



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1252_3: Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL

Código: IMP395_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 UC1252_3: Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal.

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 asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal, 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. Determinar las necesidades de la clientela en cuanto a las normas de protocolo, usos sociales y etiqueta, analizando su estilo personal y sus actividades sociales y laborales.

- 1.1 La clientela se entrevista, planteando preguntas abiertas y cerradas para valorar sus demandas, expectativas y necesidades, así como los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural.
- 1.2 El tipo de asesoría se identifica en la entrevista, dilucidando si es general, parcial o continuo, o si por el contrario es referido a un acontecimiento social o laboral determinado o puntual, recogiendo la información obtenida en una ficha de datos de la clientela.
- 1.3 Los formularios se cumplimentan con la información obtenida que permitan conocer los datos sociales, culturales, laborales y/o empresariales u oficiales de la clientela, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, usos sociales o conocimiento de costumbres y tradiciones.
- 1.4 Las características relevantes (nivel cultural, sector laboral, habilidades comunicativas, entre otras) y diferenciales (estilo personal, actividades sociales y culturales, entre otras) de las personas con las que, la clientela se relaciona, y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse y comunicarse, se identifican para definir los aspectos sobre los que se debe asesorar, actuar y mejorar.
- 1.5 La información proporcionada por la potencial clientela de su actuación en actos protocolarios oficiales, no oficiales, sociales, y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana, se utiliza para detectar las carencias en habilidades protocolarias que tiene, qué conocimientos debe adquirir, y en qué grado deben potenciarse los que ya posee, con el fin de obtener una imagen personal adecuada a sus necesidades y demandas.
- 1.6 Las actitudes y comportamientos que se deben modificar, aprender y/o potenciar se analizan con mayor profundidad mediante la grabación de las actuaciones de la clientela en soportes audiovisuales como vídeo y foto a modo de supuestos prácticos o simulacros que imiten actuaciones futuras.
- 1.7 La información obtenida se recoge en una ficha, realizando el estudio y valoración de los datos, asegurando su confidencialidad de acuerdo a la normativa aplicable sobre protección de datos.

2. Elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo, usos sociales y etiqueta para la clientela, teniendo en cuenta su imagen personal y el ámbito en el que se vaya a desarrollar.

- 2.1 El plan de actuación en asesoría sobre protocolo y usos sociales, se elabora conjugando las demandas, expectativas y necesidades de la clientela, en base a las normas escritas, de costumbre, tradición o consuetudinarias establecidas para cada precepto y situación.
- 2.2 Las cuestiones técnicas sobre protocolo se consultan a otro personal profesional experto en la materia, obteniendo la información precisa con el fin de ajustar la propuesta técnica que se va a presentar.
- 2.3 Las demandas de la clientela y los criterios de actuación claros para las situaciones socio laborales (reuniones, cenas, almuerzos de trabajo, congresos, bodas y eventos de etiqueta, bailes de gala) se incluyen en

la propuesta técnica para elaborar el plan de actuación, realizando las correcciones y adaptándolas a las necesidades detectadas.

- 2.4 El plan de actuación se define, considerando el número aproximado y la temporalización de las sesiones, los objetivos que se pretende alcanzar en cada sesión, las actividades, charlas, temas, cursos o exposiciones que se proponen, el personal profesional que va a intervenir, el calendario de actuación, y la previsión de seguimiento.
- 2.5 Las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas para protocolo, usos sociales y etiqueta y sus resultados, así como las medidas para evitar desviaciones, se detallan, especificando a la clientela dónde ha podido errar, qué debe cambiar o practicar más, así como añadir para acertar en las siguientes veces que lo vaya a necesitar.
- 2.6 La propuesta sobre protocolo se presenta con la documentación necesaria en diferentes soportes - papel o multimedia-, proporcionando la máxima información sobre los cambios que se proponen.
- 2.7 La naturaleza de los cambios propuestos sobre el plan de protocolo, usos sociales y etiqueta esbozado para la clientela, de las pruebas que se le pudieran hacer, aceptando el plan de actuación y firmando la autorización de trabajo, si fuera necesario, se transmite a la clientela para que esté informada.

3. Presentar a la clientela la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para alcanzar los objetivos acordados, que se adapten a su desarrollo social, profesional y personal, para conseguir sus objetivos.

- 3.1 Las fases y desarrollo del programa de formación para el logro de protocolo, usos sociales y etiqueta se presentan a la clientela, mostrando las diferentes alternativas de asesoramiento.
- 3.2 La propuesta se presenta con la documentación en diferentes soportes -papel o multimedia- esquemas, diapositivas, programas multimedia específicos para desarrollar las habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, entre otros, proporcionando la información sobre ello, así como las normas establecidas, para su completo conocimiento y que le permita efectuar los cambios que se proponen.
- 3.3 El plan de actuación propuesto el plan de protocolo, usos sociales y etiqueta esbozado para la clientela se muestra a la clientela para su aprobación, adaptando en la medida de lo posible la propuesta a sus demandas.
- 3.4 La naturaleza de los cambios propuestos sobre las actividades que se van a realizar y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal, se transmiten a la clientela proporcionando soluciones para sus demandas o necesidades.
- 3.5 La información sobre el calendario de actuación y del presupuesto detallado se transmite a la clientela, solicitando su conformidad para llevar a cabo el proceso.
- 3.6 La presentación de la propuesta se transmite a la clientela mediante un lenguaje claro, explícito y conciso, evitando tecnicismos que puedan

confundir, o explicándolos detalladamente, en su caso, siempre que sea necesario el aprendizaje por parte de la misma para poder actuar en los actos o situaciones sociales que nos demanda o donde le requieran o que le pueda surgir.

4. Programar pautas de comportamiento adaptadas a las actividades sociales, profesionales y de imagen personal para el aprendizaje y entrenamiento de la clientela.

- 4.1 Las actividades de cada sesión, se programan para diferentes ámbitos de intervención: protocolo, social, empresarial, entre otros, para cubrir las necesidades y demandas de la clientela y conseguir los objetivos previstos, bien para un acto concreto o para un cambio permanente.
- 4.2 La información para realizar los cambios propuestos se elabora, transmitiéndola a la clientela de forma clara y asequible para que ésta se encuentre segura y motivada, respetando en lo posible las objeciones que pueda plantear, modificando la propuesta si fuera necesario.
- 4.3 La temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades, así como la asesoría para un acto en concreto o cambio permanente, se planifican teniendo en cuenta la agenda de la clientela.
- 4.4 La clientela se instruye, explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales acordados en el plan de actuación de su cambio de imagen personal.
- 4.5 La clientela se instruye utilizando un entrenamiento práctico orientado a resolver situaciones reales mediante la utilización en protocolo, etiqueta y uso social y laboral, recibiendo una llamada, en la mesa, en un vehículo, comiendo de pie, respuesta y redacción de invitaciones, recepción de invitados (anfitrión/anfitriona), asistencia como personas invitadas, los regalos, la puntualidad, colocación en su sitio o asiento, la ropa en diferentes actos con la etiqueta y que corresponda o vestimenta formal, los sombreros, el calzado, los saludos, el besa manos, entre otros.
- 4.6 La evolución en la formación de la clientela se sigue mediante técnicas de observación directa, anotaciones y grabación en soportes audiovisuales, comprobando sus progresos o corrigiendo posibles desviaciones.
- 4.7 La clientela se capacita mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta (sentar a alguien en una silla, enseñarle cómo ha de colocarse posturalmente, dónde no tiene que poner los brazos, que no confunda cuál es su copa, plato de pan o cubiertos, o en un acto de pie: con qué mano se cogen los elementos, entre otros), en los ámbitos donde se vaya a desenvolver.

5. Valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta mediante cuidados estéticos para garantizar la satisfacción de la clientela y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.

- 5.1 Las áreas susceptibles de evaluación son identificadas, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos (normas, procedimientos, plan de formación y registros) especificando que, quién y cómo se ejecutan las acciones.
- 5.2 Los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela se configuran según el servicio y sus fases, incluyendo los datos necesarios, tanto sobre el resultado del servicio como de la calidad del trato recibido observado, fijando previamente la intervención del personal en dichos procesos.
- 5.3 La calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela se comprueban mediante técnicas de entrevista, encuestas y de estudio de resultados de los servicios.
- 5.4 El procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad se proponen, adecuándose a las características del espacio en el que la clientela es atendida.

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 **UC1252_3: Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Recopilación y organización de la información para la asesoría de protocolo, usos sociales y etiqueta

- Medios a utilizar en una asesoría de protocolo y usos sociales. Protocolo, usos sociales: definición, características y conceptos asociados. Figura de la asesoría en protocolo y usos sociales: campo de actuación. Técnicas para detectar características, necesidades y demandas de la clientela en usos sociales. Saber ser y del saber estar: naturalidad y sencillez, respeto, prudencia y discreción, tolerancia, cortesía, empatía, sentido del humor, puntualidad, entre otros. Urbanidad, buenas maneras y habilidades sociales. Etiqueta: nuevos manuales de urbanidad. Acciones del protocolo social: normas, hábitos y costumbres; acciones que deben evitarse. Estudio de las características personales asociadas al protocolo social: aspectos que se deben potenciar. Aplicación de la inteligencia emocional en el comportamiento social. Comunicación verbal y no verbal en el protocolo. Técnicas de creación de entrevistas personalizadas para la realización de la asesoría. Técnicas de creación de archivos de documentación útil para la realización de asesoría de protocolo y usos sociales. Registro y control de la información. Métodos de obtención y organización de la información. Técnicas y aplicaciones para la gestión de información y documentación. Normativa aplicable sobre protección de datos.

2. Elaboración de una propuesta de asesoramiento en protocolo, usos sociales y etiqueta

- Técnicas protocolarias en usos sociales elementales (saludos, presentaciones, invitaciones, entre otros). Normas protocolarias en las visitas. Comportamiento social relacionado con los regalos. Protocolo en actos religiosos, actos universitarios y actos militares. Comportamiento en el ámbito laboral. Protocolo social en las relaciones laborales. Pautas de actuación en el protocolo internacional. Precedencias. Lenguaje y códigos en usos sociales. Arte de conversar en sociedad. Entrenamiento de habilidades sociales en actos relacionados con la presentación y la comunicación: pautas y consejos. Procesos y formularios de la asesoría. Estructura de los diferentes documentos utilizados en los procesos asesoramiento: diferentes tipos de fichas y dossiers, imágenes, informes de resultados, otros. Pautas para la elaboración de documentación técnica. Presentación de la propuesta personalizada. Conclusión de la propuesta: resolución de dudas, acuerdos y autorización del proceso.

3. Aplicación de la propuesta detallada del entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta

- Características y de los requisitos del acto protocolario. Relación de la logística y de las actividades necesarias para el acto protocolario. Planificación de acciones: programa y cronograma. Documentación técnica anexa a la propuesta (invitaciones, inscripción y certificados de asistencia). Elaboración de propuestas en soporte manual e informático. Documentación técnica de un proyecto de imagen personal: tipos y clasificación. Procesos y formularios habilidades etiqueta y usos sociales. Pautas para la elaboración de documentación técnica. Técnicas y aplicaciones para la gestión de información y documentación. Técnicas de comunicación de las propuestas de asesoramiento.

4. Programación y elaboración de comportamiento en usos sociales, protocolo y etiqueta

- Métodos de intervención en los diferentes ámbitos sociales, empresariales y sociales. Elaboración de cronograma para las actuaciones de los cambios propuestos. Saludos: modelos en distintos ámbitos, países y culturas. Tratamientos. Proxemia. Invitaciones: tipos principales. Respuesta a las invitaciones. Presentaciones: elementos de presentación; presentación de familiares; presentación en sociedad y en la vida profesional; autopresentación; tarjetas de presentación; despedida. Correspondencia: normas de cortesía y lenguaje. Elementos soporte: papel de carta, papel timbrado y sobres. Tipos de correspondencia: cartas personales, correspondencia comercial, cartas postales, felicitaciones escritas y otros documentos (informes y memorias). Protocolo en los documentos escritos en internet. Comunicación a través de las nuevas tecnologías. Etiqueta en la red. Lenguaje y códigos en usos sociales. Arte de conversar en sociedad. Lenguaje coloquial: expresiones que se deben evitar. Conversaciones en la mesa. Conversaciones telefónicas y a través de videoconferencia. Entrenamiento de habilidades sociales en actos relacionados con la presentación y la comunicación: pautas y consejos. Etiqueta en el vestir. Habilidades sociales en la mesa: comportamiento; uso de los elementos. Preparación de la mesa. Elección del menú y la hora. Tipos de menús. Modelos de comportamiento en establecimientos de restauración.

Entrenamiento de habilidades sociales en la mesa: pautas y consejos. Métodos de valoración y evaluación de la evolución de las personas en el seguimiento de las técnicas protocolarias y de usos sociales.

5. Control de calidad de proyectos de asesoría de protocolo, usos sociales y etiqueta

- Parámetros que definen la calidad de un proyecto de protocolo y usos sociales. Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de proyectos de asesoría. Medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos. Técnicas de resolución de quejas y problemas en estos procesos.

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 autonomía y capacidad para la resolución de problemas.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Demostrar interés y preocupación por atender correctamente las propuestas de la clientela.
- Capacidad de trabajo en equipo y de organización.
- Iniciativa y seguridad en el trabajo.
- Respetar la confidencialidad de la información.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 “UC1252_3: Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal”, 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 asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar las necesidades en cuanto a las normas de protocolo y elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo.
2. Presentar a la clientela, la propuesta detallada.
3. Programar pautas de comportamiento.
4. Valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo.

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>Eficacia para determinar las necesidades en cuanto a las normas de protocolo y elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo.</i>	- Entrevista a la clientela para plantear preguntas y valorar su demanda. - Identificación en la entrevista del tipo de asesoría. - Cumplimentación de formularios. - Detección de las carencias en habilidades protocolarias que tiene. - Análisis en profundidad de las actitudes y comportamientos que se deben modificar, aprender y/o potenciar. - Recogida de la información obtenida. - Asesoría en plan de actuación. - Consulta de cuestiones técnicas sobre protocolo. - Elaboración y detalle del plan de actuación. - Presentación de la propuesta sobre protocolo. - Transmisión a la clientela de los posibles cambios que pudieran surgir. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Rigor para presentar a la clientela, la propuesta detallada.</i>	- Presentación a la clientela de las fases y desarrollo del programa de formación. - Presentación de la propuesta con documentación en diferentes soportes. - Aprobación por parte de la clientela del plan de actuación. - Transmisión a la clientela de los cambios propuestos sobre las actividades que se van a realizar y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal. - Transmisión a la clientela mediante un lenguaje claro la presentación de la propuesta. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Eficacia para programar pautas de comportamiento.</i>	- Programación para diferentes ámbitos de intervención.

	- Elaboración de la información para realizar los cambios propuestos. - Planificación de la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades teniendo en cuenta la agenda de la clientela. - Instrucción a la clientela explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales. - Seguir la evolución en la formación de la clientela. - Capacitación de la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i>
<i>Exactitud para valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo.</i>	- Identificación de las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos. - Configuración de los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. - Comprobación de la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. - Propuesta para el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E</i>
<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 determinar las necesidades en cuanto a las normas de protocolo y elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo, realiza una entrevista a la clientela para plantear preguntas y valorar su demanda. Identifica en la entrevista el tipo de asesoría. Cumplimenta formularios y detiene las carencias en habilidades protocolarias que tiene. Analiza en profundidad las actitudes y comportamientos que se deben modificar, aprender y/o potenciar. Recoge la información obtenida y asesora sobre el plan de actuación a realizar. Consulta cuestiones técnicas sobre</i>
---	--

	<i>protocolo. Elabora y detalla el plan de actuación. Presenta la propuesta sobre protocolo y transmite a la clientela los posibles cambios que pudieran surgir.</i>
3	<i>Para determinar las necesidades en cuanto a las normas de protocolo y elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo, realiza una entrevista a la clientela para plantear preguntas y valorar su demanda. Identifica en la entrevista el tipo de asesoría. Cumplimenta formularios y detiene las carencias en habilidades protocolarias que tiene. Analiza en profundidad las actitudes y comportamientos que se deben modificar, aprender y/o potenciar. Recoge la información obtenida y asesora sobre el plan de actuación a realizar. Consulta cuestiones técnicas sobre protocolo. Elabora y detalla el plan de actuación. Presenta la propuesta sobre protocolo y transmite a la clientela los posibles cambios que pudieran surgir. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para determinar las necesidades en cuanto a las normas de protocolo y elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo, realiza una entrevista a la clientela para plantear preguntas y valorar su demanda. Identifica en la entrevista el tipo de asesoría. Cumplimenta formularios y detiene las carencias en habilidades protocolarias que tiene. Analiza en profundidad las actitudes y comportamientos que se deben modificar, aprender y/o potenciar. Recoge la información obtenida y asesora sobre el plan de actuación a realizar. Consulta cuestiones técnicas sobre protocolo. Elabora y detalla el plan de actuación. Presenta la propuesta sobre protocolo y transmite a la clientela los posibles cambios que pudieran surgir. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No determina las necesidades en cuanto a las normas de protocolo ni elabora una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo.</i>

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

Escala B

4	<i>Para presentar a la clientela, la propuesta detallada, presenta a la clientela de las fases y desarrollo del programa de formación. Presenta la propuesta con documentación en diferentes soportes. Aprueba por parte de la clientela del plan de actuación. Transmite a la clientela de los cambios propuestos sobre las actividades que se van a realizar y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal. Transmite a la clientela mediante un lenguaje claro, la presentación de la propuesta.</i>
3	<i>Para presentar a la clientela, la propuesta detallada, presenta a la clientela de las fases y desarrollo del programa de formación. Presenta la propuesta con documentación en diferentes soportes. Aprueba por parte de la clientela del plan de actuación. Transmite a la clientela de los cambios propuestos sobre las actividades que se van a realizar y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal. Transmite a la clientela mediante un lenguaje claro, la presentación de la propuesta. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	

	<i>Para presentar a la clientela, la propuesta detallada, presenta a la clientela de las fases y desarrollo del programa de formación. Presenta la propuesta con documentación en diferentes soportes. Aprueba por parte de la clientela del plan de actuación. Transmite a la clientela de los cambios propuestos sobre las actividades que se van a realizar y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal. Transmite a la clientela mediante un lenguaje claro, la presentación de la propuesta. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No presenta a la clientela la propuesta detallada.</i>

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

Escala C

4	<i>Para programar pautas de comportamiento, programa diferentes ámbitos de intervención. Elabora la información para realizar los cambios propuestas. Planifica la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades teniendo en cuenta la agenda de la clientela. Instruye a la clientela explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales. Sigue la evolución en la formación de la clientela. Capacita a la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta.</i>
3	<i>Para programar pautas de comportamiento, programa diferentes ámbitos de intervención. Elabora la información para realizar los cambios propuestas. Planifica la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades teniendo en cuenta la agenda de la clientela. Instruye a la clientela explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales. Sigue la evolución en la formación de la clientela. Capacita a la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para programar pautas de comportamiento, programa diferentes ámbitos de intervención. Elabora la información para realizar los cambios propuestas. Planifica la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades teniendo en cuenta la agenda de la clientela. Instruye a la clientela explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales. Sigue la evolución en la formación de la clientela. Capacita a la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No programa pautas de comportamiento.</i>

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

Escala D

4	<i>Para programar pautas de comportamiento, realiza diferentes ámbitos de intervención y elabora esta para realizar los cambios propuestos. Planifica la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades teniendo en cuenta la agenda de la clientela. Instruye a la clientela explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales. Sigue la evolución en la formación de la clientela. Capacita a la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta.</i>
3	<i>Para programar pautas de comportamiento, realiza diferentes ámbitos de intervención y elabora esta para realizar los cambios propuestos. Planifica la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades teniendo en cuenta la agenda de la clientela. Instruye a la clientela explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales. Sigue la evolución en la formación de la clientela. Capacita a la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para programar pautas de comportamiento, realiza diferentes ámbitos de intervención y elabora esta para realizar los cambios propuestos. Planifica la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades teniendo en cuenta la agenda de la clientela. Instruye a la clientela explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales. Sigue la evolución en la formación de la clientela. Capacita a la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No Programa pautas de comportamiento.</i>

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

Escala E

4	<i>Para valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo, identifica las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. Propone el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad.</i>
3	<i>Para valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo, identifica las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. Propone el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>

2	<i>Para valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo, identifica las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos. Configura los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela. Comprueba la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela. Propone el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No valora la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo.</i>

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

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

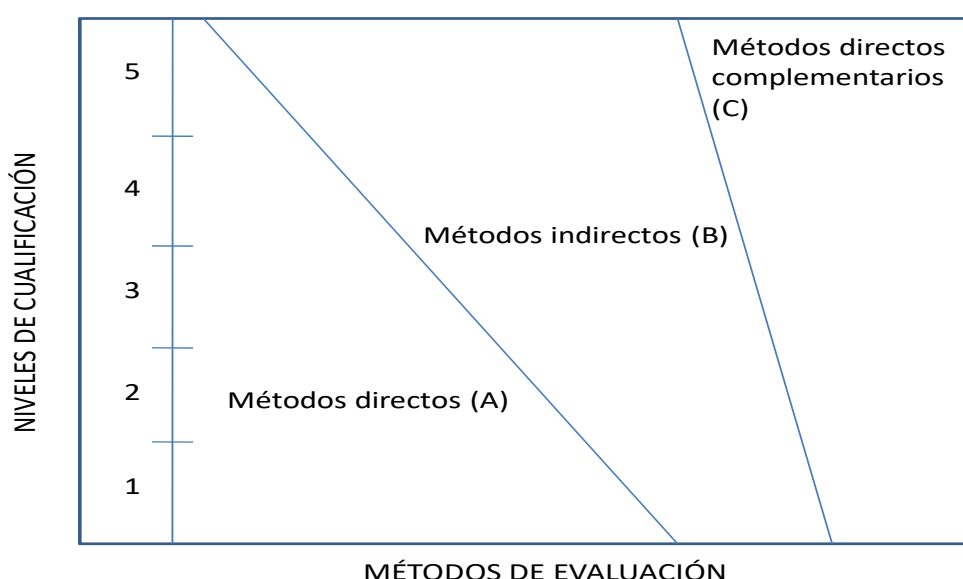
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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

- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos

de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal, 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 "X" 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.