



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2368_1: Entregar y recoger productos a domicilio”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SERVICIO DE ENTREGA Y
RECOGIDA A DOMICILIO**

Código: COM701_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 UC2368_1: Entregar y recoger productos a domicilio.

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 Entregar y recoger productos a domicilio, 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. Preparar envíos de productos -mensajería, correspondencia, paquetería u otros- de acuerdo con el procedimiento establecido y conforme a la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental, conservación y manipulación de productos, a fin de facilitar la trazabilidad en el proceso de entrega y/o recogida.



- 1.1 Los productos objeto de reparto -como pueden ser los procedentes de los centros logísticos de admisión y clasificación automatizada de la correspondencia, de empresas o de particulares- se reciben situándolos, en su caso, sobre elementos, tales como contenedores, carros, bandejas u otros, antes de su análisis por los equipos de control de calidad y seguridad establecidos como forma previa a su tratamiento.
- 1.2 Los productos se organizan en el proceso de packing para su distribución utilizando los medios y, en su caso, los equipos de protección individual requeridos en función de su naturaleza.
- 1.3 Los productos a distribuir se clasifican por su naturaleza, por el tipo de envío (ordinario, urgente, registrado, paquetería, frío u otros) o por otras características como pueden ser tamaño, volumen, peso, peso volumétrico u otros ubicándolos en los lugares habilitados para ello, (casilleros, mesas, bandejas u otras zonas específicas).
- 1.4 Las posibles incidencias detectadas en los productos clasificados para su distribución -mal encaminados, con defecto de forma, rotura u otros- se comunican al superior jerárquico según el proceso establecido en la organización.
- 1.5 Los productos -certificados, paquetería, mensajería u otros- se registran, en su caso, en la aplicación informática correspondiente, garantizando el seguimiento de la información grabada en los procesos de automatización y registro, mediante los lectores de códigos de barras u otros medios, verificando siempre su correcto encaminamiento.
- 1.6 Los listados de productos de salida, hojas de reparto u otros, se contrastan visualmente con la información de las órdenes de reparto u otros documentos.
- 1.7 Los productos de salida se embarcan siguiendo el protocolo establecido, en función de su naturaleza, servicio contratado, orden de entrega u otros, depositándolos posteriormente en el medio de distribución según su naturaleza y características.
- 1.8 El recorrido se planifica utilizando los medios disponibles, como pueden ser mapas físicos, planos, aplicaciones de gestión de ruta u otros, teniendo en cuenta las posibles incidencias de la ruta y las características de los productos a entregar.
- 1.9 Los documentos y medios necesarios para efectuar la entrega - llaves, equipos, efectivo, TPV, PDA u otros - se recogen de los lugares habilitados comprobando que se encuentran operativos.
- 1.10 Los envíos se cargan en el medio de transporte a utilizar inmovilizando las cargas en su caso, de acuerdo a los protocolos de seguridad e integridad de la organización.

2. Entregar y/o recoger productos a domicilio utilizando los medios y equipos de carga-descarga adaptados a la naturaleza del producto a fin de que el proceso se realice en el menor tiempo posible y en las mejores condiciones de calidad y consumo.



- 2.1 Los productos se custodian, siguiendo las especificaciones de funcionalidad establecidas por la empresa, de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.
- 2.2 La fecha y hora de entrega se acuerdan con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos.
- 2.3 Los productos que no se entregan o recogen en mano se depositan en los lugares habilitados para ello, como pueden ser buzones, taquillas inteligentes, porterías, locales comerciales u otros, donde los destinatarios hubieran concertado la entrega.
- 2.4 Los productos a entregar o a recoger se comprueban, verificando su concordancia con los datos de destino para minimizar los riesgos de errores o posibles incidencias.
- 2.5 La identidad de la persona receptora debidamente autorizada para la entrega en mano, se verifica comprobando el documento acreditativo - DNI, pasaporte o autorización - siguiendo el procedimiento establecido por la organización.
- 2.6 La firma de conformidad de la persona que recibe o la que entrega el producto se registra, en la hoja de reparto, PDA u otros medios establecidos.
- 2.7 La documentación adjunta al proceso -factura, albarán, documentación logística, nota de entrega u otro- se aporta a los destinatarios o receptores, en el momento de recibir/entregar el producto, teniendo en cuenta las especificaciones de la organización.
- 2.8 El aviso de llegada, en caso de ausencia del destinatario, se cumplimenta dejando constancia de la fecha y hora, y causa de no entrega.
- 2.9 Los productos no entregados durante el reparto y los recogidos se custodian para su transporte a los centros de admisión, empresas de reparto u otros, cumplimentando su registro en la aplicación informática o en el medio establecido por la organización.

3. Efectuar las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos - mensajería, correspondencia, paquetería u otros - de acuerdo con los procedimientos establecidos para completar la trazabilidad del proceso de entrega y recogida a domicilio.

- 3.1 La documentación generada de la entrega o recogida de productos, - los fallidos, no cursados u otros- se reporta al responsable encargado de su registro cotejando, en su caso, con los resultados derivados de la hoja de reparto, y con los justificantes generados de las operaciones -avisos de llegada, certificados, devoluciones u otros-.
- 3.2 Los productos recogidos y/o devueltos -no entregados, mal encaminado u otros- se clasifican por secciones, tipo de producto, naturaleza, tamaño, volumen, peso u otros, para su posterior encaminamiento.



- 3.3 La etiqueta de devolución se genera, en su caso, introduciendo en la aplicación destinada a tal efecto, los datos de la operación, y adjuntándola al producto objeto de la devolución.
- 3.4 Las devoluciones se ubican en el lugar correspondiente a cada tipo de producto, según establezca el protocolo de trabajo de la organización, utilizando los equipos y medios adecuados a su naturaleza.
- 3.5 Las incidencias derivadas del proceso de entrega y/o recogida de productos a domicilio se transmiten al responsable, según el procedimiento establecido -verbalmente, de forma documentada con registro en la aplicación correspondiente o por otros medios-.

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 **UC2368_1: Entregar y recoger productos a domicilio**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negra:

1. Operaciones previas a la entrega y recogida de productos a domicilio

- Tipología y características de productos: mensajería, correspondencia, paquetería, productos frescos, comida preparada alimentación, moda, electrónica libros, floristería, entre otros.
- Tipología y características de las condiciones de entrega de diferentes productos, para su conservación y manipulación.
- Modalidades de envío de productos a entregar: ordinario o urgente, certificado o no, con acuse de recibo o no, registrado, nacional o internacional, taquilla inteligente, entrega en dirección concreta o en punto de entrega/recogida, perecederos, entre otros.
- Medios habituales en la clasificación y entrega: palés, bandejas, casilleros, mesas de sección, taquilla inteligente, jaulas, bolsa de ruta, sello de estampación -fechas o retour-, buzones, barquetas, acumuladores térmicos, otros.

2. Clasificación de productos

- Modalidades de clasificación y ordenación de productos según su naturaleza: alfabética, geográfica, por naturaleza de la mercancía, cronológica, por volumen, peso, tamaño, pesos volumétricos, entre otros.
- Herramientas y medios de clasificación manuales y automáticos: etiquetas, casilleros, mesas de secciones, bandejas de clasificación, palés, cajas, carros, jaula, taquilla inteligente, archivador, sello de estampación -de fechas o de retour-, barquetas, encaminamiento, embarrie u otros.
- Sistema de registro automatizado.
- Normalización de los envíos: dimensión, peso, volumen u otros.
- Idoneidad del material de transporte, del equipo y de la carga.
- Los envíos en mal estado: identificación.



3. Procedimientos, documentación y medios propios del reparto/recogida a domicilio

- Documentación básica derivada de las operaciones de entrega: orden de reparto, albarán, nota de entrega, factura, avisos de llegada, documentación logística u otros.
- Órdenes de reparto: definición de recorrido/rutas de reparto.
- Interpretación de mapas físicos y virtuales, callejeros digitales, guías de carreteras, atlas de carreteras y turísticos, hojas de ruta o listas de embarque, aplicaciones informáticas, GPS, entre otros.
- El embarriado.
- Modalidades de entrega y recogida: en mano, buzones, taquillas inteligentes, porterías y locales comerciales.
- Medios de identificación del destinatario o autorizado: DNI, pasaporte.
- El cotejo de documentos y registros: modalidades.
- Aplicaciones de registro de envíos, entregas, recogidas, devoluciones e incidencias: PDAs, TPVs, lectores ópticos de códigos de barras, entre otros.

4. Normativa aplicable y planes estandarizados de seguridad en las operaciones de reparto y recogida a domicilio

- Procedimientos estandarizados en cuanto a de seguridad y confidencialidad de la información, documentación y otros datos de carácter personal.
- Normativa aplicable de seguridad, control y detección de mercancías peligrosas explosivos y productos químicos: uso del escáner de control.
- Normativa aplicable de manipulación y conservación de productos.
- Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental: equipos de control y seguridad colectiva e individual.
- Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal: sistemas de custodia de envíos.

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.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Cumplir con la normativa en materia de seguridad e higiene en el trabajo.
- Tratar con el cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar responsabilidad ante errores, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como 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 “UC2368_1: Entregar y recoger productos a domicilio”, 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 preparar la entrega y distribución de productos a domicilio, efectuar la entrega y recogida de los mismos, así como la ejecución de las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Preparar la distribución de productos.
- 2.** Entregar y/o recoger productos a domicilio.
- 3.** Tramitar las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos.

Condiciones adicionales:

- Se facilitará un listado de envíos a entregar y recoger, para trabajar a partir del mismo.
- Contará con documentación, software, materiales, equipos y herramientas relacionada con el proceso.



- 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.

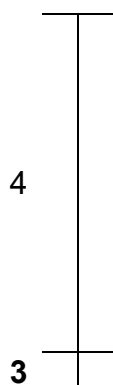
Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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>Idoneidad en la preparación de la distribución de productos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recepción de los productos objeto del reparto, situándolos sobre los contenedores, carros, bandejas u otros elementos.- Clasificación de los productos.- Registro de los productos.- Contraste de la orden de reparto y recogida, con los productos objeto de reparto.- Planificación del recorrido de reparto y recogida.- Carga de los productos en los medios de transporte, inmovilizando las cargas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Fiabilidad en la entrega y/o recoger productos a domicilio.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Custodia de los productos, de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.- Acuerdo con el destinatario de la hora y fecha de la entrega y/o recogida, asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos.- Entrega y/o recogida con el destinatario, verificando la concordancia de los datos.

	<ul style="list-style-type: none">- Identificación del destinatario, comprobando el documento acreditativo - DNI, pasaporte o autorización.- Firma de la conformidad de la entrega y/o recogida registrando, en la hoja de reparto, PDA u otros medios establecidos.- Entrega de la documentación, teniendo en cuenta las especificaciones de la persona receptora.- Entrega de productos en los repositorios específicos, cumplimentando su registro en la aplicación informática.- Registro de las entregas y/o recogidas fallidas. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Fiabilidad en la ejecución de las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cotejo de resultados de reparto, de los productos entregados, recogidos, fallidos o no cursados.- Clasificación de productos recogidos, devueltos y/o fallidos.- Generación del etiquetado de los productos.- Ubicación de los productos devueltos.- Transmisión de las incidencias. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</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 20%</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



Para la preparación, clasificación y registro de los productos que se van entregar y/o recoger a domicilio, receptiona los productos objeto del reparto y los sitúa sobre los contenedores, carros, bandejas u otros elementos, clasifica los productos según su naturaleza, el tipo de envío o por otras características. Registra los productos en la aplicación informática correspondiente, mediante los lectores de códigos de barras u otros medios. Contrasta visualmente la orden de reparto y recogida, con los productos objeto de reparto. Planifica el recorrido de reparto y recogida con los medios disponibles, en función de su naturaleza, servicio contratado, orden de entrega u otros. Carga los productos en el medio de transporte a utilizar e inmoviliza las cargas de acuerdo a los protocolos de seguridad e integridad.

	<p><i>Para la preparación, clasificación y registro de los productos que se van entregar y/o recoger a domicilio, recepciona los productos objeto del reparto y los sitúa sobre los contenedores, carros, bandejas u otros elementos, clasifica los productos según su naturaleza, el tipo de envío o por otras características. Registra los productos en la aplicación informática correspondiente, mediante los lectores de códigos de barras u otros medios. Contrasta visualmente la orden de reparto y recogida, con los productos objeto de reparto. Planifica el recorrido de reparto y recogida con los medios disponibles, en función de su naturaleza, servicio contratado, orden de entrega u otros. Carga los productos en el medio de transporte a utilizar e inmoviliza las cargas de acuerdo a los protocolos de seguridad e integridad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la preparación, clasificación y registro de los productos que se van entregar y/o recoger a domicilio, recepciona los productos objeto del reparto y los sitúa sobre los contenedores, carros, bandejas u otros elementos, clasifica los productos según su naturaleza, el tipo de envío o por otras características. Registra los productos en la aplicación informática correspondiente, mediante los lectores de códigos de barras u otros medios. Contrasta visualmente la orden de reparto y recogida, con los productos objeto de reparto. Planifica el recorrido de reparto y recogida con los medios disponibles, en función de su naturaleza, servicio contratado, orden de entrega u otros. Carga los productos en el medio de transporte a utilizar e inmoviliza las cargas de acuerdo a los protocolos de seguridad e integridad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No prepara, ni clasifica, ni registra los productos.</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 la ejecución de las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos a domicilio, coteja los resultados de la hoja de reparto con los productos entregados, recogidos, fallidos o no cursados, con los justificantes generados de las operaciones. Clasifica los productos recogidos, devueltos y/o fallidos por secciones, tipo de producto, naturaleza, tamaño, volumen, peso u otros. Genera el etiquetado de los productos, introduce en la aplicación los datos de la operación, y lo adjunta al producto objeto de la devolución. Ubica los productos devueltos según su tipología, utiliza los equipos y los medios adecuados a su naturaleza. Transmite las incidencias verbalmente, de forma documentada, y lo registra en la aplicación correspondiente o por otros medios.</i></p>
3	<p><i>Para la ejecución de las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos a domicilio, coteja los resultados de la hoja de reparto con los productos entregados, recogidos, fallidos o no cursados, con los justificantes generados de las operaciones. Clasifica los productos recogidos, devueltos y/o fallidos por secciones, tipo de producto, naturaleza, tamaño, volumen, peso u otros. Genera el etiquetado de los productos, introduce en la aplicación los datos de la operación, y lo adjunta al producto objeto de la devolución. Ubica los productos devueltos según su tipología, utiliza los equipos y los medios adecuados a su naturaleza. Transmite las incidencias verbalmente, de forma documentada, y lo registra en la aplicación correspondiente o por otros medios, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>

2	<i>Para la ejecución de las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos a domicilio, coteja los resultados de la hoja de reparto con los productos entregados, recogidos, fallidos o no cursados, con los justificantes generados de las operaciones. Clasifica los productos recogidos, devueltos y/o fallidos por secciones, tipo de producto, naturaleza, tamaño, volumen, peso u otros. Genera el etiquetado de los productos, introduce en la aplicación los datos de la operación, y lo adjunta al producto objeto de la devolución. Ubica los productos devueltos según su tipología, utiliza los equipos y los medios adecuados a su naturaleza. Transmite las incidencias verbalmente, de forma documentada, y lo registra en la aplicación correspondiente o por otros medios, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No ejecuta las operaciones posteriores al reparto y/o recogida de productos a domicilio.</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.

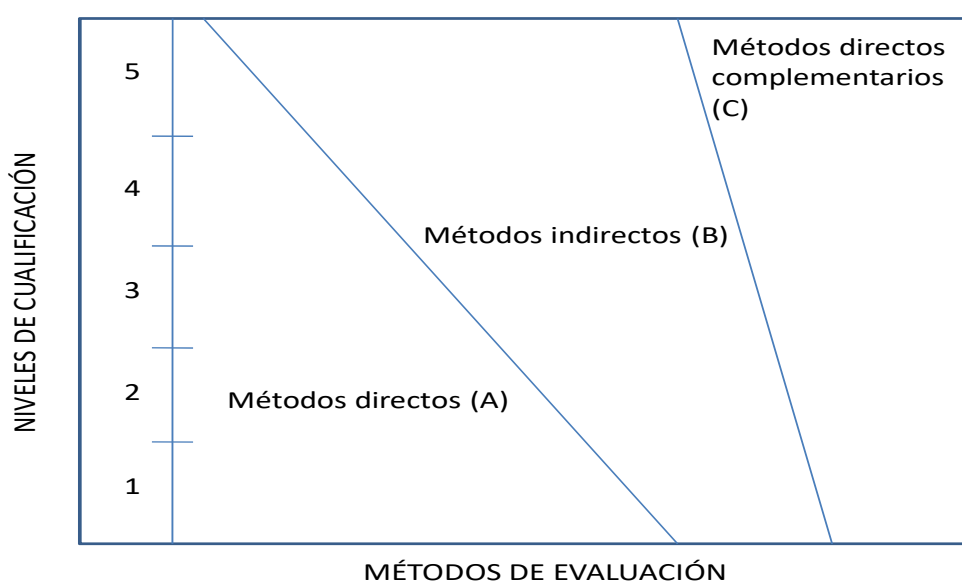
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Entregar y recoger productos a domicilio, 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 "1" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo



explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones: