



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL

Código: IMP395_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1252_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el asesoramiento al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Valorar las necesidades del cliente en relación con las normas de protocolo y usos sociales, analizando su actividad social y laboral y su propio estilo personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

- 1.1 Analizar durante la entrevista las demandas y expectativas del cliente, así como los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural.
 - 1.2 Identificar durante la entrevista si el asesoramiento solicitado es permanente o referido a un acontecimiento social determinado, recogiendo toda la información obtenida en la ficha del cliente.
 - 1.3 Cumplimentar los formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas.
 - 1.4 Identificar las características relevantes de las personas con las que el cliente, se relaciona y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse.
 - 1.5 Detectar los conocimientos que requieren del aprendizaje del cliente respecto a actos protocolarios oficiales, sociales y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana.
 - 1.6 Analizar las actitudes y comportamientos modificables empleando la grabación de las actuaciones del cliente en soportes audiovisuales como vídeo y foto.
 - 1.7 Analizar la información recogida en la ficha correspondiente asegurando su confidencialidad.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal del cliente aplicable.

2. Elaborar la propuesta y el plan de actuación en aspectos de protocolo y usos sociales del cliente en el ámbito social, laboral y de su imagen personal adaptándolas a sus características, necesidades y demandas.

- 2.1 Diseñar el plan de actuación en etiqueta y usos sociales, conjugando las demandas, expectativas y necesidades del cliente.
 - 2.2 Ajustar la propuesta técnica incluyendo la información obtenida de las consultas técnicas a otros profesionales expertos en protocolo.
 - 2.3 Incluir en la propuesta técnica las demandas del cliente y los criterios de actuación claros para las situaciones sociolaborales predefinidas, corrigiendo y adaptándolos a las necesidades detectadas.
 - 2.4 Contemplar en el plan de actuación: el número aproximado y la temporalización de las sesiones, los objetivos alcanzables en cada sesión, las actividades que se proponen, los profesionales que intervienen, el calendario de actuación, y previsión de seguimiento.
 - 2.5 Detallar las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones.
 - 2.6 Proporcionar la información sobre los cambios que se proponen al cliente presentando la propuesta con la documentación necesaria en diferentes soportes; papel o multimedia, y solicitando la firma de su autorización.
- Desarrollar las actividades adaptándolas a las características, necesidades y demandas del cliente.



3. Presentar al cliente la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para la consecución de los objetivos acordados que se adapten a su desarrollo social, profesional y personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

- 3.1 Informar al cliente de las fases y desarrollo del programa de formación para el logro de usos sociales y etiqueta.
 - 3.2 Presentar la información sobre los cambios propuestos empleando la documentación en diferentes soportes, papel o multimedia (esquemas, programas multimedia específicos para el desarrollo de habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, u otros).
 - 3.3 Informar al cliente sobre los resultados previstos complementando las propuestas con el material visual (álbum de fotos, esquemas, programas informáticos específicos) para el desarrollo de las habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, otros.
 - 3.4 Informar al cliente de las características del plan de actuación propuesto, de las actividades y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal, así como del calendario de actuación y del presupuesto detallado, solicitando su conformidad.
 - 3.5 Utilizar un lenguaje claro y explícito, evitando tecnicismos que puedan confundir al cliente.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal del cliente aplicable.

4. Entrenar al cliente sobre pautas de comportamiento en público o normas de usos sociales adaptados al desarrollo de sus actividades profesionales, relaciones sociales e imagen personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos del cliente.

- 4.1 Desempeñar las actividades para los diferentes ámbitos de intervención (protocolo, social, empresarial, otros) cubriendo las demandas del cliente y los objetivos previstos, bien para un acto concreto o para un cambio permanente.
- 4.2 Transmitir al cliente, de forma clara y asequible, los cambios propuestos, respetando en lo posible las objeciones planteadas y en su caso, modificando la propuesta.
- 4.3 Valorar el tiempo que requiere el asesoramiento y del que dispone el cliente, y si se trata de un asesoramiento para un acto concreto o un cambio permanente
- 4.4 Informar al cliente de las actuaciones propuestas, instruyéndole en el ámbito de la etiqueta y usos sociales acordados.
- 4.5 Practicar con el cliente en el entrenamiento y resolución de distintas situaciones reales mediante la utilización en protocolo/etiqueta social y laboral, en la mesa, recepción de invitados, asistencia como invitado, los regalos, la ropa en diferentes actos, los sombreros, los saludos, el besa manos, la etiqueta y otros.
- 4.6 Efectuar un seguimiento durante la formación en su evolución mediante técnicas de observación directa y grabación en soportes audiovisuales, comprobando los progresos del cliente y corrigiendo posibles desviaciones.
- 4.7 Comprobar que la instrucción capacita al cliente en la ejecución de las tareas sobre los usos sociales y etiqueta, y en todos los ámbitos donde se vaya a desenvolver.



- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal del cliente aplicable

5. Valorar la calidad del servicio de asesoramiento en protocolo y usos sociales, garantizando el grado de satisfacción del cliente, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y aplicando las técnicas de comunicación e información y atención al cliente.

- 5.1 Evaluar el grado de satisfacción del cliente, mediante técnicas de observación, cuestionarios y otros, anotando las posibles incidencias.
 - 5.2 Aplicar, atendiendo a los parámetros de calidad establecidos, los procedimientos de comunicación con el cliente.
 - 5.3 Poner en marcha los mecanismos para que se compruebe si el cliente no queda satisfecho con el asesoramiento o el trato recibido.
- Desarrollar las actividades siguiendo las técnicas de comunicación e información y atención al cliente aplicadas a servicios de asesoramiento en protocolo y usos sociales.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1252_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Valoración de las necesidades del cliente sobre normas de protocolo y usos sociales.

- Análisis de las necesidades del cliente para la asesoría en protocolo y usos sociales
 - Protocolo: tipos y clasificación.
 - Normativa vigente sobre actos protocolarios.
 - Usos sociales y etiqueta.
 - Tipología y clasificación de los clientes.
 - Comportamiento personal: trato social, invitaciones, recibir y despedir, otros.
 - Clases de actos: actos privados (bautizos, comuniones, bodas, fiestas, exequias, otras). Actos públicos (oficiales y no oficiales).
 - Técnicas para detectar las características, necesidades y demandas del cliente en protocolo y usos sociales.
 - Métodos y equipos para el estudio y análisis del cliente: técnicas de observación, entrevistas, cuestionarios, grabaciones, otros.
 - Registro y control de la información.
 - Actos protocolarios oficiales, sociales y empresariales: tipos y clasificación.



2. Elaboración de la propuesta y el plan de actuación en aspectos de protocolo y usos sociales.

- Elaboración y presentación de propuestas técnicas de protocolo y usos sociales.
 - Propuestas personalizadas: definición y estructura.
 - Tipos de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo.
 - Procedimientos para cumplimentar los documentos técnicos de una propuesta personalizada.
 - Elaboración y preparación de materiales audiovisuales.
 - Técnicas de elaboración de propuestas de cambios en la aplicación del protocolo y los usos sociales.
 - Técnicas de comunicación para la presentación de propuestas de asesoría en vestuario y complementos.
 - Presentación de la documentación técnica de propuestas de asesoría en protocolo y usos sociales.
 - Presentación de materiales audiovisuales de una propuesta personalizada en protocolo, habilidades y usos sociales.
 - Estrategias de presentación de propuestas de asesoría en protocolo y usos sociales: argumentos según los tipos de clientes, resolución de dudas, presupuesto, otros.
 - Etiqueta y usos sociales.
 - Situaciones sociolaborales predefinidas: criterios de actuación
 - Profesionales expertos en protocolo: colaboración y acuerdos

3. Entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta.

- Aplicación del plan de actuación
 - Protocolo, usos sociales y etiqueta. Definición y tipos.
 - Plan de actuación: definición y estructura.
 - Planificación de actividades para la adquisición de nuevos hábitos: frecuencia y tiempo.
 - Profesionales colaboradores en el área de protocolo y usos sociales.
 - Identificación y reparto de actividades y funciones.
 - Técnicas de coordinación con otros profesionales.
 - Técnicas de planificación de la información y comunicación.
 - Documentación específica.

4. Entrenamiento del cliente en pautas de comportamiento en público.

- Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso
 - Normas de protocolo y etiqueta social en actos: personales, sociales, laborales, otros.
 - Protocolo empresarial.
 - Técnicas protocolarias elementales para el salud, la atención a visitas, celebración de entrevistas, organización de reuniones, regalos, otros.
 - Mesa: preparación y comportamiento.
 - Protocolo y etiqueta social en el vestir: vestuario, los sombreros, y otros complementos.
 - Técnicas de seguimiento del proceso de asesoría en protocolo y usos sociales.
 - Protocolo/etiqueta social y laboral aplicados a la asistencia a eventos como invitado, los saludos, y el besa manos.



5. Valoración de la calidad del servicio del asesoramiento en protocolo y usos sociales.

- Aplicación del control de calidad de los procesos de asesoramiento sobre protocolo y usos sociales.
 - Parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso sobre protocolo y usos sociales.
 - Grado de satisfacción del cliente, temporalización cumplida, expectativas alcanzadas, cliente entrenado y acuerdos respetados.
 - Métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento sobre protocolo y usos sociales.
 - Adecuación de las normas de protocolo y usos sociales al acto al que se va a asistir. Cliente satisfecho.
 - Métodos para el control de calidad en: atención al cliente. Análisis en las diferentes fases del proceso.
 - El trabajo de los especialistas colaboradores.
 - Cuestionarios, entrevista personal.
 - Medidas correctoras en los procesos de protocolo y usos sociales.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Técnicas de comunicación y atención al cliente.



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:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, etc.).
- 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.6 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas
- 2.2 Capacidad oral y escrita.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.6 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.7 Mostrar capacidad de comunicación efectiva oral y escrita.

3. En relación con otros aspectos deberá (capacidades internas):

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Demostrar confianza en sí mismo.
- 3.3 Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.4 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda.
- 3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.6 Mostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.



- 3.7 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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

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

En el caso de la “UC1252_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal”, se tiene 1 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 profesional requerida para llevar a cabo una propuesta técnica y un esquema del plan de actuación de asesoramiento en normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, adaptado a las demandas y necesidades del cliente. El cliente es una mujer de 35 años que debe pronunciar un discurso en una recepción oficial organizada por el Cónsul General de una embajada en España. En el desarrollo de las actividades se aplicaran las normas de la deontología profesional de privacidad y la normativa de la Ley de protección de datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un dossier del cliente que incluya: la ficha técnica, un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y el presupuesto.



2. Valorar las necesidades del cliente en relación con las normas de protocolo y usos sociales, analizando su actividad social y laboral y su propio estilo personal.
3. Elaborar la propuesta técnica y un esquema del plan de actuación y seguimiento.
4. Elaborar un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público para presentarlo al cliente

Condiciones adicionales:

Cuestiones previas antes del desarrollo de la prueba:

- Se realizará búsqueda de la documentación previamente al desarrollo de la prueba y análisis de la bibliografía relacionada con protocolo y usos sociales, etiqueta social y de comportamiento en público.
- Se seleccionarán previamente especialistas colaboradores, expertos en protocolo y usos sociales, etiqueta social y de comportamiento en público.
- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional. Considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba de 5 horas máximo.
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:



Crterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<p><i>Elaboración del dossier del cliente que incluya la ficha técnica, un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y el presupuesto.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de la ficha técnica con los datos personales, y los relativos al ámbito social y laboral y estilo personal.- Confección de formularios con datos que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales del cliente que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas.- Búsqueda de normativa de protocolo oficial.- Preparación de documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Valoración de las necesidades del cliente en relación con las normas de protocolo y usos sociales, analizando su actividad social y laboral y su propio estilo personal.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Acomodación del cliente, observación y estudio de los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural, así como de las características relevantes de las personas con las que el cliente se relaciona y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse.- Identificación de las necesidades y gustos del cliente, demandas y expectativas- Introducción de la información obtenida en el dossier del cliente.- Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.- Identificación de las actitudes y comportamientos del cliente modificables respecto a actos protocolarios oficiales, sociales y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Elaboración de la propuesta técnica y esquema del plan de actuación y seguimiento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Diseño del plan de actuación en etiqueta y usos sociales.- Inclusión de la información obtenida de las consultas técnicas a otros profesionales expertos en protocolo.- Inclusión de criterios de actuación claros para las situaciones sociolaborales más frecuentes.- Realización de un esquema del plan de actuación (temporalización de las sesiones, los objetivos alcanzables, las actividades que se proponen, y previsión de seguimiento)- Detalle de las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como de medidas que eviten desviaciones.- Ejemplificación de cómo dar la información al cliente sobre los cambios que se proponen mediante diferentes soportes; papel o multimedia.- Solicitud de la firma del cliente para la autorización de la

	<p>propuesta.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Elaboración de un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público para presentarlo al cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación de un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público. - Elaboración de un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta - Selección de materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente. - Elaboración de ejemplos de técnicas de comunicación para ofrecérselo al cliente. - Confección del calendario de actuación y del presupuesto para su presentación al cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Valoración de la calidad del servicio de asesoramiento en protocolo y usos sociales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de los resultados parciales y globales del proceso. - Cumplimiento de las normas de atención al cliente. - Aplicación, en su caso, de medidas correctoras. - Detección del grado de satisfacción del cliente mediante cuestionario de satisfacción confeccionado al efecto. - Empleo de técnicas de comunicación e información y atención al cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la deontología profesional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto por las situaciones emocionales que se puedan producir ante una posible inseguridad o complejo del cliente a la hora de enfrentarse al evento al que debe asistir. - Información al cliente de aspectos acerca los hábitos de vida saludable como máxima a tener presente. - Respeto por el trabajo de otros profesionales, impidiendo el posible intrusismo profesional. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa sobre privacidad y protección de datos del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de la seguridad de los datos de carácter personal. - Comunicación de datos del cliente a otros profesionales bajo el consentimiento del interesado. - Precaución en el tratamiento y cesión de datos a otros profesionales. - Derecho a la información y al consentimiento informado.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.

Escala A

5	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto, confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, y confecciona un documento que recoge la normativa de protocolo oficial.</i>
4	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación pero no del presupuesto, confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales, pero no los oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, y confecciona un documento que recoge la normativa de protocolo oficial.</i>
3	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación, confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales, pero no los oficiales del cliente que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, ni el presupuesto, ni confecciona un documento que recoge la normativa de protocolo oficial.</i>
2	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social pero no el laboral ni el estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación, pero no confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales ni oficiales del cliente que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, ni el presupuesto, y tampoco confecciona un documento que recoja la normativa de protocolo oficial.</i>
1	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, no consigue preparar un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación ni del presupuesto, y tampoco confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales, oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, y tampoco confecciona un documento que recoja la normativa de protocolo oficial.</i>

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

Escala B

5	<i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural, así como las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; identifica las necesidades y gustos del cliente, valorando sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i>
4	<i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral y social pero el cultural, así como las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; identifica las necesidades y gustos del cliente, aunque no valora sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i>
3	<i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral pero no analiza ni los datos relativos al ámbito social ni cultural, tampoco estudia las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; identifica las necesidades y gustos del cliente, aunque no valora sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i>
2	<i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral pero no analiza ni los datos relativos al ámbito social ni cultural, tampoco estudia las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; no identifica las necesidades y gustos del cliente, ni valora sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i>
1	<i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral pero no analiza ni los datos relativos al ámbito social ni cultural, no estudia las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; no identifica las necesidades y gustos del cliente, ni valora sus demandas y expectativas, ni el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, no cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i>

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

Escala C

5	<p><i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales; incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo, así como los criterios de actuación para esta situación socio laboral concreta, elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, las actividades propuestas, y la previsión de seguimiento, detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones, explica al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia y solicita la firma del cliente para de su autorización.</i></p>
4	<p><i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo, así como los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, aunque no contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones, no ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, pero si solicita la firma del cliente para de su autorización.</i></p>
3	<p><i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo, así como los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, realiza un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, aunque no contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, no detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas ni sus resultados, ni las medidas que eviten desviaciones; no ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, pero si solicita la firma del cliente para de su autorización.</i></p>
2	<p><i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, no incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo ni los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, aunque no contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, ni detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas ni sus resultados, ni las medidas que eviten desviaciones, ni ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, pero si solicita la firma del cliente para de su autorización.</i></p>
1	<p><i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, no incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo ni los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, tampoco elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, ni contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, no detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas ni sus resultados, ni las medidas que eviten desviaciones, no ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, ni solicita la firma del cliente para de su autorización.</i></p>

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



Escala D

5	<i>Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, elabora ejemplos de técnicas de comunicación, y confecciona un ejemplo del calendario de actuación y el presupuesto para su presentación al cliente.</i>
4	Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, elabora ejemplos de técnicas de comunicación, y confecciona un ejemplo del calendario de actuación y el presupuesto para su presentación al cliente.
3	<i>Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, no elabora ejemplos de técnicas de comunicación, ni confecciona un ejemplo del calendario de actuación y el presupuesto para su presentación al cliente.</i>
2	<i>Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, no elabora ejemplos de técnicas de comunicación, ni confecciona un ejemplo del calendario de actuación ni el presupuesto para su presentación al cliente.</i>
1	<i>No prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, no elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, no elabora ejemplos de técnicas de comunicación, ni confecciona un ejemplo del calendario de actuación ni el presupuesto para su presentación al cliente.</i>

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



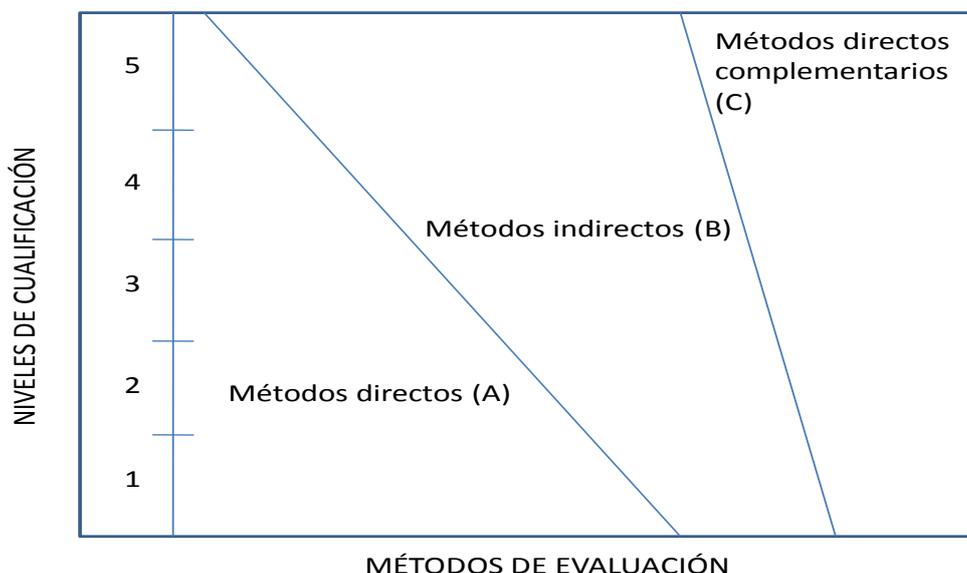
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 asesoramiento al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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/a 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 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- 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.