



## GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES  
AUXILIARES DE COMERCIO**

**Código: COM412\_1**

**NIVEL: 1**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente..

### 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 Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente., 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. Proporcionar información, orientación de productos y/o servicios a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo instrucciones recibidas en actividades promocionales y de atención a clientes, respetando***



***la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de atender sus demandas y cumplir sus expectativas.***

- 1.1 El contacto con el cliente se efectúa a través del canal de comunicación utilizado, presencial o no presencial -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-.
- 1.2 El proceso de comunicación se adapta en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado, atendiendo al tratamiento protocolario y según establezcan las normas de la organización.
- 1.3 La información solicitada -localización, características de productos y/o servicios, promociones u otra información- se obtiene de los manuales establecidos por la organización, folletos, documentos informativos, publicidad, información digital, del superior jerárquico, u otros medios disponibles.
- 1.4 La información se suministra a través del canal de comunicación utilizado, evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente, proporcionando un trato correcto y amable, siguiendo las instrucciones recibidas por el superior jerárquico y según las normas internas establecidas en la organización.
- 1.5 La despedida del cliente se efectúa utilizando lenguaje de cortesía según el canal utilizado y los protocolos establecidos por la organización.

***2. Proporcionar un trato protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio según establezca la norma y el procedimiento interno de la organización a fin de prestar un servicio de calidad.***

- 2.1 La fecha y hora de entrega se acuerdan con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, siguiendo el protocolo establecido por la organización y respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.
- 2.2 La presentación al cliente se efectúa proporcionando un trato correcto y amable, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos.
- 2.3 Los datos personales u otros necesarios de identificación, se solicitan al cliente, en su caso, de acuerdo al procedimiento y protocolo establecido por la organización.
- 2.4 La comunicación durante el servicio se efectúa aplicando técnicas que permitan un intercambio de información eficaz -asertividad, escucha activa, feedback, lenguaje positivo, habilidades sociales, empatía u otras- y evitando barreras que obstaculicen una comunicación efectiva.
- 2.5 Las posibles incidencias derivadas del servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándolas, en su caso, en el documento correspondiente según el procedimiento establecido por la organización.



2.6 La despedida al cliente se efectúa utilizando el lenguaje de cortesía y según las normas establecidas por la organización.

**3. Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, aplicando la normativa de defensa de los consumidores y usuarios con el fin de satisfacer sus intereses.**

- 3.1 Las incidencias -reclamaciones, quejas, sugerencias u otras causas- se identifican realizando preguntas al cliente facilitando la tipificación del incidente y siguiendo los criterios establecidos por la organización.
- 3.2 Las incidencias se evalúan determinando si están dentro del ámbito de su responsabilidad, en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.
- 3.3 Las incidencias se atienden aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha activa, feedback, claridad, concreción u otras.
- 3.4 La documentación para formalizar la incidencia presentada por el cliente se proporciona informando de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir según el canal utilizado.
- 3.5 Las incidencias atendidas se registran cumplimentando la documentación requerida como fuente de información, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente - CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios establecidos por la organización en el ámbito de su responsabilidad -.
- 3.6 Las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad, se transmiten al superior jerárquico, de forma verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

**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 **UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Comunicación con el cliente en actividades de promoción e información**

- Elementos de la comunicación: presencial y no presencial.
- Normas de cortesía en el trato con el cliente, los tratos protocolarios.
- Principios básicos en las comunicaciones: barreras y dificultades.

- Técnicas de comunicación: habilidades sociales, empatía, asertividad, persuasión, lenguaje positivo, escucha activa, escucha efectiva, feedback, inteligencia emocional.
- Técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, técnica para el cambio, técnica del acuerdo asertivo, técnica de la pregunta asertiva, técnica de ignorar, técnica del aplazamiento asertivo, entre otras.
- La comunicación no verbal.
- Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

## **2. Atención al cliente en el servicio de información**

- Los canales de comunicación de las empresas: presencial, no presencial.
- El cliente: tipología y características.
- Conceptos básicos en la atención al cliente: expectativas, necesidades, satisfacción.
- La calidad del servicio y motivación personal.
- La imagen corporativa.
- Las campañas promocionales de productos y servicios: tipología y características.
- Las incidencias presentadas por clientes y usuarios: definición y características principales.
- Tipos de incidencias: reclamaciones, quejas, sugerencias u otros.
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos en el ámbito de las incidencias.
- Fases del proceso de resolución de incidencias en el ámbito de su responsabilidad y pautas de actuación.
- Documentación básica de atención al cliente.
- Herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente - CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios.
- Normativa aplicable de defensa a los consumidores y usuarios.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

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

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Demostrar responsabilidad ante los errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

## **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 “UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.”, 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 proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y la normativa aplicable de protección de datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Proporcionar información, orientación de productos y/o servicios.
2. Proporcionar un trato protocolarizado a los clientes.
3. Atender las incidencias presentadas por los clientes.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se proporcionará toda la Información requerida para el desarrollo de la SPE: información sobre características de productos y/o servicios. Promociones. Técnicas de atención al cliente. Técnicas de comunicación. Información facilitada por el cliente. Documentación de incidencias. Reclamaciones.

Quejas. Sugerencias. Información para el cliente: folletos, documentos informativos, publicidad, u otros medios disponibles por la organización. Normas internas. Normativa de defensa de los consumidores y usuarios.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Calidad en la proporción de información, orientación de productos y/o servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización del contacto con el cliente a través del canal de comunicación utilizado.</li><li>- Adaptación del proceso de comunicación en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado.</li><li>- Obtención de la información solicitada.</li><li>- Suministración de la información a través del canal de comunicación utilizado.</li><li>- Realización de la despedida del cliente.</li></ul>
<i>Idoneidad en la proporción de un trato protocolarizado a los clientes</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acuerdo de la fecha y hora de entrega con el destinatario.</li><li>- Realización de la presentación al cliente.</li><li>- Solicitación de los datos personales u otros necesarios de identificación.</li><li>- Realización de la comunicación durante el servicio.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención de las posibles incidencias.</li><li>- Realización de la despedida al cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Fiabilidad en la atención de las incidencias presentadas por los clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las incidencias.</li><li>- Evaluación de las incidencias.</li><li>- Atención de las incidencias.</li><li>- Proporción de la documentación para formalizar la incidencia.</li><li>- Registro de las incidencias atendidas.</li><li>- Transmisión de las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i></p>
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

## Escala A

4	<p><i>Para la información, orientación de productos y/o servicios, realiza el contacto con el cliente a través del canal de comunicación utilizado. Adapta el proceso de comunicación en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado, atendiendo al tratamiento protocolario y según se establezcan. Obtiene la información solicitada -localización, características de productos y/o servicios, promociones u otra información- de los manuales establecidos. Suministra la información a través del canal de comunicación indicado, proporcionando un trato correcto y amable, siguiendo las instrucciones recibidas y según las normas establecidas. Realiza la despedida del cliente, utilizando lenguaje de cortesía, según el canal utilizado y los protocolos establecidos y resuelve posibles irregularidades.</i></p>
3	<p><i>Para la de la información, orientación de productos y/o servicios, realiza el contacto con el cliente a través del canal de comunicación utilizado. Adapta el proceso de comunicación en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado, atendiendo al tratamiento protocolario y según se establezcan. Obtiene la información solicitada -localización, características de productos y/o servicios, promociones u otra información- de los manuales establecidos. Suministra la información a través del canal de comunicación indicado, proporcionando un trato correcto y amable, siguiendo las instrucciones recibidas y según las normas establecidas. Realiza la despedida del cliente, utilizando lenguaje de cortesía,</i></p>

	<i>según el canal utilizado y los protocolos establecidos, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la de la información, orientación de productos y/o servicios, realiza el contacto con el cliente a través del canal de comunicación utilizado. Adapta el proceso de comunicación en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado, atendiendo al tratamiento protocolario y según se establezcan. Obtiene la información solicitada -localización, características de productos y/o servicios, promociones u otra información- de los manuales establecidos. Suministra la información a través del canal de comunicación indicado, proporcionando un trato correcto y amable, siguiendo las instrucciones recibidas y según las normas establecidas. Realiza la despedida del cliente, utilizando lenguaje de cortesía, según el canal utilizado y los protocolos establecidos, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No proporciona información, orientación de productos ni servicios.</i>

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

### Escala B

4	<i>Para el acuerdo de la fecha y hora de entrega con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, siguiendo el protocolo establecido la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal. Realiza la presentación al cliente, proporcionando un trato correcto y amable, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos. Solicita los datos personales u otros necesarios de identificación, al cliente, en su caso, de acuerdo al protocolo establecido. Realiza la comunicación durante el servicio, aplicando técnicas que permitan un intercambio de información eficaz y evitando barreras que obstaculicen una comunicación efectiva. Atiende las posibles incidencias derivadas del servicio de reparto del pedido, dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándolas, en su caso, en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización. Realiza la despedida al cliente, utilizando el lenguaje de cortesía y según las normas establecidas por la organización y resuelve posibles irregularidades.</i>
3	<i>Para el acuerdo de la fecha y hora de entrega con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, siguiendo el protocolo establecido la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal. Realiza la presentación al cliente, proporcionando un trato correcto y amable, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos. Solicita los datos personales u otros necesarios de identificación, al cliente, en su caso, de acuerdo al protocolo establecido. Realiza la comunicación durante el servicio, aplicando técnicas que permitan un intercambio de información eficaz y evitando barreras que obstaculicen una comunicación efectiva. Atiende las posibles incidencias derivadas del servicio de reparto del pedido, dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándolas, en su caso, en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización. Realiza la despedida al cliente, utilizando el lenguaje de cortesía y según las normas establecidas por la organización, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
2	

	<p><i>Para el acuerdo de la fecha y hora de entrega con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, siguiendo el protocolo establecido la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal. Realiza la presentación al cliente, proporcionando un trato correcto y amable, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos. Solicita los datos personales u otros necesarios de identificación, al cliente, en su caso, de acuerdo al protocolo establecido. Realiza la comunicación durante el servicio, aplicando técnicas que permitan un intercambio de información eficaz y evitando barreras que obstaculicen una comunicación efectiva. Atiende las posibles incidencias derivadas del servicio de reparto del pedido, dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándolas, en su caso, en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización. Realiza la despedida al cliente, utilizando el lenguaje de cortesía y según las normas establecidas por la organización, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No proporciona un trato protocolarizado a los clientes.</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 la atención de las incidencias presentadas por los clientes, identifica las incidencias reclamaciones, quejas, sugerencias u otras causas, realizando preguntas al cliente, facilitando la tipificación del incidente y siguiendo los criterios establecidos. Evalúa las incidencias determinando si están dentro del ámbito de su responsabilidad, en función de las instrucciones recibidas. Atiende las incidencias, aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz. Proporciona la documentación para formalizar la incidencia presentada por el cliente, informando de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir según el canal utilizado. Registra las incidencias atendidas cumplimentando la documentación requerida como fuente de información, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente en el ámbito de su responsabilidad. Transmite las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad, al superior jerárquico, de forma verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, siguiendo el procedimiento establecido por la organización y resuelve posibles irregularidades.</i></p>
3	<p><i>Para la atención de las incidencias presentadas por los clientes, identifica las incidencias reclamaciones, quejas, sugerencias u otras causas- realizando preguntas al cliente, facilitando la tipificación del incidente y siguiendo los criterios establecidos. Evalúa las incidencias determinando si están dentro del ámbito de su responsabilidad, en función de las instrucciones recibidas. Atiende las incidencias, aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz. Proporciona la documentación para formalizar la incidencia presentada por el cliente, informando de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir según el canal utilizado. Registra las incidencias atendidas cumplimentando la documentación requerida como fuente de información, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente en el ámbito de su responsabilidad. Transmite las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad, al superior jerárquico, de forma verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i></p>
2	

	<p><i>Para la atención de las incidencias presentadas por los clientes, identifica las incidencias reclamaciones, quejas, sugerencias u otras causas- realizando preguntas al cliente, facilitando la tipificación del incidente y siguiendo los criterios establecidos. Evalúa las incidencias determinando si están dentro del ámbito de su responsabilidad, en función de las instrucciones recibidas. Atiende las incidencias, aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz. Proporciona la documentación para formalizar la incidencia presentada por el cliente, informando de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir según el canal utilizado. Registra las incidencias atendidas cumplimentando la documentación requerida como fuente de información, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente en el ámbito de su responsabilidad. Transmite las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad, al superior jerárquico, de forma verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No atiende las incidencias presentadas por los clientes.</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.

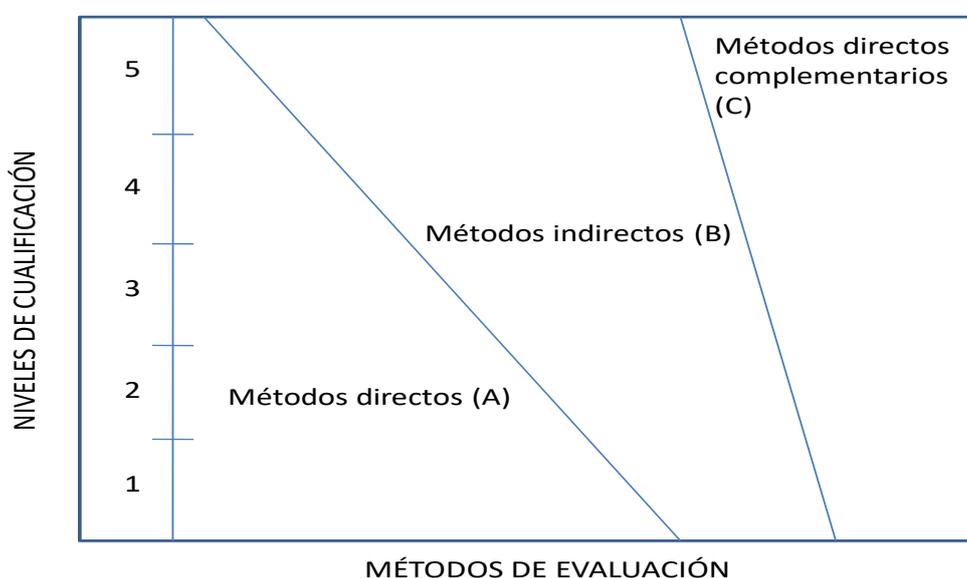
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente., 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)



- 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 tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones: