



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y
UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO

Código: COM313_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de las actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa, y que se indican a continuación:

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

- 1. Definir actuaciones de control en el ámbito del consumo teniendo en cuenta los procedimientos establecidos, la política y estrategia de la organización.***



- 1.1 Obtener la información referida al producto o servicio objeto de control, recurriendo a fuentes internas o externas específicas identificando la normativa aplicable, las experiencias/acciones previas de control y los resultados de las mismas.
 - 1.2 Determinar los objetivos de la acción de control y los aspectos concretos de observación durante la misma, teniendo en cuenta la normativa aplicable y analizando los resultados identificados de las experiencias previas.
 - 1.3 Detectar posibles mejoras en las prácticas del sector/ organización en relación con los consumidores, comparando dichas prácticas con los sistemas de autorregulación, códigos de conducta y/o las prácticas correctas reconocidas en el ámbito europeo o internacional.
 - 1.4 Especificar el tipo, número, secuenciación, medios y materiales requeridos, así como los destinatarios de las actuaciones a realizar en la acción de control, teniendo en cuenta el objetivo perseguido por la misma.
 - 1.5 Confeccionar el documento de control recogiendo, en forma de cuestionario, protocolo o guía de actuación, todos los aspectos y puntos relevantes del desarrollo de las actuaciones especificadas.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable.

2. Desarrollar las actuaciones de control interno verificando el cumplimiento de la normativa aplicable y proponiendo las medidas correctoras de los incumplimientos detectados, en función los objetivos de la acción.

- 2.1 Recabar los datos y/o documentos necesarios en materia de consumo desarrollando las actuaciones específicas establecidas en el documento de control.
 - 2.2 Determinar el grado de cumplimiento o incumplimiento de las exigencias legales u objetivos prefijados, aportando los datos o documentos recabados según las especificaciones del documento de control.
 - 2.3 Comunicar a los afectados los incumplimientos o requerimientos que aseguren el cumplimiento de los objetivos prefijados, en el plazo y forma establecidos en el protocolo de actuación.
 - 2.4 Determinar las medidas correctoras que garanticen de los derechos del consumidor y/o los objetivos prefijados por la organización en función de los incumplimientos detectados.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable al producto, servicio, sector, empresa u organismo y el protocolo de actuación establecido.

3. Desarrollar las actuaciones de control oficiales a partir de las instrucciones del órgano de control de mercado y/o inspección de la administración local y autonómica en el ámbito del consumo de productos/servicios de gran consumo o uso generalizado, aplicando el procedimiento reglamentario establecido.

- 3.1 Presentar el protocolo de actuación de control y/o inspección de consumo a las partes afectadas en la acción de control de mercado, exponiendo con claridad el motivo del control y el procedimiento previsto.
- 3.2 Solicitar la información y documentación necesaria en el desarrollo de las actuaciones a través de los cauces y formas establecidas en el protocolo de



- actuación, en cumplimiento del procedimiento reglamentario/administrativo establecido.
- 3.3 Concretar las actuaciones de control externo especificadas en el procedimiento reglamentario, teniendo en cuenta su secuenciación y los aspectos señalados en el protocolo de actuación, así como las instrucciones recibidas de los responsables de la actuación inspectora.
 - 3.4 Comunicar a los afectados el incumplimiento de alguno de los aspectos objeto de la actuación inspectora y las medidas requeridas para su subsanación, en el plazo y forma establecidos en el protocolo de actuación.
 - 3.5 Recoger la muestra del producto objeto de control, en caso necesario, efectuando la toma de las tres unidades de muestra reglamentarias, de una muestra de producto representativa y suficiente, siendo estas lo más homogéneas posible a la naturaleza del producto y al objeto de la actuación.
 - 3.6 Garantizar la identidad y contenido original de la muestra durante el tiempo que dure el procedimiento, envasando las muestras en los envases requeridos y efectuando el precintado, lacrado y etiquetado en cada ejemplar de la muestra y el estampado de las firmas de las partes intervinientes.
 - 3.7 Transportar la muestra al lugar de análisis utilizando los medios que garanticen su entrega en las condiciones requeridas.
 - 3.8 Levantar el acta de la actuación de control y/o inspección de consumo realizada indicando el tipo de inspección realizada y adjuntando la documentación necesaria siguiendo el procedimiento establecido.
 - 3.9 Entregar el acta provisional a las partes afectadas, indicando a los afectados los pasos a seguir para realizar alegaciones y observaciones.
 - 3.10 Entregar el acta definitiva de inspección al representante de la empresa, siguiendo el procedimiento establecido según la naturaleza y objeto de la actuación.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable y los procedimientos o el protocolo de actuación reglamentariamente establecidos.

4. Presentar conclusiones y/o propuestas derivadas de las actuaciones de control internos o externos en forma de informe, acta o documento.

- 4.1 Organizar la información y documentación obtenidas en la actuación de control desarrollada, en función del tipo de documento a elaborar.
 - 4.2 Elaborar el informe de la actuación de control detallando los datos identificativos de la misma, los hechos concretos y las incidencias detectadas en las actuaciones desarrolladas, así como las conclusiones y propuestas derivadas de las mismas.
 - 4.3 Aportar las pruebas y/o documentación de las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, adjuntándolas al informe de la acción de control realizada.
 - 4.4 Transmitir el informe o acta de inspección y, en su caso, la documentación concluyente, al responsable en el plazo y forma establecido.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable y los procedimientos o el protocolo de actuación establecidos.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales



de la UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Definición de las actuaciones de control en el ámbito del consumo.

- Identificación de la normativa aplicable en materia de consumo a productos y servicios de gran consumo y uso generalizado.
 - Fuentes de información: tipos y características.
 - Motores de búsqueda.
 - Criterios selección de las fuentes: oficialidad, fiabilidad, coste, entre otros.
- Sistemas de autorregulación, códigos de conducta y buenas prácticas en el sector del comercio y productos de gran consumo.
 - Sistemas de autorregulación a nivel nacional, autonómico y paneuropeo e internacional.
 - Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social corporativa.
 - Buenas prácticas en el sector de consumo: sistemas de calidad.
- Diseño de la acción de control.
 - Acciones de control: tipos y características.
 - Objetivos de la acción de control.
 - Planificación y secuenciación de las actuaciones de control.
 - Medios y materiales.
 - Elaboración del documento de control: protocolos, cuestionarios y guías de actuación.

2. Desarrollo de actuaciones de control interno.

- Técnicas de obtención de datos y/o documentación de la acción de control.
 - Entrevista.
 - Formulario.
 - Protocolo.
- Ejecución del protocolo de control interno.
 - Aspectos a comprobar.
 - Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
 - Obtención de datos y documentación.
 - La toma de muestra.
 - Comprobación de deficiencias e irregularidades.
 - Medidas y/o alternativas correctoras.
 - Justificación y/o acreditación de las deficiencias e irregularidades.
- Complimentación del documento de control.
- Técnicas de comunicación en la actividad de control.
 - La comunicación interpersonal.
 - Comunicación de resultados de la acción de control.
 - Comunicación verbal y escrita.
 - Comunicación asertiva.

3. Desarrollo de actuaciones oficiales de inspección y/o control de mercado de la administración autonómica y local en el ámbito del consumo de productos/servicios de gran consumo o consumo generalizado.

- El control de mercado por parte de la administración.



- Concepto y finalidad del control de mercado: enfoque centrado en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
- Campañas de inspección: Ámbito y desarrollo. Tipos de campañas.
- Control sistemático de mercado.
- Procedimiento administrativo de control de mercado.
 - Inicio y motivos de la actuación inspectora: de oficio, por denuncia previa y otras.
 - Procedimientos administrativos de la actuación inspectora: de vigilancia y control de mercado, de investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio y de asesoramiento e información a los agentes del mercado.
 - La toma de muestras en una inspección: reglamentaria, indicativa. Requisitos formales.
 - Técnicas de toma de muestras: de productos envasados, productos a granel y de otros bienes.
 - Tipos de análisis: inicial, contradictorio, análisis dirimente.
 - Medidas cautelares y actuaciones administrativas de protección.

4. Presentación de conclusiones y o propuestas derivadas de actuaciones de control interno o externo.

- Tipos de información obtenida de la investigación de mercados.
 - Información cuantitativa.
 - Información cualitativa.
- Representación de datos.
 - Formas y gráficos.
- Técnicas de comunicación en la actividad de control.
 - Comunicación de resultados de la acción de control.
 - Comunicación escrita.
- Elaboración de informes.
 - Tipos y finalidad del informe de la acción de control.
 - Estandarización documental.
 - Principios y reglas de elaboración de un informe.
 - Estructura y elementos del informe.
 - Presentación de propuestas de ajustes y mejoras en la empresa/organización.
- Función y estructura del Acta de inspección.
 - Finalidad del acta de inspección. Requisitos legales.
 - Datos de identificación.
 - Descripción de los hechos.
 - Fundamentación de las conclusiones y propuestas.
 - Documentación anexa.
 - Tipos de actas de inspección.

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

- Marco institucional en materia de consumo.
 - Instituciones públicas y privadas responsables del control de mercado.
 - Distribución de competencias en materia de protección al consumidor e inspección de productos o servicios en la administración pública.
 - Competencias de la administración local y autonómica en el ámbito de control de mercado: Función inspectora y potestad sancionadora.
- Marco normativo aplicable en materia de consumo y control de mercado.
- Normas técnicas de calidad de productos y etiquetado.



- Derechos, obligaciones y responsabilidad de la empresa.
- Equipos y medios de trabajo.
 - Ordenadores con conexión a internet.
 - Fax.
 - Teléfono.
 - Útiles para toma de muestras.
 - Elementos de acondicionamiento para el transporte de muestras.
- Órdenes de servicio, protocolos, denuncias, reclamaciones.
- Aplicaciones informáticas.
 - Correo electrónico.
 - Procesadores de texto.
 - Bases de datos.
 - Hojas de cálculo.
 - Normativa general y sectorial en materia de consumo aplicable a productos y servicios de gran consumo y uso generalizado.
 - Regulación autonómica y local de protección al consumidor.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
- 1.4 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.
- 2.2 Comunicarse de forma asertiva con las personas implicadas en las actuaciones de control.
- 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
- 2.4 Comunicar la información con claridad de manera ordenada, estructurada y precisa.
- 2.5 Verificar los hechos con objetividad, equidad y transparencia.
- 2.6 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de control.
- 3.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
- 3.3 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
- 3.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
- 3.5 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la organización en los encuentros o reuniones con los interlocutores designados en las actuaciones de control.



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 UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa, 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 desarrollar las actuaciones de control interno o de inspección de consumo relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en materia de precios, etiquetado, publicidad y signos externos referidos a los productos/servicios y sus consumidores y/o usuarios, según un plan de actuación predefinido, analizando la información aportada, determinando el grado de cumplimiento o incumplimiento de la normativa aplicable, proponiendo medidas correctoras de los incumplimientos y recogiendo las actuaciones realizadas en un acta o informe final, aplicando en su caso el procedimiento reglamentariamente establecido y/o siguiendo las instrucciones recibidas.

Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Desarrollo de actuaciones de control interno u actuaciones oficiales de inspección.
2. Presentación de conclusiones y o propuestas derivadas de actuaciones de control interno o externo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de las instrucciones precisas recogidas en un protocolo de actuación de control interno de mercado o inspección, los equipos y aplicaciones informáticas, con la documentación necesaria para el desarrollo de la actuación profesional de control del mercado en cumplimiento de la normativa vigente (bases de datos, legislación y protocolos de actuación), que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Desarrollo de actuaciones de control interno y/o actuaciones oficiales de inspección.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los objetivos de la actuación.- Seguimiento de las instrucciones, del protocolo de actuación o del procedimiento reglamentariamente establecido.- Comprobación del cumplimiento de la normativa aplicable.- Comunicación a los afectados del objeto de la actuación de control o inspección y de los incumplimientos observados durante la misma.- Comprobación de los aspectos y parámetros objeto de las actuaciones de control o inspección.- Cumplimentación del documento de control.- Obtención de los datos y/o documentos requeridos en el desarrollo de las actuaciones.- Determinación, en su caso, de las medidas correctoras.



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Presentación de conclusiones y/o propuestas derivadas de actuaciones de control interno y/o actuaciones de inspección.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Organización y preparación de la documentación obtenida.- Incluir los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos, y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas.- Aportación de pruebas y/o documentación de las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas al informe o acta de la acción de control interno o inspección.- Elaboración del informe o acta final de la acción de control interno o inspección.- Transmisión del informe o acta final de inspección junto con la documentación concluyente al responsable o los interesados.- Cumplimiento de los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, siguiendo las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación, y cumplimentando el documento de control. Los datos y documentos requeridos en el desarrollo de las actuaciones se solicitan a través de los medios y técnicas adecuados. Los incumplimientos observados se comunican en el plazo y forma establecidos. Las medidas correctoras se determinan, en su caso, en función de los incumplimientos, los objetivos planteados y la normativa aplicable.</i></p>
4	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, siguiendo las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación, y cumplimentando el documento de control. Los datos y documentos requeridos en el desarrollo de las actuaciones se solicitan a través de los medios y técnicas adecuados. Los incumplimientos observados se comunican sin tener en cuenta el plazo y forma establecidos. Las medidas correctoras se determinan, en su caso, en función de los incumplimientos, los objetivos planteados y la normativa aplicable.</i></p>
3	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, siguiendo las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación, y cumplimentando el documento de control.</i></p>
2	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, sin tener en cuenta las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación.</i></p>
1	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, pero no se comunica el objeto de la actuación a los afectados y no se comprueba el cumplimiento de la normativa aplicable.</i></p>

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

Escala B

5	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas, aportando al mismo las pruebas y/o documentación de correspondientes, y se transmiten a los responsables de la actuación y/o los interesados según los procedimientos establecidos (plazo, forma, instrucciones y/u otros) y según la normativa aplicable.</i>
4	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas, aportando al mismo las pruebas y/o documentación de correspondientes, y se transmiten a los responsables de la actuación y/o los interesados sin tener en cuenta el procedimiento establecido.</i>
3	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, pero no así las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas.</i>
2	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, sin incluir las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas.</i>
1	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, pero sin incluir incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, sin incluir las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas.</i>

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

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

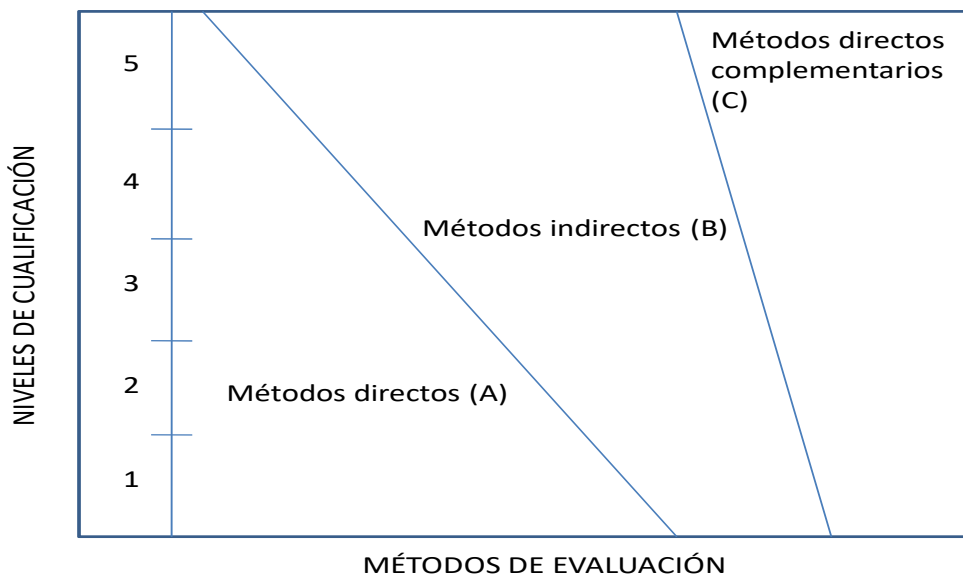
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de acciones de control en consumo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una



entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

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

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

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



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

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

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

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- Las habilidades de comunicación y resolución de conflictos con los interlocutores durante el desarrollo de las actuaciones de control de mercado.
 - La solvencia para identificar los incumplimientos de la normativa aplicable.
 - El dominio y manejo de la documentación, la normativa aplicable y los recursos disponibles.
 - La capacidad para reflejar en los informes o actas las actuaciones realizadas, los incumplimientos/infracciones detectados y las medidas correctoras determinadas.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna contingencia relacionada con la falta de colaboración de las personas afectadas por la actuación de control.