



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0969\_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES  
AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y  
GENERALES**

**Código: ADG305\_1**

**NIVEL: 1**

## 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 UC0969\_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas.

### 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 que intervienen en Realizar operaciones auxiliares administrativas, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

**1. Registrar las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellos asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información completa para ofrecer un servicio de calidad.**



- 1.1 Los departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a los mismos, sus cargos y responsabilidades se identifican a través del organigrama de la organización, contrastando la vigencia del mismo y utilizando las aplicaciones informáticas.
- 1.2 La ubicación física de los departamentos o áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, web, entre otras, se actualizan en los registros de la estructura organizativa (organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos, entre otros), identificándolas y registrando los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas.
- 1.3 Los elementos (recursos, herramientas y componentes) de información y comunicación (folletos, revistas internas o externas, publicaciones, web, redes sociales, entre otras) se mantienen en el área de trabajo, en condiciones de orden y actualización, expurgando, digitalizando o archivando aquellos que han quedado obsoletos, de acuerdo con el protocolo de la organización.

**2. Apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel, interna y externa, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización a fin de distribuirla a los destinatarios.**

- 2.1 Los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel (burofax, correo convencional, correo certificado, correo con acuse de recibo, entre otros) se manejan, solicitando o cumplimentando los justificantes de envío preceptivos para su registro.
- 2.2 La correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida se registran, conforme a las normas internas, a través de los medios en soporte papel o informáticos designados por la organización.
- 2.3 La correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida, se organizan, clasificándolas según los criterios fijados (normal, urgente, certificados, entre otros), generando las reproducciones, devoluciones y/o consultas.
- 2.4 La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares solicitados, cumpliendo los criterios de economía y sostenibilidad en el uso del papel.
- 2.5 Los datos identificativos de las comunicaciones a emitir (destinatario, acuse de recibo, entre otros) se comprueban, cotejándolos con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, adaptando el formato de envío (doblados, ensobrados, sellados, entre otros).
- 2.6 El embalado y/o empaquetado se efectúa, seleccionando los materiales según el tipo de producto, asegurando su protección física y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa aplicable sobre envíos y paquetería.

- 2.7 Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización se efectúan, de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por la organización.
- 2.8 El registro, la distribución y la manipulación de la información se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

### **3. Apoyar a la gestión de la correspondencia digital, interna y externa, identificando a los interesados en la información que contienen y archivándola, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización.**

- 3.1 Los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital (correos electrónicos, mensajes instantáneos, chat, foros, redes sociales, entre otras) se manejan, registrando la información que contienen y derivándolos a la persona responsable de su recepción.
- 3.2 Los mensajes recibidos se archivan, de manera ordenada y en función de su importancia, clasificándose en carpetas y subcarpetas.
- 3.3 Los interesados en la información contenida en los mensajes se identifican, de cara a reenvíos o respuestas, así como puestos en copia, facilitando el seguimiento de los mismos.
- 3.4 Los archivos adjuntos se guardan en el dispositivo informático, en la red, en el servidor o en la nube, entre otros, localizando las carpetas contenedoras y siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la organización.
- 3.5 Las herramientas complementarias de gestión de mensajes (de seguimiento, programadores, creación de listas de contacto, entre otras) se manejan, clasificando los mensajes y contactos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.
- 3.6 Las copias de seguridad se ejecutan, verificando su ubicación y archivo, con la periodicidad establecida por la organización.
- 3.7 La información contenida en los mensajes se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y seguridad y confidencialidad de información.

### **4. Registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, ajustándose a las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, cotejándolos cuando así lo estimen las normas de la organización, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.**

- 4.1 Los datos relativos a ficheros de clientela, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales se actualizan, a través de las aplicaciones informáticas de uso por la organización.



- 4.2 Los pedidos se registran, a través de los medios existentes (manuales o informáticos), de acuerdo a los plazos y las especificaciones establecidas y la normativa aplicable sobre datos personales.
- 4.3 Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería, entre otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están registrados en los ficheros en soporte papel o informático, comunicando al responsable, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados, efectuando el seguimiento de los mismos.
- 4.4 Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas (hojas de cálculo, sistemas de gestión, entre otras), con los que los originan, comprobando la corrección de los datos, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.

**5. Efectuar actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientela, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.**

- 5.1 Las instrucciones recibidas se aplican, solicitando aclaraciones hasta su comprensión.
- 5.2 Los cobros frente a terceros se gestionan, comprobando los datos como la razón social, el motivo, el importe u otros aspectos de los mismos (NIF, domicilio, observaciones, entre otros), manejando el TPV (Terminal Punto de Venta) y las aplicaciones de banca digital en las operaciones efectuadas (tarjeta bancaria, transferencias inmediatas, entre otras).
- 5.3 Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona pagadora, comprobando que el importe y los datos de cobro coinciden con los documentos.
- 5.4 Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad estimada y que cumplen con la normativa aplicable fiscal y mercantil, procediéndose a la devolución del cambio.
- 5.5 Los justificantes en las gestiones de reintegro se cumplimentan, presentándolos para su cobro.
- 5.6 Los pagos frente a la clientela (personas físicas o jurídicas) se efectúan, según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos por la organización.
- 5.7 Los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona designada por la organización.
- 5.8 El saldo final generado por las operaciones de cobro y pago se comprueba, verificando que se ajusta a los justificantes de las operaciones realizadas, efectuando el arqueo de caja y actuando de



acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad establecidos por la organización.

**6. Organizar los recursos materiales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas y las normas establecidas por la organización.**

- 6.1 Los recursos o materiales de la oficina se comprueban, verificando su existencia en las cantidades y condiciones estimadas por la organización y actualizando el inventario.
- 6.2 Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos se ejecutan, de acuerdo con los procedimientos o normas internas, revisando su funcionamiento.
- 6.3 Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.
- 6.4 Los listados de previsión de material de oficina se actualizan, con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas.
- 6.5 Los pedidos se efectúan, en función de las necesidades y plazos de entrega e informando previamente al superior jerárquico para su aprobación.
- 6.6 Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas, a través de los medios informáticos o documentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores, entre otros.
- 6.7 La información relativa al stock (número de unidades, precios, nuevos materiales, entre otras) para la gestión del aprovisionamiento se trasmite al responsable, a través de los canales habilitados por la organización.
- 6.8 Los materiales de los pedidos realizados se comprueban en su recepción, verificando que se ajustan a la cantidad y calidad estimada en la hoja de pedido, y que está presente en la documentación acreditativa de recepción, devolviendo las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido, de acuerdo con los procedimientos y normas internas e informando previamente al superior jerárquico.

**7. Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.**

- 7.1 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo se confirman con

- el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados y anotando las especificaciones dadas.
- 7.2 Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, incentivando la actitud positiva, la iniciativa, la mejora, la superación y el dinamismo ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.
  - 7.3 Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo se utilizan, proporcionando el cuidado estipulado y comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas, reponiendo dicho material.
  - 7.4 Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan, reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.
  - 7.5 El propio desempeño de las actividades se revisa, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.
  - 7.6 Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo se comunican, proponiéndoselas al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

## **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 **UC0969\_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Organización de empresas y entidades públicas***

- Fundamentos y áreas funcionales de las organizaciones.
- La estructura de las organizaciones: departamentos, tipología y características.
- Descripción de organigramas de organizaciones: tipología, funciones y tipos.
- Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y tipos.

### ***2. La actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo***

- Identificación de parámetros para la actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales.
- Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados.
- Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo.



- Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo.
- Nivel de tarea, nivel de relación.
- Aplicación del trabajo en equipo en la realización de las actividades de apoyo administrativo en una organización: el espíritu de equipo y la sinergia.
- Caracterización de la profesionalidad: ética, criterios y actuaciones profesionales en las actividades de apoyo administrativo.

### **3. Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa**

- Circulación interna de correspondencia y documentación en organizaciones.
- Canales y medios de comunicación en organizaciones.
- Servicios de correos y mensajería externos: características, funciones, productos y servicios, tarifas. Aplicación de técnicas de recepción y registro de entrada y salida de correspondencia y documentación.
- Aplicación de técnicas de tratamiento, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación.
- Embalaje y empaquetado: materiales y técnicas.
- Tramitación de correo electrónico y por otros medios telemáticos.
- Tramitación de documentación a través de Internet.
- Procedimientos en registros públicos.

### **4. Cotejo de documentación administrativa**

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan. Normativa sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: elementos, funciones y características.
- Cumplimentado de modelos de documentos justificativos de las operaciones de compraventa: presupuestos, pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Cumplimentado de nóminas sencillas: componentes fundamentales.
- Órdenes de trabajo.
- Tramitación documental en las Administraciones Públicas: cumplimentado de impresos y documentación de las Administraciones Públicas.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación y nóminas.

### **5. Tramitación de operaciones de cobros y pagos**

- Operaciones de cobro y pago: funciones, características y técnicas de gestión.
- Descripción de medios de pago: tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.
- Cumplimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.
- Procedimientos de cuadro de caja.
- Gestión de tesorería a través de banca on-line.
- Obtención y cumplimentado de documentos a través de Internet.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones de cobros y pagos.

### **6. Registro y control de material y equipos de oficina**

- Descripción de material y equipos de oficina: material fungible y no fungible.
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.



- Gestión de inventarios: tipología, características, documentación y métodos de clasificación. Elaboración de inventarios sencillos de existencias de material de oficina y documentación.
- Control y registro de entradas y salidas de documentación, material y equipos de oficina: aplicación de métodos y técnicas relacionadas.
- Cumplimentado de fichas de material y equipos de oficina: aplicación de criterios de valoración y control de existencias.
- Utilización de hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación de registro y control de material y equipos de oficina.

### **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:

- Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

## **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 “UC0969\_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas”, 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 realizar operaciones auxiliares administrativas, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel y digital.
2. Registrar documentos, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas.
3. Realizar actividades auxiliares a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.
4. Organizar los recursos materiales o de oficina.
5. Crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

#### ***Condiciones adicionales:***

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor en el apoyo a la gestión de la correspondencia en soporte papel y digital.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manejo de los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel.</li><li>- Registro de la correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida.</li><li>- Organización de la correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida.</li><li>- Distribución de la correspondencia.</li><li>- Comprobación de los datos identificativos de las comunicaciones a emitir.</li><li>- Realización del embalado y/o empaquetado.</li><li>- Realización de los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización.</li><li>- Tratamiento del registro, la distribución y la manipulación de la información.</li><li>- Manejo de los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital.</li><li>- Archivo de mensajes recibidos.</li><li>- Identificación de los interesados en la información contenida en los mensajes.</li><li>- Cuidado de los archivos adjuntos.</li><li>- Manejo de las herramientas complementarias de gestión de mensajes.</li><li>- Ejecución de las copias de seguridad.</li><li>- Tratamiento de la información contenida en los mensajes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia para registrar documentos, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de los datos.</li><li>- Registro de los pedidos.</li><li>- Comprobación de los datos de documentos comerciales.</li><li>- Cotejo de los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

<p><i>Precisión para realizar actividades auxiliares a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de las instrucciones recibidas.</li><li>- Gestión de los cobros frente a terceros.</li><li>- Entrega de los documentos de justificación de cobros.</li><li>- Comprobación de los cobros en efectivo.</li><li>- Cumplimentación de los justificantes en las gestiones de reintegro.</li><li>- Recogida de los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones.</li><li>- Comprobación del saldo final generado por las operaciones de cobro y pago.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Eficiencia para organizar los recursos materiales o de oficina.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de los recursos o materiales de la oficina.</li><li>- Ejecución de los préstamos.</li><li>- Suministro de los recursos materiales solicitados.</li><li>- Actualización de los listados de previsión de material de oficina.</li><li>- Realización de pedidos.</li><li>- Mantenimiento de las fichas de los materiales de oficina.</li><li>- Transmisión de la información relativa al stock.</li><li>- Comprobación de los materiales recibidos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Rigor para crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Confirmación de las directrices para la realización de las actividades de apoyo administrativo.</li><li>- Desempeño de las actividades de apoyo administrativo.</li><li>- Uso de las herramientas humanas como materiales para poder desarrollar el trabajo.</li><li>- Desarrollo de las actividades de apoyo administrativo.</li><li>- Revisión del propio desempeño de las actividades.</li><li>- Comunicación de las posibles mejoras.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	

*El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental*

## Escala A

4	<p><i>Para apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel y digital, maneja los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel. Registra la correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida. Organiza la correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida. Distribuye la correspondencia. Comprueba los datos identificativos de las comunicaciones a emitir. Realiza el embalado y/o empaquetado. Realiza los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización. Trata del registro, la distribución y la manipulación de la información. Maneja los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital. Archiva los mensajes recibidos. Identifica a los interesados en la información contenida en los mensajes. Cuida los archivos adjuntos. Maneja las herramientas complementarias de gestión de mensajes. Ejecuta las copias de seguridad y trata la información contenida en los mensajes.</i></p>
3	<p><i>Para apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel y digital, maneja los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel. Registra la correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida. Organiza la correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida. Distribuye la correspondencia. Comprueba los datos identificativos de las comunicaciones a emitir. Realiza el embalado y/o empaquetado. Realiza los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización. Trata del registro, la distribución y la manipulación de la información. Maneja los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital. Archiva los mensajes recibidos. Identifica a los interesados en la información contenida en los mensajes. Cuida los archivos adjuntos. Maneja las herramientas complementarias de gestión de mensajes. Ejecuta las copias de seguridad y trata la información contenida en los mensajes. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel y digital, maneja los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel. Registra la correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida. Organiza la correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida. Distribuye la correspondencia. Comprueba los datos identificativos de las comunicaciones a emitir. Realiza el embalado y/o empaquetado. Realiza los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización. Trata del registro, la distribución y la manipulación de la información. Maneja los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital. Archiva los mensajes recibidos. Identifica a los interesados en la información contenida en los mensajes. Cuida los archivos adjuntos. Maneja las herramientas complementarias de gestión de mensajes. Ejecuta las copias de seguridad y trata la información contenida en los mensajes. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No apoya la gestión de la correspondencia en soporte papel y digital.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

### Escala B

4	<i>Para registrar documentos, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, actualiza los datos. Registra los pedidos. Comprueba los datos de documentos comerciales. Coteja los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa.</i>
3	<i>Para registrar documentos, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, actualiza los datos. Registra los pedidos. Comprueba los datos de documentos comerciales. Coteja los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para registrar documentos, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, actualiza los datos. Registra los pedidos. Comprueba los datos de documentos comerciales. Coteja los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No registra documentos, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

### Escala C

4	<i>Para realizar actividades auxiliares a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería, aplica las instrucciones recibidas. Gestiona los cobros frente a terceros. Entrega los documentos de justificación de cobros. Comprueba los cobros en efectivo. Cumplimenta los justificantes en las gestiones de reintegro. Recoge los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones. Comprueba el saldo final generado por las operaciones de cobro y pago.</i>
3	<i>Para realizar actividades auxiliares a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería, aplica las instrucciones recibidas. Gestiona los cobros frente a terceros. Entrega los documentos de justificación de cobros. Comprueba los cobros en efectivo. Cumplimenta los justificantes en las gestiones de reintegro. Recoge los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones. Comprueba el saldo final generado por las operaciones de cobro y pago. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar actividades auxiliares a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería, aplica las instrucciones recibidas. Gestiona los cobros frente a terceros. Entrega los documentos de justificación de cobros. Comprueba los cobros en efectivo. Cumplimenta</i>

	<i>los justificantes en las gestiones de reintegro. Recoge los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones. Comprueba el saldo final generado por las operaciones de cobro y pago. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza actividades auxiliares a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

### Escala D

4	<i>Para organizar los recursos materiales o de oficina, comprueba los recursos o materiales de la oficina. Ejecuta los préstamos. Suministra los recursos materiales solicitados. Actualiza los listados de previsión de material de oficina. Realiza pedidos. Mantiene las fichas de los materiales de oficina. Transmite la información relativa al stock. Comprueba los materiales recibidos.</i>
3	<i>Para organizar los recursos materiales o de oficina, comprueba los recursos o materiales de la oficina. Ejecuta los préstamos. Suministra los recursos materiales solicitados. Actualiza los listados de previsión de material de oficina. Realiza pedidos. Mantiene las fichas de los materiales de oficina. Transmite la información relativa al stock. Comprueba los materiales recibidos. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para organizar los recursos materiales o de oficina, comprueba los recursos o materiales de la oficina. Ejecuta los préstamos. Suministra los recursos materiales solicitados. Actualiza los listados de previsión de material de oficina. Realiza pedidos. Mantiene las fichas de los materiales de oficina. Transmite la información relativa al stock. Comprueba los materiales recibidos. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>Eficiencia para organizar los recursos materiales o de oficina.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

### Escala E

4	<i>Para crear un clima de trabajo productivo, y cumplir con los objetivos establecidos, confirma las directrices para la realización de las actividades de apoyo administrativo. Desempeña las actividades de apoyo administrativo. Usa las herramientas humanas al igual que las materiales para poder desarrollar el trabajo. Desarrolla las actividades de apoyo administrativo. Revisa el desempeño de las actividades. Comunica las posibles mejoras.</i>
3	

	<p><i>Para crear un clima de trabajo productivo, y cumplir con los objetivos establecidos, confirma las directrices para la realización de las actividades de apoyo administrativo. Desempeña las actividades de apoyo administrativo. Usa las herramientas humanas al igual que las materiales para poder desarrollar el trabajo. Desarrolla las actividades de apoyo administrativo. Revisa el desempeño de las actividades. Comunica las posibles mejoras. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para crear un clima de trabajo productivo, y cumplir con los objetivos establecidos, confirma las directrices para la realización de las actividades de apoyo administrativo. Desempeña las actividades de apoyo administrativo. Usa las herramientas humanas al igual que las materiales para poder desarrollar el trabajo. Desarrolla las actividades de apoyo administrativo. Revisa el desempeño de las actividades. Comunica las posibles mejoras. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No crea un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 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.

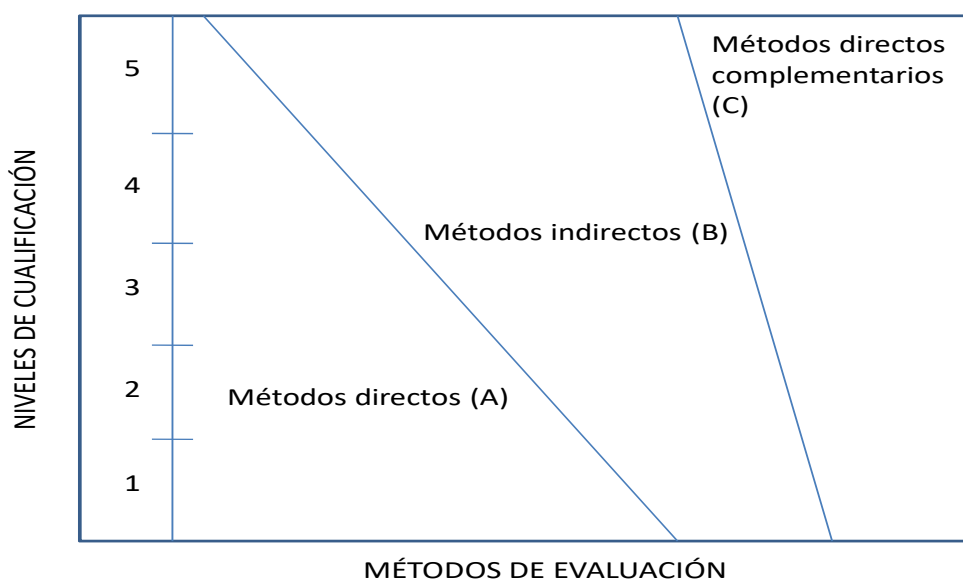
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Realizar operaciones auxiliares administrativas, 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 o una 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 "1" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.