



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa”

**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 UC0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa.

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 de transmisión y recepción de información operativa, 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. Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, siguiendo las instrucciones recibidas, utilizando



los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos.

- 1.1 Las instrucciones recibidas se ejecutan, solicitando las aclaraciones hasta su comprensión.
- 1.2 Las plantillas de los documentos de información se seleccionan, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo, ubicación del mismo y el medio de transmisión de la información (tablón, mensajería instantánea, chat, correo electrónico, entre otros).
- 1.3 Los documentos internos y rutinarios se confeccionan, a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo los modelos establecidos por la organización.
- 1.4 Los documentos elaborados se presentan al superior para su visto bueno, cumpliendo el plazo y la forma establecidos en la organización, de acuerdo con las normas y usos internos, exponiéndose al público o difundiéndolos a través de los canales designados para ello.

2. Mantener comunicaciones interpersonales efectivas, aplicando criterios de asertividad y empatía, con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

- 2.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores (recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras), consiguiendo una comunicación efectiva.
- 2.2 La comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, en actuaciones profesionales se efectúa, aplicando criterios de claridad, asertividad.
- 2.3 La información, las aclaraciones o los recursos se solicitan al responsable directo o a los miembros del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.
- 2.4 Las opiniones críticas propias se expresan, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.
- 2.5 Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.
- 2.6 Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan, manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

3. Efectuar presencialmente el proceso de comunicación, transmitiendo y/o recibiendo la información operativa y rutinaria



de los interlocutores de la organización, con claridad, mostrando la imagen corporativa de la organización.

- 3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se efectúa con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización, la escucha atenta y efectiva, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.
- 3.2 La presentación ante los interlocutores externos (clientela, proveedores u otros agentes), se efectúa, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.
- 3.3 Los datos identificativos de los interlocutores se registran en los documentos de control, solicitando y comprobando los documentos acreditativos establecidos por las normas internas de la organización, aplicando las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad.
- 3.4 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios asignados (agenda electrónica, libros de notas, entre otros), con claridad, asegurando la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas del guion establecido por la organización para la transmisión de los mensajes a los destinatarios.
- 3.5 Los mensajes se transmiten, con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.
- 3.6 La información solicitada o complementaria no disponible, de la que se tienen dudas o que sobrepasan su ámbito de actuación se trasladan, hacia las personas responsables dentro de la organización.
- 3.7 Las respuestas negativas se expresan, de forma asertiva, clara y concisa, explicándolas con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.
- 3.8 La calidad del servicio propio prestado a la clientela se controla, solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

4. Efectuar el proceso de recepción y/o emisión de comunicaciones telefónicas o telemáticas (videollamadas, mensajería instantánea, chat, redes sociales, entre otras) de clientela o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y manejando los equipos de comunicación.

- 4.1 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se atienden, con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.
- 4.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se identifican, atendiendo a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva (información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, entre otros).
- 4.3 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se transfieren, a través de los recursos o equipos de comunicación hacia las personas o

servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

- 4.4 Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos de comunicación para su transmisión.
- 4.5 Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.
- 4.6 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican, verificando su cumplimiento en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

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 **UC0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

- Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal.
- Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feed-back y la escucha efectiva.
- Escucha empática y efectiva.
- Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
- Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada. Identificación de dificultades o barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información. Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

2. Elaboración de comunicaciones escritas breves

- Documentos de información interna: avisos, rótulos u otros.
- Características.
- Redacción de textos y mensajes breves: lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas. Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado. Rotulación de textos y letras: modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas.
- Estructuración y aplicación práctica de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.

3. Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática

- La comunicación oral: técnicas de comunicación oral y habilidades sociales.

- Criterios de calidad en el tratamiento de la información a la clientela, proveedor o interlocutor. Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
- Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: habilidades, signos y señales.
- Fórmulas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.
- Proceso de comunicación telefónica y telemática: la expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.
- Medios y equipos telefónicos: tipos y usos.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.
- Protocolos de tratamiento.
- Modelos de comunicación telefónica y telemática: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

4. Aplicación de pautas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales

- Características e identificación.
- Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo.
- Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional: comportamientos y señales.
- Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos.
- El conflicto como oportunidad de cambio.

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 “UC0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa”, 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 de transmisión y recepción de información operativa, 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.** Realizar notificaciones utilizando medios convencionales o informáticos.
- 2.** Ser eficaces en las actividades profesionales.
- 3.** Realizar el proceso de comunicación transmitiendo y/o recibiendo información.

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 para realizar notificaciones utilizando medios convencionales o informáticos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Ejecución de las instrucciones recibidas.- Selección de las plantillas de los documentos de información.- Confección de los documentos internos y rutinarios.- Presentación de los documentos elaborados. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia para ser eficaces en las actividades profesionales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aseguramiento de la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación,- Realización de la comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo.- Solicitud de la información, las aclaraciones o los recursos.- Expresión de las opiniones críticas propias.- Recepción de las críticas de otros miembros del entorno de trabajo.- Afrontamiento de los conflictos en situaciones de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Realizar el proceso de comunicación transmitiendo y/o recibiendo información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de la transmisión y recepción de información operativa y rutinaria.- Realización de la presentación ante los interlocutores externos.- Registro de los datos identificativos de los interlocutores.

	<ul style="list-style-type: none">- Anotación de los mensajes recibidos y/o para transmitir.- Transmisión de los mensajes.- Transmisión de la información solicitada.- Expresión de las respuestas negativas.- Control de la calidad del servicio.- Atención, identificación y transmisión de las comunicaciones telefónicas y telemáticas.- Recepción de los mensajes para otros miembros de la organización.- Transmisión de los mensajes recibidos.- Aplicación de las normas internas de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>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</i></p>	

Escala A

4	<p><i>Para realizar notificaciones utilizando medios convencionales o informáticos, ejecuta las instrucciones recibidas. Selecciona las plantillas de los documentos de información. Confecciona los documentos internos y rutinarios. Presenta los documentos elaborados.</i></p>
3	<p><i>Para realizar notificaciones utilizando medios convencionales o informáticos, ejecuta las instrucciones recibidas. Selecciona las plantillas de los documentos de información. Confecciona los documentos internos y rutinarios. Presenta los documentos elaborados. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para realizar notificaciones utilizando medios convencionales o informáticos, ejecuta las instrucciones recibidas. Selecciona las plantillas de los documentos de información. Confecciona los documentos internos y rutinarios. Presenta los documentos elaborados. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No realiza notificaciones utilizando medios convencionales o informáticos.</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 ser eficaces en las actividades profesionales, asegura la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación. Realiza la comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo. Solicita la información, las aclaraciones o los recursos, expresa las opiniones críticas propias. Recepciona las críticas de otros miembros del entorno de trabajo. Afronta los conflictos en situaciones de trabajo.</i>
3	<i>Para ser eficaces en las actividades profesionales, asegura la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación. Realiza la comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo. Solicita la información, las aclaraciones o los recursos, expresa las opiniones críticas propias. Recepciona las críticas de otros miembros del entorno de trabajo. Afronta los conflictos en situaciones de trabajo. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para ser eficaces en las actividades profesionales, asegura la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación. Realiza la comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo. Solicita la información, las aclaraciones o los recursos, expresa las opiniones críticas propias. Recepciona las críticas de otros miembros del entorno de trabajo. Afronta los conflictos en situaciones de trabajo. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No son eficaces en las actividades profesionales.</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 el proceso de comunicación transmitiendo y/o recibiendo información, realiza la transmisión y recepción de información operativa y rutinaria. Realiza a presentación ante los interlocutores externos. Registra los datos identificativos de los interlocutores. Anota los mensajes recibidos y/o para transmitir. Transmite los mensajes. Transmite la información solicitada. Expresa las respuestas negativas. Controla la calidad del servicio. Realiza una atención, identificación y transmisión de las comunicaciones telefónicas y telemáticas. Recepciona los mensajes para otros miembros de la organización. Transmite los mensajes recibidos. Aplica las normas internas de seguridad.</i>
3	<i>Para realizar el proceso de comunicación transmitiendo y/o recibiendo información, realiza la transmisión y recepción de información operativa y rutinaria. Realiza a presentación ante los interlocutores externos. Registra los datos identificativos de los interlocutores. Anota los mensajes recibidos y/o para transmitir. Transmite los mensajes. Transmite la información solicitada. Expresa las respuestas negativas. Controla la calidad del servicio. Realiza una atención, identificación y transmisión de las comunicaciones telefónicas y telemáticas. Recepciona los mensajes para otros miembros de la organización. Transmite los mensajes recibidos. Aplica las normas internas de seguridad. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>

2	<i>Para realizar el proceso de comunicación transmitiendo y/o recibiendo información, realiza la transmisión y recepción de información operativa y rutinaria. Realiza a presentación ante los interlocutores externos. Registra los datos identificativos de los interlocutores. Anota los mensajes recibidos y/o para transmitir. Transmite los mensajes. Transmite la información solicitada. Expresa las respuestas negativas. Controla la calidad del servicio. Realiza una atención, identificación y transmisión de las comunicaciones telefónicas y telemáticas. Recepciona los mensajes para otros miembros de la organización. Transmite los mensajes recibidos. Aplica las normas internas de seguridad. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza el proceso de comunicación transmitiendo y/o recibiendo información.</i>

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.

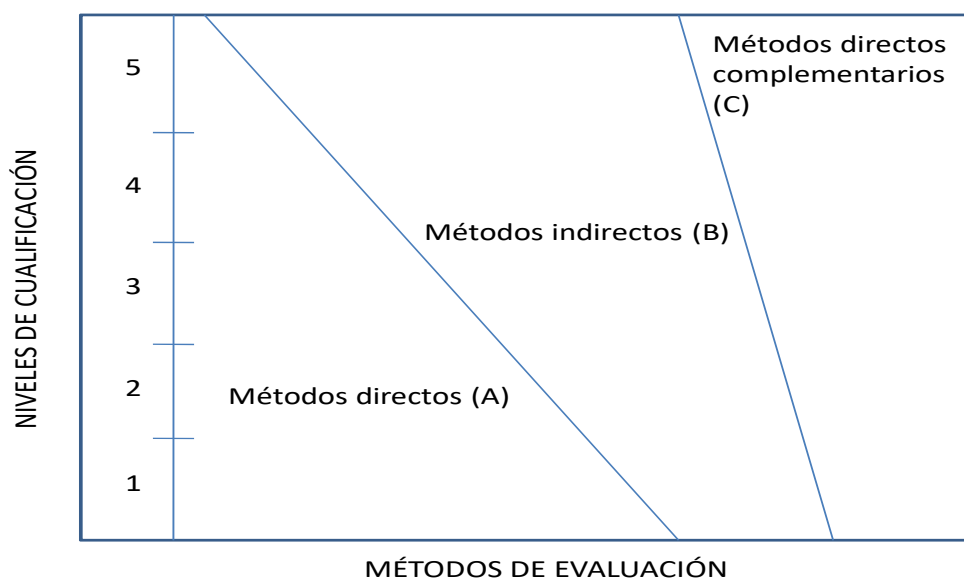
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

- 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 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 de transmisión y recepción de información operativa, 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.