



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0998_3: Controlar actuaciones de consumo”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL Y FORMACIÓN
EN CONSUMO**

Código: COM313_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 UC0998_3: Controlar actuaciones de consumo.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Controlar actuaciones de consumo, 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. Controlar actuaciones de consumo, respetando la estrategia empresarial, para alcanzar los objetivos marcados.

- 1.1 Los objetivos de cada actuación de control de consumo se determinan, identificando la normativa aplicable y la estrategia de la organización.



Financiado por
la Unión Europea

- 1.2 Los resultados de las acciones de control del sector, se revisan, incorporando las actualizaciones de la normativa aplicable en materia de consumo, corrigiendo los fallos detectados.
- 1.3 Los sistemas de autorregulación se analizan, supervisando las prácticas de la empresa u organización y los códigos de conducta reconocidos en el ámbito europeo o Internacional, reforzando la responsabilidad social, garantizando la confianza de los consumidores.
- 1.4 Las acciones de control se definen, aplicando la normativa y la política de la empresa, de acuerdo con los objetivos, obtención de información, control interno, comprobación de la reclamación y su finalidad.
- 1.5 Las gestiones durante la acción de control, se organizan, especificando el número de acciones a realizar, departamentos o empresas afectadas, personal encargado del seguimiento, calendario y cronograma, garantizando el desarrollo de la acción en tiempo y forma.
- 1.6 El documento de control de ejecución de la acción se elabora, agrupando datos en forma de cuestionario, protocolo o guía de actuación, recabando información, especificando los aspectos a tener en cuenta y los medios y materiales.

2. Verificar el grado de cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo, para alcanzar los objetivos marcados.

- 2.1 Los datos y documentación en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa se recaban, marcando un protocolo basado en formularios o entrevistas con los consumidores afectados.
- 2.2 La interacción con los consumidores afectados se facilita, favoreciendo la comunicación, mostrando una actitud asertiva de colaboración.
- 2.3 Las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa ante los incumplimientos detectados: información, protección de los intereses económicos y sociales, reparación de los daños y perjuicios sufridos, representación, consulta, participación, salud, seguridad, protección administrativa y técnica, educación y formación en materia de consumo, se proponen, acordando implementarlas de acuerdo con el procedimiento empresarial.
- 2.4 Los controles externos a la empresa por parte de la administración se ejecutan, aportando la documentación o información solicitada por los auditores.
- 2.5 Las auditorías de organismos de defensa de los derechos del consumidor se resuelven, asegurando el procedimiento en la actuación de control, atendiendo a las partes implicadas.

3. Presentar conclusiones y propuestas de mejora, elaborando el acta de control de inspección de consumo para verificar el cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo.

- 3.1 El acta de control de inspección de consumo se redacta, incluyendo datos de los comparecientes, lugar, fecha y hora de la acción, así como los hechos de forma objetiva, entre otros.
- 3.2 Los apartados del acta de control de inspección de consumo se ordenan, facilitando las consultas de información.
- 3.3 Las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo se incluyen, en el acta de control de inspección, adjuntando las pruebas y documentación que las acredite.
- 3.4 El acta de actuación de control de consumo se entrega, presentando las conclusiones o propuestas de mejora a los responsables.
- 3.5 El cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control de inspección de consumo se verifican, realizando auditorias y programando revisiones.

4. Efectuar actuaciones de inspección y control, aplicando el procedimiento reglamentario en materia de consumo para detectar vulneraciones en los derechos de los consumidores y usuarios.

- 4.1 El procedimiento de control de consumo se inicia, motivando la actuación y los procesos a seguir, informando a las partes implicadas.
- 4.2 El procedimiento de control de consumo a seguir se ejecuta, cumpliendo los plazos y fases.
- 4.3 Los incumplimientos detectados se comunican, a los afectados en tiempo y forma, aplicando medidas correctoras.
- 4.4 Las muestras se toman, garantizando su identidad y transporte al laboratorio de la inspección, precintando, lacrando y etiquetando las muestras con las firmas de las partes.
- 4.5 El acta de la actuación de control se levanta, a los responsables afectados por la inspección de consumo, siguiendo de oficio el procedimiento aplicable a la actuación, informando a las partes de las alegaciones que pueden interponer.

5. Efectuar campañas de inspección de consumo a comercios online, garantizando la seguridad de las compras a consumidores y usuarios, para evitar fraudes e incumplimientos legales por parte de los comerciantes.

- 5.1 La contratación de los productos ofertados a clientes se audita, comprobando que cumplen los requisitos legales en materia de consumo.
- 5.2 Las empresas con presencia online se auditan, verificando el cumplimiento de las cláusulas contractuales: derecho de desistimiento, facturación electrónica, condiciones generales sobre protección de datos, prácticas comerciales desleales, servicio postventa, resolución de reclamaciones y quejas, entre otras.
- 5.3 El cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónico se garantiza,

desarrollando campañas con acciones de control periódicas, realizadas por los servicios públicos de consumo.

- 5.4 Los incumplimientos detectados en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras, se corrigen, informando a los órganos competentes en materia de consumo o judiciales, garantizando la seguridad en las compras a los consumidores y usuarios.
- 5.5 Las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor se asesoran, informado a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones en materia de comercio electrónico.

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: Controlar actuaciones de consumo**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Consumo, verificación de actuaciones de control y estrategia comercial

- Identificación y competencias de distintas normativas en materia de consumo y estrategias aplicables para su cumplimiento.
- Normas técnicas de calidad de productos y etiquetado. Regulación de la actividad del comercio interior. Redes de alerta en el mercado único europeo. Aplicación de la normativa a casos concretos de productos de gran consumo y uso generalizado.
- Verificación y control de actuaciones de consumo, análisis de estrategias para su cumplimiento.

2. Competencias y funcionamiento de las instituciones y organismos públicos y privados en materia de actuaciones de control de consumo

- Instituciones públicas y privadas responsables en materia de consumo.
- Distribución de competencias en materia de protección al consumidor e inspección de productos y servicios en la Administración Pública.
- Competencias de la administración local y autonómica en el ámbito del control de mercado.
- Procedimientos administrativos de la actuación inspectora.
- Medidas cautelares y actuaciones administrativas de protección.
- Competencias de la Administración en sus diferentes ámbitos territoriales en la Red de Alerta Europea.

3. Sistemas de autorregulación, códigos éticos y normas de organizaciones empresariales y sectoriales

- Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas (AENOR, Agencia de protección de datos, Cámara de Comercio Internacional entre otros).



- Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social corporativa internacionales o paneuropeos. Aplicación a casos concretos.
- Certificación de Sistemas de Calidad a empresas.

4. Procedimiento y actuaciones de control de mercado por parte de la administración

- Finalidad del control de mercado. Derechos y responsabilidad de la empresa. El control de mercado por parte de la administración. Motivación de la actuación inspectora. Modalidades tipos de controles de mercado. El procedimiento administrativo de la inspección de consumo. La toma de muestras en una inspección: Requisitos formales. Técnicas de toma de muestras. Tipos de análisis. Función y estructura del Acta de inspección. Uso de herramientas tecnológicas de información (TIC), al servicio de la Administración.

5. Implementación de sistemas de autorregulación en la empresa en el ámbito del consumo

- Finalidad de la implementación de sistemas de autorregulación. La Responsabilidad Social Corporativa en materia de consumo (RSC), publicidad y fidelización de la clientela. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor. El establecimiento de un sistema interno de control interno/inspección: la toma de muestras. Documentos de Control de la calidad: Protocolos e instrucciones de trabajo. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.

6. Elaboración de informes, actas y protocolos de inspección utilizando aplicaciones informáticas

- Aplicaciones informáticas y para la elaboración de informes y otros documentos.
- Tipos de documentos: Actas de inspección, Informes, cuestionarios y documentos de control.
- Estructura y contenido del documento: objetivos, desarrollo de la acción. Uso de herramientas tecnológicas de información (TIC), al servicio de la Administración.

7. Procedimiento y actuaciones de control de consumo por parte de la administración a tiendas online

- Finalidad del control de mercado en comercio electrónico. Derechos y responsabilidad de las empresas web. El control de mercado online por parte de la administración. Motivación de la actuación inspectora. Modalidades y tipos de controles de mercado online. El procedimiento administrativo de la inspección de consumo en tiendas online. Uso de herramientas tecnológicas de información (TIC), al servicio de la Administración. Asesoría de Servicios Provinciales de las comunidades autónomas, así como en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y en las organizaciones de personas consumidoras y usuarias sobre comercio online.

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:

- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.
- Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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: Controlar actuaciones de consumo”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para controlar actuaciones de consumo, 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. Controlar y verificar el cumplimiento de las actuaciones para alcanzar los objetivos marcados.
2. Ofrecer propuestas de mejora y cumplir con las actuaciones recogidas.
3. Garantizar las compras a consumidores y usuarios para evitar fraudes.

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:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor para controlar y verificar el cumplimiento de las actuaciones para alcanzar los objetivos marcados.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de los objetivos de cada actuación de control de consumo.- Revisión de los resultados de las acciones de control del sector.- Análisis de los sistemas de autorregulación.- Definición y organización de las acciones de control.- Elaboración del documento de control de ejecución de la acción.

	<ul style="list-style-type: none">- Recopilación de los datos y documentación en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa.- Facilitación de la interacción de los consumidores afectados.- Propuesta de las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa .- Ejecución de los controles externos a la empresa.- Resolución de las auditorías de organismos de defensa de los derechos del consumidor. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Eficiencia para ofrecer propuestas de mejora y cumplir con las actuaciones recogidas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Redacción del acta de control de inspección de consumo.- Ordenación de los apartados del acta de control de inspección de consumo.- Inclusión de las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo.- Entrega del acta de control de inspección de consumo.- Verificación del cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control.- Inicio y ejecución del procedimiento de control de consumo.- Comunicación de los incumplimientos detectados.- Recepción de las muestra.- Levantamiento del acta de control. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Exactitud para garantizar las compras a consumidores y usuarios para evitar fraudes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Auditoría sobre la contratación de los productos ofertados a clientes.- Auditoría de las empresas con presencia online.- Garantía del cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónicos.- Corrección de los incumplimientos detectados, en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras.- Asesoramiento de las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>

Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	
El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental	

Escala A

4	<p><i>Para Controlar y verificar el cumplimiento de las actuaciones para alcanzar los objetivos marcados, determina los objetivos de cada actuación de control de consumo. Revisa los resultados de las acciones de control del sector. Analiza los sistemas de autorregulación. Define y organiza las acciones de control. Elabora del documento de control de ejecución de la acción. Recopila los datos y documenta en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa. Facilita la interacción de los consumidores afectados. Propone las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa. Ejecuta los controles externos de la empresa. Soluciona las auditorías de organismos de defensa de los derechos del consumidor.</i></p>
3	<p>Para Controlar y verificar el cumplimiento de las actuaciones para alcanzar los objetivos marcados, determina los objetivos de cada actuación de control de consumo. Revisa los resultados de las acciones de control del sector. Analiza los sistemas de autorregulación. Define y organiza las acciones de control. Elabora del documento de control de ejecución de la acción. Recopila los datos y documenta en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa. Facilita la interacción de los consumidores afectados. Propone las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa. Ejecuta los controles externos de la empresa. Soluciona las auditorías de organismos de defensa de los derechos del consumidor. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para Controlar y verificar el cumplimiento de las actuaciones para alcanzar los objetivos marcados, determina los objetivos de cada actuación de control de consumo. Revisa los resultados de las acciones de control del sector. Analiza los sistemas de autorregulación. Define y organiza las acciones de control. Elabora del documento de control de ejecución de la acción. Recopila los datos y documenta en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa. Facilita la interacción de los consumidores afectados. Propone las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa. Ejecuta los controles externos de la empresa. Soluciona las auditorías de organismos de defensa de los derechos del consumidor. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No controla ni verifica el cumplimiento de las actuaciones para alcanzar los objetivos marcados.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para ofrecer propuestas de mejora y cumplir con las actuaciones recogidas, redacta el acta de control de inspección de consumo. Ordena los apartados del acta de control de inspección de consumo. Incluye las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo. Entrega el acta de control de inspección de consumo. Verifica el cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control. Inicia y ejecuta el procedimiento de control de consumo. Comunica los incumplimientos detectados. Recepciona las muestras y realiza el acta de control.</i></p>
3	<p>Para ofrecer propuestas de mejora y cumplir con las actuaciones recogidas, redacta el acta de control de inspección de consumo. Ordena los apartados del acta de control de inspección de consumo. Incluye las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo. Entrega el acta de control de inspección de consumo. Verifica el cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control. Inicia y ejecuta el procedimiento de control de consumo. Comunica los incumplimientos detectados. Recepciona las muestras y realiza el acta de control. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</p>
2	<p><i>Para ofrecer propuestas de mejora y cumplir con las actuaciones recogidas, redacta el acta de control de inspección de consumo. Ordena los apartados del acta de control de inspección de consumo. Incluye las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo. Entrega el acta de control de inspección de consumo. Verifica el cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control. Inicia y ejecuta el procedimiento de control de consumo. Comunica los incumplimientos detectados. Recepciona las muestras y realiza el acta de control. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No ofrece propuestas de mejora ni cumple con las actuaciones recogidas.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para garantizar las compras a consumidores y a usuarios para evitar fraudes, realiza auditorías sobre la contratación de los productos ofertados a clientes. Realiza auditorías de las empresas con presencia online. Garantiza el cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónicos. Corrige los incumplimientos detectados, en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras. Asesora a las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor.</i></p>
3	<p>Para garantizar las compras a consumidores y a usuarios para evitar fraudes, realiza auditorías sobre la contratación de los productos ofertados a clientes. Realiza auditorías de las empresas con presencia online. Garantiza el cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónicos. Corrige los incumplimientos detectados, en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras. Asesora a las asociaciones y organismos públicos de</p>

	<p>atención al consumidor. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</p>
2	<p><i>Para garantizar las compras a consumidores y a usuarios para evitar fraudes, realiza auditorías sobre la contratación de los productos ofertados a clientes. Realiza auditorías de las empresas con presencia online. Garantiza el cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónicos. Corrige los incumplimientos detectados, en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras. Asesora a las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No garantiza las compras a consumidores y a usuarios para evitar fraudes.</i></p>

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

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

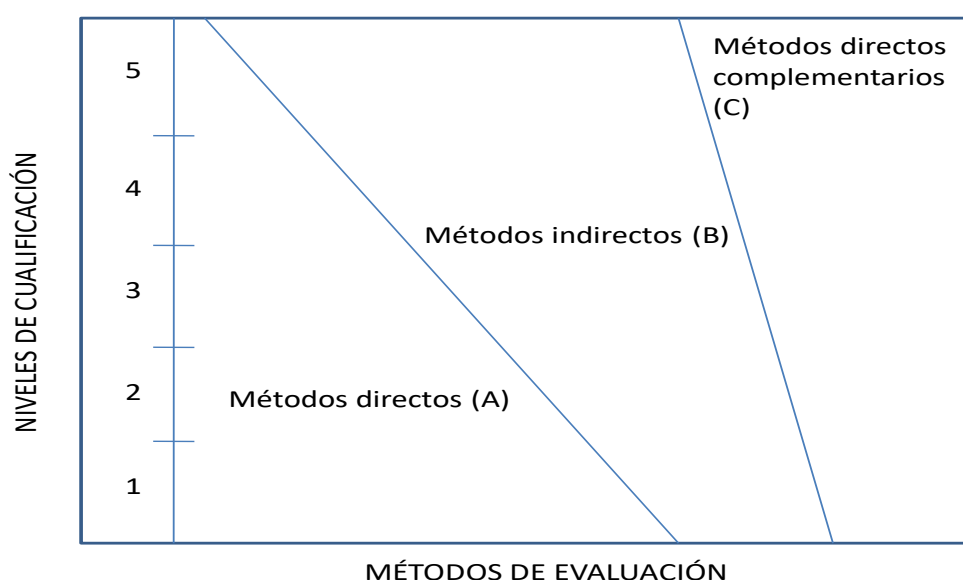
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- 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 Controlar actuaciones de consumo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un 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.