



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE,
CONSUMIDOR O USUARIO**

Código: COM087_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Obtener información de la consulta, queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo, identificando las partes que intervienen y el orden cronológico de los hechos.***



- 1.1 Saludar al consumidor/usuario en los distintos canales de comunicación, aplicando fórmulas de cortesía y protocolo.
 - 1.2 Solicitar los datos objeto de la petición, prestando interés por el interlocutor.
 - 1.3 Atender la petición con diligencia, evitando esperas innecesarias.
 - 1.4 Obtener una idea general del objeto de la consulta, queja o reclamación, ordenando cronológicamente los hechos en materia de consumo y determinando las partes que intervienen.
 - 1.5 Concretar el contexto y los elementos que conforman la situación expuesta, subsanando las posibles lagunas, identificando los posibles elementos subjetivos introducidos por el solicitante, y determinando si desea obtener información o presentar una denuncia/reclamación.
- Desarrollar las actividades según los procedimientos y protocolos de la organización.

2. Orientar al consumidor de los derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel, según el problema/consulta planteado, de acuerdo con la normativa aplicable.

- 2.1 Determinar la respuesta, deduciendo si se puede dar una respuesta inmediata o si es necesario aplazarla o, en su caso, si es conveniente que el consumidor presente denuncia o reclamación.
 - 2.2 Dar respuesta al consumidor o usuario, si está puede ser inmediata, solucionando las peticiones que pueda resolver a su nivel.
 - 2.3 Solicitar el tiempo preciso al interlocutor cuando se trate de consultas complejas y requieren la búsqueda de información/solución, evitando esperas innecesarias.
 - 2.4 Asesorar al consumidor/usuario en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones, ayudándole a expresar claramente su problema.
 - 2.5 Suministrar información al consumidor/usuario sobre la tramitación y verificación de la reclamación/consulta, indicándole los mecanismos de mediación/arbitraje y toda la documentación necesaria para la presentación de la reclamación/consulta.
 - 2.6 Localizar los datos necesarios para la resolución de la consulta planteada, recurriendo a medios convencionales o electrónicos.
 - 2.7 Elaborar la respuesta a la consulta planteada con los datos localizados, describiendo posibles situaciones y vías de actuación.
 - 2.8 Trasmirir la solución al cliente/consumidor/usuario, empleando distintas vías de comunicación en la empresa/organismo y con el tiempo y forma establecidos.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con la normativa aplicable.

3. Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos correspondientes, siguiendo el procedimiento administrativo establecido por la ley y/o, en su caso, por la organización y/o empresa.

- 3.1 Determinar las prioridades de actuación, de forma conjunta con el equipo profesional, en función de la complejidad del problema y de acuerdo con las pautas establecidas en el plan de actuación.
- 3.2 Seleccionar aquellos departamentos de empresa y/o entidades con competencias para resolver el conflicto en materia de consumo, respetando normas internas y/o procedimientos aplicables en cada caso.



- 3.3 Presentar las reclamaciones en tiempo, forma y contenido, ante los departamentos o entidades correspondientes, utilizando medios convencionales o electrónicos y siguiendo el procedimiento establecido por ley y/o, en su caso, por la organización y/o empresa.
 - 3.4 Verificar la recepción y tratamiento de la reclamación presentada, contactando con el departamento de empresa/organismo correspondiente.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.

4. Finalizar el proceso de la reclamación planteada, informando al consumidor o usuario de las actuaciones realizadas, los resultados obtenidos y, en su caso, del resto de opciones posibles.

- 4.1 Realizar el seguimiento de la reclamación tramitada ante organismos/empresas, obteniendo información de la fase en que se encuentra dicha reclamación y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.
- 4.2 Verificar que las respuestas lleguen en la forma y el plazo establecidos, según normativa aplicable y/o los procedimientos establecidos.
- 4.3 Informar al reclamante de las actuaciones realizadas y del resultado obtenido, de forma oral o escrita, orientándole sobre las posibles opciones a decidir a partir de ese momento.
- 4.4 Procesar la información recogida, aplicando técnicas de archivo y/o estadísticas y, en su caso, de tratamiento informático de la información.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Obtención de la información de la consulta/queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.

- Tipos de comportamiento del cliente/consumidor/usuario.
 - Pasivos.
 - Voceadores.
 - Irritados.
 - Activistas.
- Consultas, quejas y reclamaciones.
 - Tipos.
 - Características.
 - Diferencias.
 - Consecuencias.
- Funciones fundamentales en la atención al cliente.
 - Naturaleza.
 - Efectos.
- Procedimiento de recogida de las consultas, quejas o reclamaciones.
 - Protocolos de actuación.
 - Elementos formales.



- Documentación necesaria.
- Configuración documental de la reclamación.
- Habilidades comunicativas.
 - Comunicación oral.
 - Comunicación no verbal.
 - Comunicación escrita.
 - Barreras en la comunicación interpersonal.
- Habilidades sociales.
 - Empatía.
 - Asertividad.
- Habilidades de recepción.
 - La escucha activa.

2. Orientación al consumidor de sus derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel.

- Documentación relacionada con la consulta/reclamación y medios de prueba.
 - Hojas de reclamaciones.
 - Facturas.
 - Contratos.
 - Presupuestos.
 - Resguardos de compra.
 - Folletos.
 - Otros.
- El control de las emociones.
 - El tratamiento del cliente hostil.
 - Autocontrol.
 - Automotivación.
- Tipos de negociador.
 - Blando.
 - Duro.
 - Asertivo.
- Proceso de negociación.
 - Tipos.
 - Factores.
 - Departamento gestor.
 - Trámites.
 - Documentación.
- Mediación y arbitraje en materia de consumo.
 - Procedimiento.
 - Contenido.
 - Fases.
 - Ventajas e inconvenientes.
- Documentación en procesos de mediación y arbitraje.
 - Convocatoria.
 - Acta.
 - Resolución.
- El arbitraje de consumo.
 - Legislación.
 - Juntas arbitrales.
 - Organigrama.
 - Personas jurídicas.
 - Físicas.
 - Procedimientos.



3. Tramitación de quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismo.

- Departamentos de empresa y /o entidades con competencias.
 - Quejas y Reclamaciones.
 - Atención al cliente.
 - Venta al público.
 - Servicio Post-Venta.
 - Calidad.
 - Comercial.
 - Información/Recepción.
 - Administración.
- Función de atención al cliente.
 - Concepto.
 - Características.
 - Tipos.
- El defensor del cliente.
 - Pautas.
 - Tendencias.
- El marketing en la empresa.
 - Marketing relacional.
- Control de la calidad.
- Tratamiento de las anomalías.
 - Forma.
 - Plazos.
 - Tipos.
- Aplicaciones ofimáticas.
 - Portales de servicios al consumidor/usuario.

4. Finalización del proceso de la reclamación planteada.

- Proceso de seguimiento.
 - Técnicas.
 - Medidas.
- Procedimientos de control del servicio.
 - Parámetros.
 - Técnicas.
 - Tipos.
- Indicadores de calidad.
 - Concepto.
 - Tipos.
- Evaluación y control del servicio.
 - Métodos.
 - Medidas.
- Tratamiento de la información.
 - Técnicas de archivo.
 - Elaboración y uso de ficheros.
 - Procedimiento de transmisión de información.
 - Conservación de la información.
 - Elaboración de informes.
- Confección y presentación de informes.
 - Características.
 - Tipos.
- Análisis estadístico.
 - Naturaleza.



- Tipos.
- Normativa aplicable de protección de datos de clientes/consumidores.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Normativa general aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.
- Normativa reguladora aplicable en materia de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
- Regulación autonómica y local de protección al consumidor.
- Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario.
 - Comercio Minorista.
 - Información.
 - Comercio Electrónico.
- Organismos e Instituciones públicos de protección al consumidor.
 - Tipos.
 - Competencias.
- Organizaciones privadas de protección al consumidor.
 - Tipos.
 - Características.
 - Funciones.
- Equipamiento ofimático.
 - Ordenadores personales en red local.
 - Fax.
 - Teléfono fijo y/o móvil.
- Aplicaciones Informáticas.
 - Intercambio electrónico de datos: EDI.
 - Hojas de cálculo.
 - Procesadores de texto.
 - Bases de datos.
 - Navegadores de Internet.
 - Sistemas de mensajería.
 - Programa de gestión de quejas y reclamaciones.
- Procedimientos y protocolos de comunicación.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos.
 - 1.3 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.4 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.
2. En relación con el personal de la empresa deberá:
 - 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.



- 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
3. En relación con los consumidores y/o usuarios deberá:
- 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.2 Valorar las propuestas de cada consumidor y/o usuario con equidad y transparencia.
 - 3.3 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.
4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:
- 4.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.
 - 4.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.3 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar una queja, consulta o reclamación de un cliente sobre un producto o servicio de gran consumo o uso generalizado,



teniendo en cuenta la normativa aplicable y los criterios establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener la información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor.
2. Orientar al consumidor de sus derechos y de los posibles mecanismos de solución.
3. Tramitar la queja, reclamación o consulta a los departamentos de la empresa, entidades u organizaciones competentes para su resolución.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos y aplicaciones informáticas, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (Mensajería instantánea, procesadores de textos, bases de datos, programas de gestión con los clientes, navegadores de internet, u otros).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

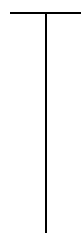
<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Saludo inicial aplicando fórmulas de cortesía y protocolo.- Solicitud de datos personales del cliente.- Atención diligente de la solicitud.- Obtención de una idea general del objeto de la consulta, queja o reclamación.



	<ul style="list-style-type: none">- Ordenación cronológica de los hechos que sustentan la solicitud.- Determinación del contexto, las partes, y los elementos que conforman la situación expuesta.- Subsanación de las lagunas.- Identificación de los posibles elementos subjetivos introducidos por el solicitante.- Determinación de las necesidades del solicitante.- Cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos, y de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Orientación al consumidor/usuario.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de la respuesta a la consulta planteada.- Solución de los problemas del consumidor o usuario en caso de respuesta inmediata.- Asesorar al cliente, consumidor/usuario en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones.- Información al consumidor o usuario sobre la tramitación o verificación de la consulta.- Obtención de los datos necesarios para la solución de la consulta.- Elaboración de la respuesta describiendo posibles situaciones y vías de actuación.- Transmisión de la solución al cliente, empleando distintas vías de comunicación para transmitir la solución.- Cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos, y de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Tramitación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las prioridades de la actuación.- Selección de los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto.- Presentación de las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, en tiempo y forma.- Verificación de la recepción y tratamiento de la reclamación presentada.- Cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos, y de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>

Escala A

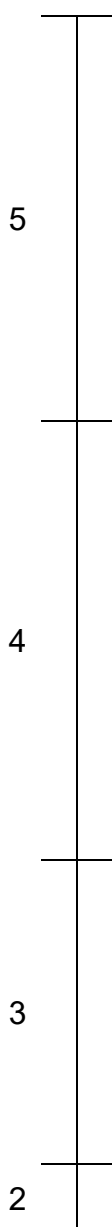
5	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, atendiendo con diligencia su solicitud evitando retrasos innecesarios, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente con exactitud los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta y la necesidad del interesado de consultar, presentar una queja o una reclamación, subsanando las posibles lagunas e identificando los posibles elementos subjetivos introducidos por el interesado, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
4	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, atendiendo con diligencia su solicitud evitando retrasos innecesarios, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta y la necesidad del interesado de consultar, presentar una queja o una reclamación, subsanando las posibles lagunas e identificando los posibles elementos subjetivos introducidos por el interesado, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
3	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, atendiendo con diligencia su solicitud evitando retrasos innecesarios, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta y la necesidad del interesado de consultar, presentar una queja o una reclamación, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
2	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
1	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial,</i></p>



solicitando sus datos personales, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta, sin tener en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B



5 *La orientación al consumidor/usuario sobre sus derechos y/o posibles mecanismos de solución de la queja, reclamación o consulta planteada, se lleva a cabo determinando la respuesta en función de si ésta es inmediata, es necesario aplazarla o si, en su caso, es conveniente presentar denuncia o reclamación, solucionando las peticiones del interlocutor en caso de respuesta inmediata, solicitando el tiempo necesario para buscar información en caso de consultas complejas, asesorándolo en la cumplimentación de la hoja de reclamaciones, informándolo sobre la tramitación y verificación de la consulta/reclamación indicando la documentación y mecanismos de mediación/arbitraje para la presentación de la reclamación/consulta, localizando los datos necesarios para su solución, elaborando la respuesta describiendo las posibles situaciones y vías de actuación y transmitiéndosela, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.*

4 *La orientación al consumidor/usuario sobre sus derechos y/o posibles mecanismos de solución de la queja, reclamación o consulta planteada, se lleva a cabo determinando la respuesta en función de si ésta es inmediata, es necesario aplazarla o si, en su caso, es conveniente presentar denuncia o reclamación, solucionando las peticiones del interlocutor en caso de respuesta inmediata, solicitando el tiempo necesario para buscar información en caso de consultas complejas, asesorándolo en la cumplimentación de la hoja de reclamaciones, informándolo sobre la documentación y mecanismos de mediación/arbitraje para la presentación de la reclamación/consulta, localizando los datos necesarios para su solución, elaborando la respuesta describiendo las posibles situaciones y vías de actuación y transmitiéndosela, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.*

3 *La orientación al consumidor/usuario sobre sus derechos y/o posibles mecanismos de solución de la queja, reclamación o consulta planteada, se lleva a cabo determinando la respuesta en función de si ésta es inmediata, es necesario aplazarla o si, en su caso, es conveniente presentar denuncia o reclamación, solucionando las peticiones del interlocutor en caso de respuesta inmediata, asesorándolo en la cumplimentación de la hoja de reclamaciones, localizando los datos necesarios para su solución, elaborando la respuesta describiendo las posibles situaciones y vías de actuación y transmitiéndosela, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.*

2 *La orientación al consumidor/usuario sobre sus derechos y/o posibles mecanismos de solución de la queja, reclamación o consulta planteada, se lleva a cabo determinando la*

	<i>respuesta, solucionando las peticiones del interlocutor, asesorándolo en la cumplimentación de la hoja de reclamaciones, localizando los datos necesarios para su solución, elaborando la respuesta y transmitiéndosela, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i>
1	<i>La orientación al consumidor/usuario sobre sus derechos y/o posibles mecanismos de solución de la queja, reclamación o consulta planteada, se lleva a cabo determinando la respuesta, solucionando las peticiones del interlocutor, asesorándolo en la cumplimentación de la hoja de reclamaciones, localizando los datos necesarios para su solución, elaborando la respuesta y transmitiéndosela, sin tener en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita determinando las prioridades de actuación en función de la complejidad del problema, seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones en tiempo, forma y contenido ante los departamentos o entidades correspondientes, verificando la recepción y tratamiento de la reclamación presentada, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
4	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita determinando las prioridades de actuación en función de la complejidad del problema, seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, verificando la recepción y tratamiento de la reclamación presentada, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
3	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita determinando las prioridades de actuación en función de la complejidad del problema, seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
2	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
1	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, sin tener en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

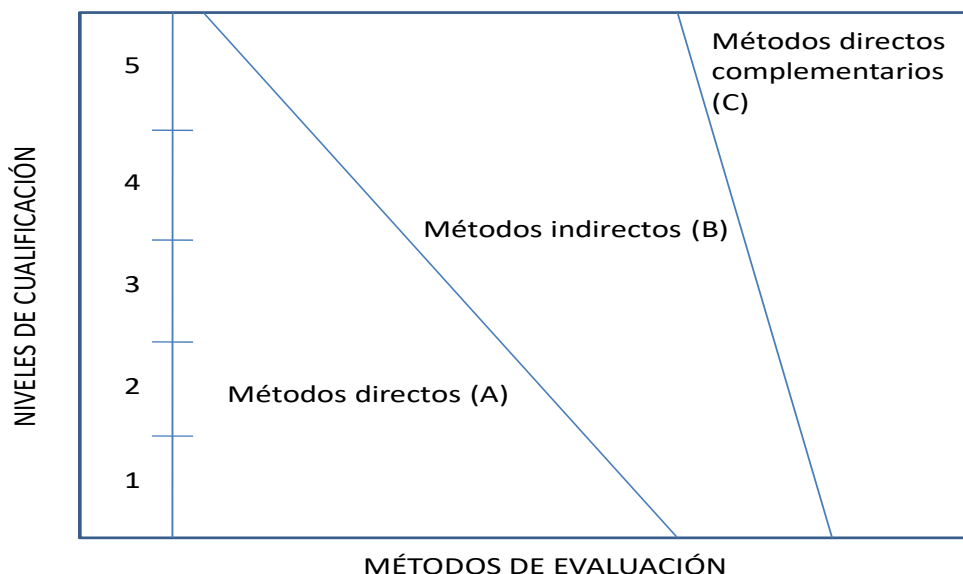
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de las habilidades de comunicación, organizativas y analíticas, así como el manejo de la normativa aplicable en el desarrollo de las acciones de gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario. Por ello, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad para efectuar el análisis y valoración de la información suministrada para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
 - La demostración de habilidades comunicativas en la atención realizada.
 - La seguridad y destreza del candidato en la obtención de la información demandada.
 - El dominio y manejo de la documentación, la normativa aplicable y los recursos disponibles, de cara al tratamiento de la información o documentación.
 - La capacidad para atender situaciones de conflicto en las que el cliente plantea su problema de forma hostil y con falta de respeto.
 - La capacidad de derivar las consultas, quejas y reclamaciones a sus destinatarios, así como la solución de las mismas.
 - La capacidad para reflejar en los documentos de respuesta la información que responda al objeto de la demanda.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias se podrá plantear alguna contingencia relacionada con problemas planteados por la actitud irritada del cliente/consumidor/usuario que plantea la consulta queja o reclamación.