



## GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC9999\_3: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional”**

### *Transversal en las siguientes cualificaciones:*

ADG309_3:	Asistencia a la dirección.
ADG311_3:	Comercialización y administración de productos y servicios financieros.
ADG649_3:	Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.
COM086_3:	Gestión administrativa y financiera del comercio internacional.
COM316_3:	Marketing y compraventa internacional.
COM707_3:	Dinamización de redes sociales y estrategia de contenidos digitales.
COM708_3:	Gestión de la estrategia de marketing digital.
COM709_3:	Gestión del comercio electrónico.
HOT329_3:	Animación turística.
HOT335_3:	Guía de turismo.
HOT654_2:	Atención a pasajeros en transporte ferroviario.
SEA647_3:	Teleoperaciones de atención, gestión y coordinación de emergencias.
TMV606_3:	Tripulación de cabina de pasajeros.
TOH_503_3:	Enoturismo.
TOH_504_3:	Ecoturismo.
TOH_510_3:	Atención al pasaje en transporte marítimo y fluvial.
TOH_513_3:	Gestión de productos turísticos.

## **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 UC9999\_3: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional.

### **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 Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (B1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional, y que se indican a continuación:

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (B1), según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, 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. Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.**

- 1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.
- 1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.
- 1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.
- 1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.
- 1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**2. Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.**

- 2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.
- 2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.
- 2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.
- 2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.
- 2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

- 2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.
- 2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.
- 2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.
- 2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

**3. Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.**

- 3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.
- 3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.
- 3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

**4. Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.**

- 4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.
- 4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

- 4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.
- 4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.
- 4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.
- 4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.
- 4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

**5. Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.**

- 5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.
- 5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.
- 5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.
- 5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.
- 5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.
- 5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se



identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

- 5.7 La información contextual y la información no verbal interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.
- 5.8 Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.
- 5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## **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 **UC9999\_3: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente***

- Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.
- Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.
- Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.
- El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.
- Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.
- Formulación de hipótesis de contenido y contexto.
- Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.
- El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

### ***2. Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente***



- Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.
- Información e implicaciones generales de los textos organizados.
- Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.
- Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.
- Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.
- El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.
- El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.
- Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.
- El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

### **3. Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

- Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.
- Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.
- Utilizar conocimientos previos.
- Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales.
- Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.
- Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.
- Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.
- Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

### **4. Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

- Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.
- Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

- Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.
- Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.
- Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.
- Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.
- Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.
- Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.
- Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.
- Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.
- Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.
- Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

### 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:

- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional



respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC9999\_3: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional”, 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 comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (B1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Interpretar la información oral al en lengua inglesa.
2. Interpretar la información contenida en documentos escritos en lengua inglesa.
3. Redactar textos claros y detallados en lengua inglesa.
4. Comunicarse oralmente en lengua inglesa.

#### **Condiciones adicionales:**

- 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:
- 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>Eficacia en la interpretación de la información oral en lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretación de las ideas e información.</li><li>- Interpretación de las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico.</li><li>- Interpretación de las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios.</li><li>- Interpretación de las grabaciones y llamadas telefónicas.</li><li>- Interpretación de la información transmitida por medios audiovisuales técnicos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Idoneidad en la interpretación de la información contenida en documentos escritos en lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la relevancia de una información escrita.</li><li>- Interpretación de los informes y correspondencias.</li><li>- Recopilación de la información contenida en las diversas fuentes especializadas.</li><li>- Interpretación de la documentación producida por clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos.</li><li>- Resolución de las dificultades en la comprensión de textos complejos con segundas lecturas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Precisión en la redacción de textos claros y detallados en lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redacción de la documentación con correcciones.</li><li>- Redacción de las respuestas a solicitudes de información.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización de la estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional.</li><li>- Resumen de las informaciones procedentes de fuentes diversas.</li><li>- Redacción de los documentos producidos para los clientes y/o usuarios.</li><li>- Empleo del lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Destreza en la comunicación oral en lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprensión de los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral.</li><li>- Adecuación de las comunicaciones telefónicas y telemáticas.</li><li>- Comprensión de los elementos técnicos.</li><li>- Comprensión de las operaciones de cobro/pago.</li><li>- Identificación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</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	<p><i>Para la interpretación de la información oral en lengua inglesa, interpreta e información, con precisión, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión. Interpreta las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, institucional o informal, con corrección y sin dificultad. Interpreta las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar. Interpreta las grabaciones y llamadas telefónicas realizadas en las actividades profesionales, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores. Interpreta la información transmitida por medios audiovisuales técnicos, discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación y corrige posibles errores durante la interpretación oral.</i></p>
3	

	<p><i>Para la interpretación de la información oral en lengua inglesa, interpreta e información, con precisión, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión. Interpreta las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, institucional o informal, con corrección y sin dificultad. Interpreta las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar. Interpreta las grabaciones y llamadas telefónicas realizadas en las actividades profesionales, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores. Interpreta la información transmitida por medios audiovisuales técnicos, discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación, pero comete pequeños errores que no afectan a la interpretación oral.</i></p>
2	<p><i>Para la interpretación de la información oral en lengua inglesa, interpreta e información, con precisión, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión. Interpreta las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, institucional o informal, con corrección y sin dificultad. Interpreta las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar. Interpreta las grabaciones y llamadas telefónicas realizadas en las actividades profesionales, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores. Interpreta la información transmitida por medios audiovisuales técnicos, discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación, pero comete grandes errores que afectan a la interpretación oral.</i></p>
1	<p><i>No interpreta la información oral en lengua inglesa.</i></p>

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

### Escala B

4	<p><i>Para la interpretación de la información contenida en documentos escritos en lengua inglesa, identifica la relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o descarte. Interpreta los informes y correspondencias, en lengua inglesa y no estándar, con autonomía, comprendiendo su contenido. Recopila la información contenida en las diversas fuentes especializadas, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes. Interpreta la documentación producida por clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos tales como sugerencias, consultad, quejas o reclamaciones, satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión. Resuelve las dificultades en la comprensión de textos complejos con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción y corrige posibles errores de la interpretación de documentos escritos.</i></p>
3	<p><i>Para la interpretación de la información contenida en documentos escritos en lengua inglesa, identifica la relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o descarte. Interpreta los informes y correspondencias, en lengua inglesa y no estándar, con autonomía, comprendiendo su contenido. Recopila la información contenida en las diversas fuentes</i></p>

	<p><i>especializadas, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes. Interpreta la documentación producida por clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos tales como sugerencias, consultad, quejas o reclamaciones, satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión. Resuelve las dificultades en la comprensión de textos complejos con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción, pero comete pequeños errores que no afectan a la interpretación de documentos escritos.</i></p>
2	<p><i>Para la interpretación de la información contenida en documentos escritos en lengua inglesa, identifica la relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o descarte. Interpreta los informes y correspondencias, en lengua inglesa y no estándar, con autonomía, comprendiendo su contenido. Recopila la información contenida en las diversas fuentes especializadas, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes. Interpreta la documentación producida por clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos tales como sugerencias, consultad, quejas o reclamaciones, satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión. Resuelve las dificultades en la comprensión de textos complejos con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción, pero comete grandes errores que afectan a la interpretación de documentos escritos.</i></p>
1	<p><i>No interpreta la información contenida en documentos escritos en lengua inglesa.</i></p>

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

### Escala C

4	<p><i>Para la redacción de textos claros y detallados en lengua inglesa, redacta la documentación con correcciones, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado. Redacta las respuestas a solicitudes de información, utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada. Utiliza la estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes. Resume las informaciones procedentes de fuentes diversas, sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, con fiabilidad, utilizando las palabras y ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en formato convencional. Redacta los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación. Emplea el lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS u otros y corrige posibles errores en la redacción.</i></p>
3	<p><i>Para la redacción de textos claros y detallados en lengua inglesa, redacta la documentación con correcciones, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado. Redacta las respuestas a solicitudes de información, utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada. Utiliza la estructura de los modelos de</i></p>

	<p><i>documentos oficiales y el lenguaje precioso en el ámbito profesional, con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes. Resume las informaciones procedentes de fuentes diversas, sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, con fiabilidad, utilizando las palabras y ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en formato convencional. Redacta los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación. Emplea el lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS u otros, pero comete pequeños errores que no afectan a la redacción final.</i></p>
2	<p><i>Para la redacción de textos claros y detallados en lengua inglesa, redacta la documentación con correcciones, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado. Redacta las respuestas a solicitudes de información, utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada. Utiliza la estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje precioso en el ámbito profesional, con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes. Resume las informaciones procedentes de fuentes diversas, sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, con fiabilidad, utilizando las palabras y ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en formato convencional. Redacta los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación. Emplea el lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS u otros, pero comete grandes errores que afectan a la redacción final.</i></p>
1	<p><i>No redacta textos claros ni detallados en lengua inglesa.</i></p>

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

### Escala D

4	<p><i>Para la comunicación oral en lengua inglesa, comprende los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado con facilidad, siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades. Adecúa las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, al registro formal o informal, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa. Comprende los elementos técnicos contenidos en el intercambio verbal, presencial o realizado a través de medios técnicos con otros profesionales, interpretándose con precisión. Comprende las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, con exactitud, considerando los elementos no verbales de la comunicación. Identifica las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación y corrige posibles irregularidades durante la comunicación.</i></p>
3	

	<p><i>Para la comunicación oral en lengua inglesa, comprende los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado con facilidad, siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades. Adecúa las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, al registro formal o informal, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa. Comprende los elementos técnicos contenidos en el intercambio verbal, presencial o realizado a través de medios técnicos con otros profesionales, interpretándose con precisión. Comprende las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, con exactitud, considerando los elementos no verbales de la comunicación. Identifica las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación, pero comete pequeños errores durante la comunicación que no afectan a la misma.</i></p>
2	<p><i>Para la comunicación oral en lengua inglesa, comprende los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado con facilidad, siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades. Adecúa las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, al registro formal o informal, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa. Comprende los elementos técnicos contenidos en el intercambio verbal, presencial o realizado a través de medios técnicos con otros profesionales, interpretándose con precisión. Comprende las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, con exactitud, considerando los elementos no verbales de la comunicación. Identifica las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación, pero comete grandes errores durante la comunicación que afectan a la misma.</i></p>
1	<p><i>No se comunica de manera oral en lengua inglesa.</i></p>

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

### 1.2.2. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

5.

#### **Condiciones adicionales:**

#### 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>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>	

**No existen escalas**

## **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.

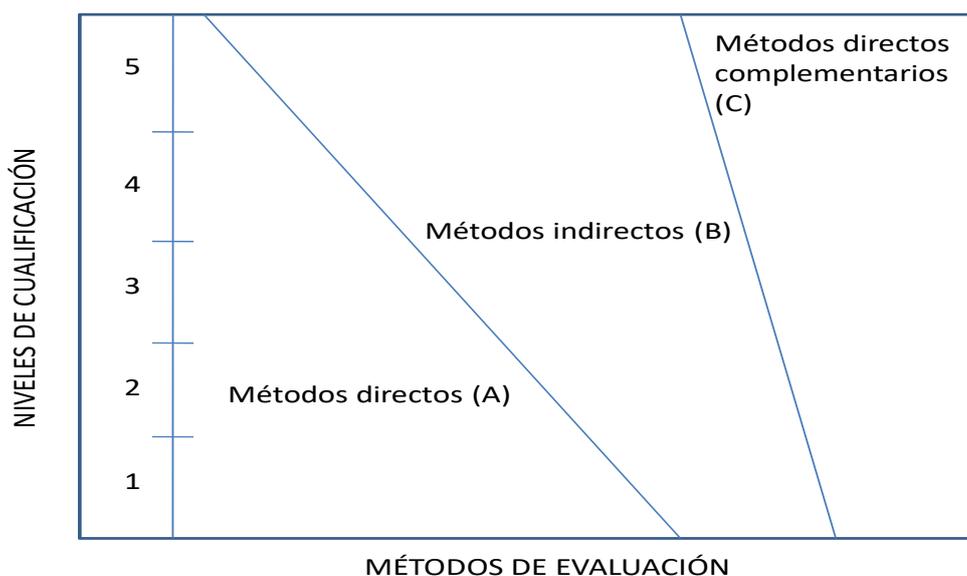
### **2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.**

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 Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (B1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional, 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.
- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (B1), según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, 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 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.

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