



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2168\_3: Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TELEOPERACIONES DE ATENCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Código: SEA647\_3**

**NIVEL: 3**

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

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2168\_3: Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia.

### 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 gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia, 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. Establecer la conexión al sistema gestor de demanda de emergencia para poder desempeñar las funciones con normalidad durante el turno de trabajo.**

- 1.1 La posición de los medios de producción, se regula para mantener la higiene postural durante el turno de trabajo establecido, favoreciendo la capacidad de concentración y de resistencia a la fatiga durante el mismo.
- 1.2 El "login" y/o "password" se introduce en el sistema de despacho, para la identificación del profesional, como usuario del mismo.
- 1.3 Las incidencias producidas durante el turno de trabajo, se comunican al profesional entrante durante el cambio de turno para establecer las medidas correctoras oportunas.
- 1.4 La recepción de mensajes informativos o de advertencia, se comprueba tras la conexión al sistema de despacho, para su aplicación en los procedimientos de actuación de coordinación.
- 1.5 El relevo del profesional y el número de puesto que ocupa en la sala de coordinación, se notifica al responsable de sala para controlar el estado operativo de cada puesto de coordinación.

## **2. Comprobar el funcionamiento de las aplicaciones del sistema gestor de demanda de emergencias y del sistema integrado de comunicaciones de telefonía y radio para poder desempeñar las funciones con normalidad durante el turno de trabajo.**

- 2.1 El funcionamiento del "software" de gestión y los elementos periféricos del sistema de despacho se comprueban para poder iniciar las operaciones de coordinación de emergencias.
- 2.2 Las líneas de entrada y salida de telefonía y radio se verifican, comprobándose que es posible establecer una comunicación con la persona usuaria y con los recursos operativos de seguridad, salvamento y extinción, sanidad y servicios técnicos.
- 2.3 La interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias se comprueba, pudiéndose establecer comunicación entre los mismos y traspasar la información para la gestión de la demanda de emergencia.
- 2.4 La relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso, se identifica generando un expediente en el centro coordinador de emergencias para verificar los casos pendientes de resolución.
- 2.5 La operatividad del modo manual de comunicaciones se verifica comprobando su funcionamiento, para ser activado ante la posibilidad de un fallo en el sistema integrado de comunicaciones.
- 2.6 El funcionamiento anómalo en el sistema de despacho se detecta, informando al supervisor del gestor de demanda y aplicándose el procedimiento establecido para su resolución.

## **3. Recibir las llamadas entrantes de las personas usuarias del servicio de coordinación de emergencias, para informales que están siendo atendidos por un servicio de emergencias.**

- 3.1 La llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio establecido, se recibe, iniciándose el contacto de la persona usuaria con el sistema de coordinación de emergencias.

- 3.2 La comunicación con la persona alertante, se efectúa en las lenguas establecidas, en su caso.
- 3.3 El saludo de cortesía se dirige a la persona usuaria informándole del servicio o institución al que está llamando y la respuesta que puede recibir.
- 3.4 Las llamadas identificadas como no urgentes ni emergentes se resuelven, informando a la persona alertante del servicio o institución que puede dar respuesta a su demanda.
- 3.5 La comunicación con la persona usuaria se efectúa, utilizando las técnicas y habilidades de comunicación que permitan generar el clima de tranquilidad y confianza para iniciar el interrogatorio, permitiendo establecer el motivo de la demanda, así como el envío del recurso adecuado a sus necesidades.
- 3.6 El inicio automático de la grabación de la comunicación se comprueba, para poder realizar posteriormente el control de calidad del servicio prestado y/o poder contestar a posibles demandas de información.

#### ***4. Recabar verbalmente los datos para clasificar y priorizar la demanda.***

- 4.1 La información para clasificar la demanda ante una llamada, se registra en un formulario informático inicial de acuerdo al protocolo de trabajo de recogida de datos establecido.
- 4.2 El motivo de la llamada al centro de coordinación de emergencias se solicita a la persona alertante, para clasificar la demanda e iniciar el interrogatorio.
- 4.3 Los datos de localización del suceso, se recaban de manera concreta, localizando el mismo mediante un sistema de información geográfica, apoyándose en herramientas de geolocalización que facilitan unas coordenadas aproximadas, para facilitar al recurso operativo asignado para su resolución y la llegada al evento por el recorrido más seguro, corto y rápido.
- 4.4 Los datos de identidad del afectado se recaban, registrándose en el formulario informático y comprobándose si ha tenido demandas previas que puedan aportar información que facilite la toma de decisiones sobre la prioridad y el recurso a enviar.
- 4.5 La presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso, así como otros datos de interés, se obtienen para que el equipo interviniente actúe de manera segura y eficaz.
- 4.6 El número de expediente que se genera en la llamada se asigna con objeto de facilitar la gestión y el seguimiento de la misma.
- 4.7 El registro de los datos de la demanda se recoge en formato papel en el formulario establecido, cuando la caída del sistema gestor de demanda de emergencia impida su registro en el formulario informático.

#### ***5. Clasificar el tipo de demanda ante una situación de emergencia, asignándole una prioridad de ejecución para dar la mejor respuesta.***

- 5.1 La demanda se clasifica mediante el análisis de la información obtenida en el interrogatorio inicial.
- 5.2 La demanda se registra, cumplimentando el formulario informático inicial.
- 5.3 La demanda se tipifica, atendiendo a su naturaleza como: demanda asistencial, de transporte, de seguridad pública, de extinción de incendios, de situación preventiva, de situaciones especiales, de demanda de información o de coordinación y cooperación entre recursos de instituciones con competencias para la resolución de situaciones de emergencia, entre otros.
- 5.4 La prioridad de resolución de la demanda se tipifica, atendiendo a la gravedad del suceso y a la necesidad inmediata de respuesta según establezca el protocolo tras el interrogatorio inicial.
- 5.5 El tipo de demanda y su prioridad de resolución se identifica mediante su código para su inclusión en la base de datos.

## **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 **UC2168\_3: Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Centro coordinador de emergencias**

- Definición y objetivos de un centro coordinador de emergencias. Funciones. Elementos que lo componen. Estructura. Recursos. Características del centro de regulación médica tipo 061. Clasificación operativa de los centros de regulación médica. Características del centro de coordinación integrado tipo 112. Normativa de los centros de coordinación 112. Sistemas gestores de despacho, para gestión de centros coordinadores de emergencias. Plataformas tecnológicas. Características técnicas. Elementos de seguridad. Puestos de operación. Elementos del sistema de atención, despacho y coordinación. Funciones del sistema de atención, despacho y coordinación. Ergonomía e higiene postural en el puesto de trabajo. Vigilancia de la salud del desempeño profesional. Riesgos en el desempeño de la actividad profesional. Medidas de prevención.

### **2. Sistemas de transmisiones para establecer la comunicación entre el centro de coordinación de emergencias, los usuarios y los recursos operativos**

- Tipos de medios de transmisión: alámbricos, inalámbricos y mixtos. La radiocomunicación: concepto. Teoría de la propagación radiofónica. Tipos de ondas. Longitud de onda. Frecuencias. Sistemas de radiocomunicación analógicos y digitales. Tipos de estaciones de radio. Elementos de una estación de radio. Formas de transmisión: simples, dúplex y semi-dúplex. El

radiotransmisor: tipos, manejo, envío de tonos y subtonos. Lenguaje radiofónico: concepto, tipos y finalidad. Detección y manejo de averías básicas.

### **3. Geografía y cartografía en los centros de coordinación de emergencias**

- Datos del área de cobertura del centro coordinador: Demografía. Estructura demográfica. Geomorfología. Relieve. Climatología. Estructura económica y social. Industria. Redes de comunicación vial terrestres. Cartografía general. El mapa topográfico: concepto y elementos. Interpretación de mapas. Cota. Escalas. Planimetría. Altimetría. Curvas de nivel. Distancias topográficas. Localización de puntos. Función de los sistemas de información geográfica (GIS). Elementos del GIS: visor de mapas. Localizador de direcciones. Localizador de unidades. Herramientas de geolocalización.

### **4. Procedimiento para la identificación de las demandas de emergencia**

- Tipos de demanda. Formularios de demanda. Categorización de la demanda.

### **5. Habilidades de comunicación con la persona usuaria del sistema de coordinación de emergencia**

- Elementos que intervienen en la comunicación: emisor, receptor, mensaje y canal.
- Canales de comunicación: auditivo, visual, táctil y olfativo.
- Barreras y dificultades.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación verbal: técnicas de emisión de mensajes orales.
- Comunicación a través de medios no presenciales.
- Escucha: técnicas de recepción de mensajes orales.
- Inteligencia emocional: empatía, asertividad, persuasión.
- Técnicas de control ante situaciones de estrés.
- Normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal.

## **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:

- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Comunicarse de forma eficaz en cada momento, compartiendo la información con el equipo de trabajo, respetando los canales establecidos en la organización, utilizando un lenguaje ordenado, claro y preciso.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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

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

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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

En el caso de la “UC2168\_3: Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia”, 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 gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Implantar la conexión y comprobar el funcionamiento.
- 2.** Recepcionar y clasificar las llamadas.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia en la implantación y comprobación del funcionamiento.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Introducción del El "login" y/o "password".</li><li>- Comunicación al profesional entrante en los cambios de turno de las incidencias producidas.</li><li>- Comprobación de la recepción de mensajes informativos o de advertencia.</li><li>- Notificación del relevo del profesional.</li><li>- Comprobación del funcionamiento del software de gestión y los elementos periféricos.</li><li>- Verificación de las líneas de entrada y salida de telefonía y radio.</li><li>- Comprobación de la interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias.</li><li>- Identificación de la relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso.</li><li>- Detección del funcionamiento anómalo en el sistema.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Rigor en la recepción y clasificación de las llamadas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción de la llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio.</li><li>- Resolución de las llamadas no urgentes ni emergentes.</li><li>- Comprobación del inicio automático de la grabación.</li><li>- Registro en un formulario la información para clasificar la demanda.</li><li>- Solicitud del motivo de la llamada para clasificarla.</li><li>- Solicitud de los datos de localización del suceso, los datos de identidad del afectado, la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso.</li><li>- Asignación de un número de expediente.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilación de los datos de la demanda en formato papel cuando no pueda ser en formato electrónico.</li><li>- Clasificación, registro de la demanda.</li><li>- Tipificación de la demanda.</li><li>- Identificación del tipo de demanda y su prioridad de resolución.</li></ul> <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>	
<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 implantar la conexión y comprobar el funcionamiento, Introducción del El "login" y/o "password", comunica al profesional entrante en los cambios de turno de las incidencias producidas. Comprueba la recepción de mensajes informativos o de advertencia. Notifica el relevo del profesional. Comprueba el funcionamiento del software de gestión y los elementos periféricos. Verifica las líneas de entrada y salida de telefonía y radio. Comprueba la interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias. Identifica la relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso. Detecta el funcionamiento anómalo en el sistema.</i></p>
3	<p><i>Para implantar la conexión y comprobar el funcionamiento, Introducción del El "login" y/o "password", comunica al profesional entrante en los cambios de turno de las incidencias producidas. Comprueba la recepción de mensajes informativos o de advertencia. Notifica el relevo del profesional. Comprueba el funcionamiento del software de gestión y los elementos periféricos. Verifica las líneas de entrada y salida de telefonía y radio. Comprueba la interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias. Identifica la relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso. Detecta el funcionamiento anómalo en el sistema, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para implantar la conexión y comprobar el funcionamiento, Introducción del El "login" y/o "password", comunica al profesional entrante en los cambios de turno de las incidencias producidas. Comprueba la recepción de mensajes informativos o de advertencia. Notifica el relevo del profesional. Comprueba el funcionamiento del software de gestión y los elementos periféricos. Verifica las líneas de entrada y salida de telefonía y radio. Comprueba la interconexión de los puestos de operación de gestión de demanda de emergencias. Identifica la relación de llamadas entrantes y las llamadas en curso. Detecta el funcionamiento anómalo en el sistema, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No implanta la conexión ni comprobar el funcionamiento.</i></p>



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

### Escala B

4	<i>Para recepcionar y clasificar las llamadas, recepciona la llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio. Resuelve las llamadas no urgentes ni emergentes. Comprueba el inicio automático de la grabación. Registra en un formulario la información para clasificar la demanda. Solicita el motivo de la llamada para clasificarla. Solicita los datos de localización del suceso, los datos de identidad del afectado, la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso. Asigna un número de expediente. Recopila los datos de la demanda en formato papel cuando no pueda ser en formato electrónico. Clasifica, registro de la demanda. Tipifica la demanda. Identifica el tipo de demanda y su prioridad de resolución.</i>
3	<i>Para recepcionar y clasificar las llamadas, recepciona la llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio. Resuelve las llamadas no urgentes ni emergentes. Comprueba el inicio automático de la grabación. Registra en un formulario la información para clasificar la demanda. Solicita el motivo de la llamada para clasificarla. Solicita los datos de localización del suceso, los datos de identidad del afectado, la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso. Asigna un número de expediente. Recopila los datos de la demanda en formato papel cuando no pueda ser en formato electrónico. Clasifica, registro de la demanda. Tipifica la demanda. Identifica el tipo de demanda y su prioridad de resolución, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para recepcionar y clasificar las llamadas, recepciona la llamada, vía telefónica, vía radio o por cualquier otro medio. Resuelve las llamadas no urgentes ni emergentes. Comprueba el inicio automático de la grabación. Registra en un formulario la información para clasificar la demanda. Solicita el motivo de la llamada para clasificarla. Solicita los datos de localización del suceso, los datos de identidad del afectado, la presencia de riesgos añadidos en el lugar del suceso. Asigna un número de expediente. Recopila los datos de la demanda en formato papel cuando no pueda ser en formato electrónico. Clasifica, registro de la demanda. Tipifica la demanda. Identifica el tipo de demanda y su prioridad de resolución, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No recepciona ni clasifica las llamadas.</i>

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

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

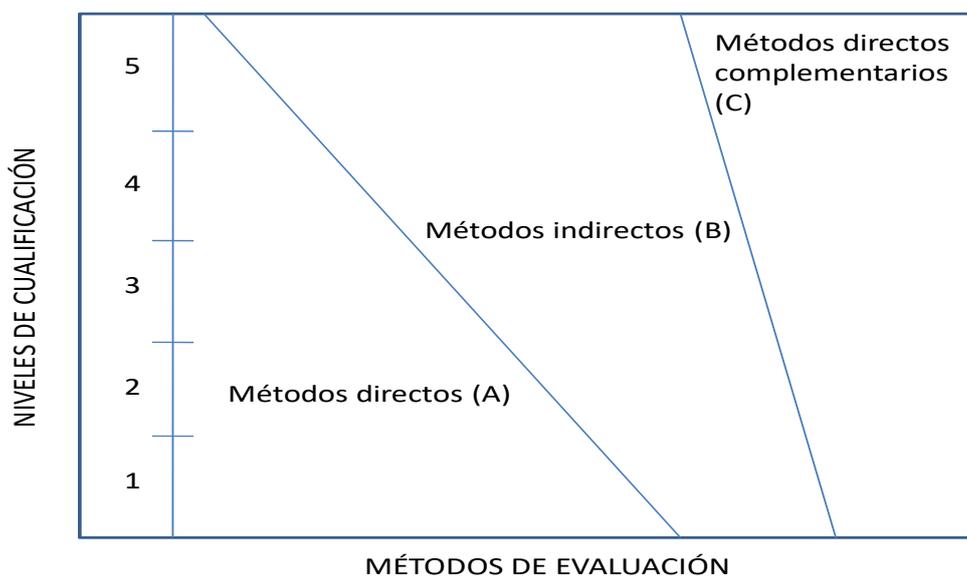


La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

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

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de Gestionar el sistema de atención de llamadas de demanda de emergencia, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "X" y sus competencias 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.