



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0246\_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

COM087\_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.  
COM313\_3 Control y formación en consumo.



## 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 UC0246\_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.

### 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 obtención, organización y gestión de la información y documentación en materia de consumo, y que se indican a continuación:

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

- 1. Obtener la información/documentación en materia de consumo necesaria en la empresa/organización, ajustándose a los presupuestos disponibles.***



- 1.1 Identificar las principales fuentes de información en materia de consumo aplicando criterios de fiabilidad y respetando los procedimientos establecidos.
  - 1.2 Identificar la información/documentación relacionada con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, seleccionando los temas esenciales para la empresa/organización y valorando su coste.
  - 1.3 Extraer la información/documentación necesaria para la empresa/organismo, ajustándose al presupuesto establecido y a las posibilidades de acceso a la misma.
  - 1.4 Identificar las tendencias y posibles situaciones de alerta a partir de la información obtenida.
- Desarrollar estas actividades según los criterios establecidos por la organización.

**2. Procesar la información procedente de fuentes internas y externas, aplicando métodos de organización y tratamiento de la misma, adaptándola a las necesidades de cada departamento.**

- 2.1 Catalogar cada documento con las técnicas precisas, siguiendo los criterios establecidos por la organización.
- 2.2 Archivar la documentación, teniendo en cuenta la utilización que se le va a dar, el destinatario de la misma y el tiempo que se va a conservar.
- 2.3 Confeccionar el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, clasificándolos por tipo de demanda y el sector concreto, respetando la legislación aplicable y asegurando el acceso al mismo.
- 2.4 Actualizar de forma periódica las fuentes de información y las bases documentales propias en materia de consumo, introduciendo o modificando la información de los registros.

**3. Gestionar las demandas internas y externas de información/documentación organizando y transmitiendo la misma al departamento de la empresa/organización/persona solicitante.**

- 3.1 Recopilar la información para la elaboración de los documentos informativos, seleccionando la más significativa de acuerdo con el objetivo perseguido.
- 3.2 Organizar el proceso, método y forma de elaboración y transmisión de la información, identificando el objetivo de la demanda.
- 3.3 Estructurar la información, empleando un formato claro y conciso, especificando fuente y fecha.
- 3.4 Elaborar la estadística con los datos disponibles agrupando consultas y reclamaciones, según los criterios de la organización.
- 3.5 Elaborar el boletín de empresa seleccionando la información que deba contextualizar el documento.
- 3.6 Enviar el documento informativo elaborado al departamento de la empresa/organismo o persona destinataria, según el procedimiento establecido.

**4. Asegurar el óptimo funcionamiento del sistema de organización y tratamiento de la información establecido por la empresa/organización en materia de consumo.**

- 4.1 Garantizar la conservación de los datos efectuando periódicamente las copias de seguridad de la información/documentación recogida en los ficheros almacenados.



- 4.2 Establecer criterios de acceso a la información almacenada, utilizando procedimientos asegurando su integridad y su obtención.
- 4.3 Comprobar que los procedimientos y métodos de organización de la información se adaptan a las necesidades de la empresa/organización y a la incorporación de nuevas tecnologías.
- 4.4 Proponer la incorporación de nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información identificando los que presenten ventajas adicionales respecto al establecido en la empresa/organización.
- 4.5 Verificar la actualización y ampliación del archivo documental de consumo, comprobando los registros efectuados teniendo en cuenta las nuevas fuentes de información y documentación y las novedades en la normativa aplicable.
- 4.6 Controlar que la información se transmite al departamento de empresa/organismo/persona que la solicita, en el tiempo y la forma establecidos.

**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 UC0246\_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. *Obtención de la información/documentación en materia de consumo necesaria en la empresa/organización.***

- Fuentes de información en materia de consumo.
  - Tipos y características.
  - Motores de búsqueda.
  - Criterios selección de las fuentes: oficialidad, fiabilidad, coste, entre otros
- Obtención de la información en materia de consumo.
  - Medios.
  - Canales.
- Métodos de búsqueda de información en materia de consumo y recogida de datos.
- Técnicas de recogida de datos.
- Criterios y parámetros de calidad y fiabilidad de la información.
  - Autoría.
  - Actualidad.
  - Audiencia.
  - Legibilidad.
- Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información de consumo.
  - Relación coste/rendimiento.
- Tensión entre esfuerzo y viabilidad de la obtención de la información.
- Aplicación de motores y técnicas de búsqueda *online* de la información en materia de consumo.
- Tesoros en materia de consumo.
- Aplicaciones informáticas utilizadas.
  - Bibliotecas virtuales.
  - Multimedia.
- Normativa aplicable en materia de obtención de datos.
  - Propiedad intelectual.



- Derechos de autor.

## **2. Tratamiento de la información procedente de fuentes internas y externas en materia de consumo.**

- Organización de centros documentales.
  - Funciones y servicios de los centros documentales.
  - Descripción de fondos documentales.
  - Aspectos técnicos y administrativos.
- Catalogación de la información en materia de consumo.
  - Lenguajes documentales.
  - Técnicas y métodos de catalogación.
  - Tesoros y palabras claves en consumo.
  - Instrumentos de catalogación, indización y clasificación.
- Ficheros de información.
  - Tipos.
  - Elaboración y registro.
  - Codificación.
  - Acceso y uso.
  - Conservación.
- Archivo de la información en materia de consumo.
  - Funciones y objetivos.
  - Fichas de contenido.
  - Bancos de datos.
  - Bases documentales en materia de consumo.
  - Técnicas y herramientas de archivo.
  - Conservación y vigencia.
  - Aspectos legales aplicables.

## **3. Gestión de las demandas de información/documentación en materia de consumo.**

- Documentación y medios de prueba relacionados con las demandas información/consultas/reclamaciones.
  - Hojas de reclamaciones.
  - Facturas.
  - Contratos.
  - Presupuestos.
  - Resguardos y justificantes de compra.
  - Folletos.
  - Otros.
- Elaboración de informes, boletines de síntesis y otros documentos en materia de consumo.
  - Definición de objetivos.
  - Finalidad.
  - Estructura.
  - Presentación de la documentación.
  - Técnicas de elaboración de documentos de síntesis.
  - Técnicas de comunicación escrita.
  - Aplicaciones técnicas de tratamiento y presentación de documentos.
- Transmisión de la información.
  - Organización de empresa/organismos: Organigrama, y relaciones interdepartamentales y jerárquicas.
  - Procedimientos de comunicación interna y externa.
  - Medios de transmisión de la información.



#### **4. Funcionamiento del sistema de organización y tratamiento de la información establecido por la empresa/organización en materia de consumo.**

- Sistemas de organización y tratamiento de la información.
  - Convencionales.
  - Electrónicos.
- Conservación de la información y documentación.
  - Copias de seguridad de la información /documentación.
  - Tipos.
  - Características.
  - Funciones.
  - Vigencia de la documentación.
  - Soportes: discos duros, discos externos, DVD, *pendrive*, etc.
- Actualización y ampliación del archivo documental de consumo.
- Elaboración y control de procedimientos de organización, tratamiento y transmisión de la información.

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

- Consultas, quejas y reclamaciones.
  - Tipos.
  - Características.
  - Diferencias.
  - Consecuencias.
- Equipos y medios de trabajo.
  - Ordenadores personales.
  - Fax.
  - Teléfono fijo y móvil.
  - Internet.
  - Intranet (red local).
  - Soportes y materiales de archivos.
- Aplicaciones informáticas.
  - Procesadores de textos.
  - Gestión de clientes.
  - Gestión de quejas y reclamaciones.
  - Hojas de cálculo.
  - Sistemas de mensajería.
  - Intercambio Electrónico de Datos (EDI).
- Información en materia de consumo.
  - Boletines informativos de consumo.
  - Publicaciones e información de los sectores productivos y de servicios.
- Normativa aplicable en materia de consumo, seguridad y protección de datos de carácter personal.
- Bases de datos en consumo.
  - Operaciones básicas de bases de datos.
  - Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos.
  - Búsquedas y consultas de información en materia de consumo.
  - Elaboración de informes de la base de datos en consumo.
  - Información estadística por tipo de sector y motivo de la reclamación

#### **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 Demostrar rigor y precisión en el manejo de aplicaciones informáticas y consultas de información.
  - 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
  - 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
  - 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.
  
2. En relación con los compañeros de trabajo 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 las demandas de información:
  - 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
  - 3.2 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.
  
4. En relación con otros aspectos deberá:
  - 4.1 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
  - 4.2 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
  - 4.3 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
  - 4.4 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 4.5 Tener confianza en sí mismo.
  - 4.6 Respetar, cumplir y verificar los procedimientos (de calidad, auditorías u otros) y normas internas de la empresa, así como las normas de protección y tratamiento y confidencialidad de datos.
  - 4.7 Ser meticuloso en cuanto a la resolución total de una tarea o asunto hasta el final y en todas las áreas que envuelva.
  - 4.8 Tener capacidad de síntesis.
  - 4.9 Tener razonamiento crítico, capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.

## **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 UC0246\_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo, 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 la información y documentación en materia de consumo generada en una empresa de tipo medio, sobre la demanda de información de 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.
2. Procesar la información.
3. Tramitar información.

#### **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 (Soportes y materiales de archivo, mensajería instantánea, procesadores de textos, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión con los clientes, navegadores de internet, otros.)
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la valoración de la competencia del candidato 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"><li>- Identificación del objeto de la demanda.</li><li>- Recopilación de la información relacionada con la demanda.</li><li>- Aplicación de criterios de fiabilidad.</li><li>- Identificación de las principales fuentes de información relacionada con la demanda.</li><li>- Cumplimiento de los procedimientos, criterios, técnicas establecidos por la organización y de la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Tratamiento de la información.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Catalogación de los documentos obtenidos con las técnicas precisas.</li><li>- Archivo de la documentación obtenida.</li><li>- Inclusión de los datos de la persona que demanda la información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización.</li><li>- Cumplimiento de las medidas de seguridad en el acceso al fichero de datos personales.</li><li>- Cumplimiento de los criterios, técnicas, procedimientos establecidos por la organización y de la normativa aplicable en relación con la demanda.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Gestión de la información/documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de la información más significativa en relación con el objeto de la demanda de información.</li><li>- Estructuración de la información relacionada con el</li></ul>

	<p>objeto de la demanda de información.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración del documento informativo de respuesta a la demanda de información.</li><li>- Envío del documento informativo al destinatario.</li><li>- Cumplimiento de los procedimientos, técnicas y criterios establecidos por la organización.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
--	--

## Escala A

5	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información aplicando criterios de fiabilidad, teniendo en cuenta los procedimientos, criterios y técnicas establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
4	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos, criterios y técnicas establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
3	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
2	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.</i></p>
1	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información.</i></p>

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

## Escala B

5	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, cumpliendo las medidas de seguridad en el acceso a los datos personales del fichero, y teniendo en cuenta los criterios, técnicas, procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
4	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, cumpliendo las medidas de seguridad en el acceso a los datos personales del fichero, y teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
3	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
2	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas y archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización.</i>

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

## Escala C

5	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando y estructurando correctamente la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
4	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando y estructurando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
3	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, sin tener en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
2	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo sin tener en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</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.

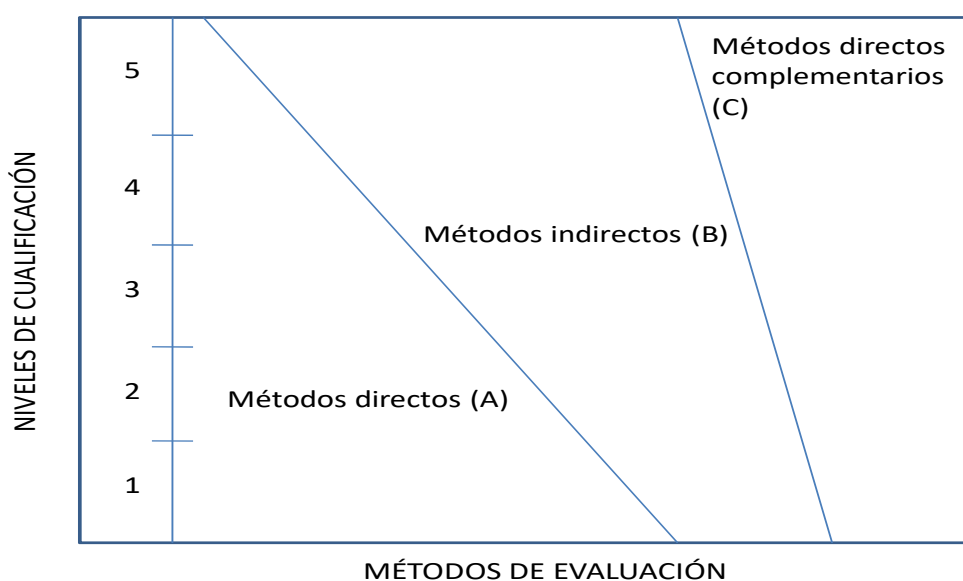
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

- 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 obtención, organización y gestión de documentación/información en materia de consumo, 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 organizativas y analíticas, así como el manejo de la normativa aplicable en el desarrollo de las acciones de obtención, organización y gestión de la información y documentación en materia de



consumo. 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 solvencia para gestionar la información o documentación procedente de un consumidor/usuario en materia de consumo.
  - La capacidad de derivar el documento informativo a su destinatario (consumidor/usuario o departamento de la organización).



- 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 reflejar en los documentos informativos la información que responda al objeto de la demanda.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna contingencia relacionada con problemas técnicos en los recursos proporcionados para la obtención de información o para la elaboración de documentos informativos, relacionados con la demanda.