



## GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

### “UC0982\_3: Gestionar las comunicaciones de la dirección”

#### *Transversal en las siguientes cualificaciones:*

- ADG309\_3: Asistencia a la dirección.  
ADG310\_3: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN**

**Código: ADG309\_3**

**NIVEL: 3**



Financiado por  
la Unión Europea

## 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 UC0982\_3: Gestionar las comunicaciones de la dirección.

### 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 gestionar las comunicaciones de la dirección, 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. Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, electrónico u otros medios telemáticos, de forma autónoma, facilitando la gestión documental, a fin de asegurar la circulación de las comunicaciones.**



Financiado por  
la Unión Europea

- 1.1 La información recibida se organiza, identificando características, urgencia, importancia, destinatarios entre otros, para que la presencia y corrección de los datos quede verificada.
- 1.2 La información recibida se codifica, en su caso, según el asunto, registrándola en soporte electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.
- 1.3 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, para asegurar la resolución de asuntos pendientes, en su caso.
- 1.4 Los medios de transmisión como correo convencional, electrónico, burofax, mensajería entre otros se seleccionan utilizándolos, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.
- 1.5 Los trámites adicionales requeridos para la transmisión de la información como traducciones, copias entre otros, se gestionan en tiempo y forma, aplicando criterios de calidad.
- 1.6 Las copias de la documentación emitida se conservan clasificadas, archivándolas en el soporte convencional o digital, con el fin de que los criterios de calidad y sostenibilidad queden asegurados.
- 1.7 Las comunicaciones internas y/o telemáticas se gestionan, transmitiendo a la persona responsable aspectos como dificultades, distorsiones, entre otros, en su caso, con el fin de que el flujo de la misma cumpla criterios de calidad y los errores o fallos, queden identificados e informados al soporte técnico.
- 1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

## ***2. Gestionar las visitas, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen corporativa de la organización.***

- 2.1 Las visitas se identifican, utilizando medios como agenda, red de contactos informales, consulta interna entre otros, según procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, para que queden filtradas.
- 2.2 Las visitas se atienden, orientándolas y/o acompañándolas al lugar de encuentro, siguiendo protocolos de la imagen corporativa de la empresa para que los estándares de calidad y de protocolo empresarial, queden cumplidos.
- 2.3 Las peticiones o requerimientos de las visitas como localizaciones, desplazamientos entre otros, se gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y/o resolviendo las contingencias, en su caso.
- 2.4 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan, suministrando, en su caso, documentación, productos o



Financiado por  
la Unión Europea

informaciones, para que los criterios definidos de filosofía empresarial queden transmitidos.

- 2.5 Las acciones comerciales de la competencia, de la clientela y proveedores como promociones, precios, entre otros, se analizan, transmitiéndolas a la persona responsable de la empresa, a través del canal requerido, para que la información a la clientela, proveedores y agentes llegue en tiempo y forma.
- 2.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

### ***3. Gestionar la emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la circulación de la información interna y externa.***

- 3.1 Las llamadas telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, emitidas o recibidas se atienden, respetando las normas de cortesía, utilizando los recursos de la comunicación telefónica como escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz entre otros para que la imagen corporativa de la organización quede transmitida.
- 3.2 La información sobre el interlocutor de la llamada telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, como procedencia, nivel jerárquico entre otros, se identifican, utilizando los medios como agenda electrónica, red de contactos informales, consulta interna entre otros.
- 3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, se gestionan personalmente, determinando la razón y la urgencia, para que el interlocutor obtenga la respuesta en tiempo y forma requerida.
- 3.4 La información sobre ausencias se justifican, desarrollando las habilidades de protocolo y confidencialidad requeridos, para transmitir a los interesados los mensajes recogidos en tiempo y forma.
- 3.5 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas como identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otros, se gestionan, utilizando las aplicaciones requeridas para que el funcionamiento quede controlado.
- 3.6 Las herramientas de las videollamadas o videoconferencias como identificación de usuario, gestión de aplicaciones o programas, equipos informáticos, conexión a Internet, adecuación de la sala de videoconferencias con ajustes de audio, ruidos externos, iluminación, interrupciones entre otros se gestionan supervisándolas para que el funcionamiento quede asegurado.



- 3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias se identifican subsanándolos, en el ámbito de su responsabilidad, o requiriendo el soporte técnico, en su caso a la persona responsable.
- 3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

#### **4. Controlar las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción, y su corrección, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.**

- 4.1 La información y documentación como actas, carta externa, correos electrónicos, informes entre otros se redactan, en tiempo y forma previsto, utilizando las herramientas como procesador de texto, entre otras, para cumplir con el objetivo de calidad del documento.
- 4.2 La estructura de los documentos se define, analizándola en función del carácter del mismo como mercantil, laboral, administrativo, técnico, entre otros para que la calidad y la imagen corporativa quede transmitida.
- 4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica, para seguir el manual o libro de estilo fijado por la organización, subsanando errores, con herramientas como corrector ortográfico, procesador de texto, entre otros.
- 4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos propios del documento según carácter comercial, técnico, legal entre otros, se aplican, para seguir los criterios de contextualización.
- 4.5 Los títulos y rótulos insertados de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, entre otros objetos se verifican, comprobando la redacción y ubicación, para facilitar y agilizar la comprensión del contenido del documento.
- 4.6 Las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se identifican, comunicándolas a la persona responsable, para que la corrección quede gestionada.
- 4.7 Las comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, se supervisan, comprobando la calidad de redacción, para gestionar, en su caso, cambios pertinentes en tiempo y forma.
- 4.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

#### **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 **UC0982\_3: Gestionar las comunicaciones de la dirección**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones***

- Organizaciones empresariales. Tipología. Organigramas. Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Relaciones de interacción entre dirección y asistencia a la dirección. Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. Dirección por objetivos. Teorías, enfoques del liderazgo. Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación. Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. Calidad del servicio y atención de demandas. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias internas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

### ***2. Comunicaciones no presenciales en la determinación de asistencia a la dirección***

- Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales. Organización y gestión de reuniones y/o visitas. Utilización de técnicas de imagen personal. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. Hablar en público. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
- Redacción de documentos profesionales: informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Estructuras efectivas de los documentos. Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Uso de aplicaciones informáticas para la redacción de documentos y su corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje. Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, entre otros. Comunicación no verbal en las llamadas telefónicas. Expresiones adecuadas. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. Preparación y realización de llamadas. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. Correo electrónico: contratación de direcciones de correo e impresión de datos, configuración de la cuenta de correo, uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo. Videoconferencia, FAQ, foros, SMS, grupos de noticias: configuración, uso. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.

### **3. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos en la asistencia a la dirección**

- El conflicto como problema en la empresa. El conflicto como oportunidad de aprendizaje. Reconocimiento de tipologías. Técnicas de identificación y previsión de conflictos. Estrategias para la resolución de conflictos. Factores en la resolución de conflictos. Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos. El trabajo en equipo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

#### **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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

#### **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 “UC0982\_3: Gestionar las comunicaciones de la dirección”, 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 las comunicaciones de la dirección, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Administrar el intercambio de información interna y externa.
2. Tramitar las visitas, y la emisión y atención telefónica.
3. Dominar las comunicaciones escritas, en forma y contenido.

#### ***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>Eficacia en la administración del intercambio de información interna y externa.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización, codificación y registro de la información recibida.</li><li>- Canalización de la información a sus destinatarios.</li><li>- Selección de los medios de transmisión según urgencia.</li><li>- Gestión en tiempo y forma de los trámites adicionales requeridos para la transmisión.</li><li>- Archivo de las copias de documentación emitida.</li><li>- Gestión de las comunicaciones internas y/o telemáticas.</li><li>- Respeto de los criterios de seguridad y confidencialidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficacia en la tramitación de las visitas, y en la emisión y atención telefónica.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación y atención de las visitas y llamadas telefónicas.</li><li>- Gestión con prontitud y eficiencia de las peticiones de las visitas.</li><li>- Gestión de la información facilitada del interlocutor.</li><li>- Justificación de la información sobre ausencias.</li><li>- Gestión de las herramientas de las comunicaciones telefónicas y videollamadas.</li><li>- Identificación y subsanación de los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas.</li><li>- Promoción de los productos y servicios de la compañía.</li><li>- Análisis de las acciones comerciales de la competencia.</li><li>- Respeto de los criterios de seguridad y confidencialidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Exactitud en el dominio de las comunicaciones escritas, en forma y contenido.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redacción en tiempo y forma de la información y documentación.</li><li>- Definición de la estructura de los documentos según carácter.</li><li>- Supervisión de la documentación en lenguas propias.</li><li>- Aplicación de la terminología y formulas de cortesía según carácter.</li><li>- Verificación de los títulos y rótulos.</li><li>- Identificación de las modificaciones a introducir.</li><li>- Supervisión de las comunicaciones derivadas de la página de la empresa.</li><li>- Respeto de los criterios de seguridad y confidencialidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la</i></p>

	Escala C.
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<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>	

### Escala A

4	<i>Para administrar el intercambio de información interna y externa, organiza, codifica y registra la información recibida. Canaliza la información a sus destinatarios. Selecciona los medios de transmisión según urgencia. Gestiona en tiempo y forma los trámites adicionales requeridos para la transmisión. Archiva las copias de documentación emitida. Gestiona las comunicaciones internas y/o telemáticas. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
3	<i>Para administrar el intercambio de información interna y externa, organiza, codifica y registra la información recibida. Canaliza la información a sus destinatarios. Selecciona los medios de transmisión según urgencia. Gestiona en tiempo y forma los trámites adicionales requeridos para la transmisión. Archiva las copias de documentación emitida. Gestiona las comunicaciones internas y/o telemáticas. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para administrar el intercambio de información interna y externa, organiza, codifica y registra la información recibida. Canaliza la información a sus destinatarios. Selecciona los medios de transmisión según urgencia. Gestiona en tiempo y forma los trámites adicionales requeridos para la transmisión. Archiva las copias de documentación emitida. Gestiona las comunicaciones internas y/o telemáticas. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No administra el intercambio de información interna y externa.</i>

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

### Escala B

4	<i>Para tramitar las visitas, y la emisión y atención telefónica, identifica y atiende las visitas y llamadas telefónicas. Gestiona con prontitud y eficiencia las peticiones de las visitas. Gestiona la información facilitada del interlocutor. Justifica la información sobre ausencias. Gestiona las herramientas de las comunicaciones telefónicas y videollamadas. Identifica y subsana los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas. Promociona los productos y servicios de la compañía. Analiza las</i>
---	---

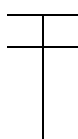
	<i>acciones comerciales de la competencia. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
<b>3</b>	<b><i>Para tramitar las visitas, y la emisión y atención telefónica, identifica y atiende las visitas y llamadas telefónicas. Gestiona con prontitud y eficiencia las peticiones de las visitas. Gestiona la información facilitada del interlocutor. Justifica la información sobre ausencias. Gestiona las herramientas de las comunicaciones telefónicas y videollamadas. Identifica y subsana los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas. Promociona los productos y servicios de la compañía. Analiza las acciones comerciales de la competencia. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
<b>2</b>	<i>Para tramitar las visitas, y la emisión y atención telefónica, identifica y atiende las visitas y llamadas telefónicas. Gestiona con prontitud y eficiencia las peticiones de las visitas. Gestiona la información facilitada del interlocutor. Justifica la información sobre ausencias. Gestiona las herramientas de las comunicaciones telefónicas y videollamadas. Identifica y subsana los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas. Promociona los productos y servicios de la compañía. Analiza las acciones comerciales de la competencia. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
<b>1</b>	<i>No tramita las visitas, y la emisión y atención telefónica.</i>

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

### Escala C

<b>4</b>	<i>Para dominar las comunicaciones escritas, en forma y contenido, redacta en tiempo y forma la información y documentación. Define la estructura de los documentos según carácter. Supervisa la documentación en lenguas propias. Aplica la terminología y formulas de cortesía según carácter. Verifica los títulos y rótulos. Identifica las modificaciones a introducir. Supervisa las comunicaciones derivadas de la página de la empresa. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
<b>3</b>	<b><i>Para dominar las comunicaciones escritas, en forma y contenido, redacta en tiempo y forma la información y documentación. Define la estructura de los documentos según carácter. Supervisa la documentación en lenguas propias. Aplica la terminología y formulas de cortesía según carácter. Verifica los títulos y rótulos. Identifica las modificaciones a introducir. Supervisa las comunicaciones derivadas de la página de la empresa. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
<b>2</b>	<i>Para dominar las comunicaciones escritas, en forma y contenido, redacta en tiempo y forma la información y documentación. Define la estructura de los documentos según carácter. Supervisa la documentación en lenguas propias. Aplica la terminología y formulas de cortesía según carácter. Verifica los títulos y rótulos. Identifica las modificaciones a introducir. Supervisa las comunicaciones derivadas de la página de la empresa. Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>

1



*No domina las comunicaciones escritas, en forma y contenido.*

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

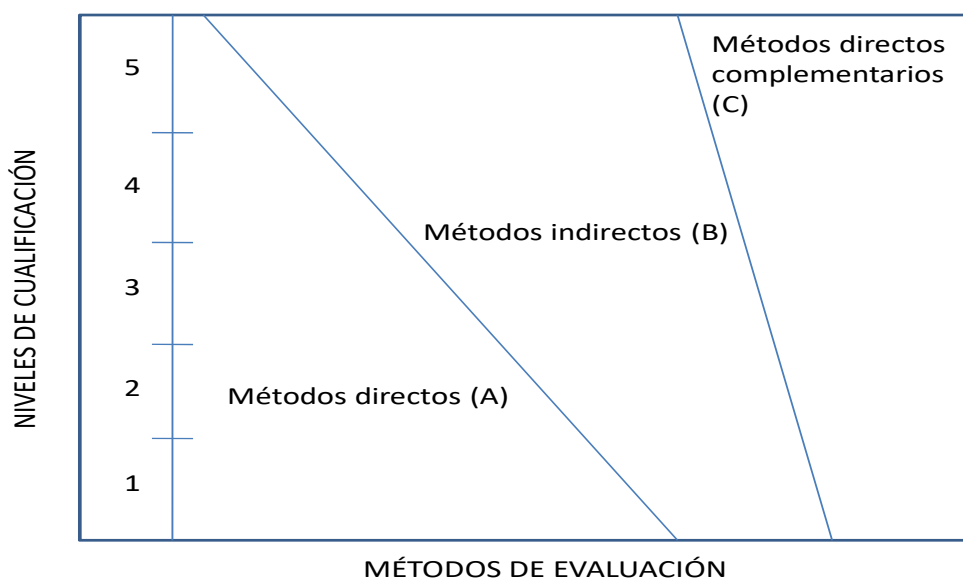
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 GESTIONAR LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN, 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 "3" 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.