



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1237_2 Atender al cliente en los servicios de realización de vestuario a medida”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TCP391_2 Confección de vestuario a medida en textil y piel.
TCP470_3 Realización de vestuario a medida en textil y piel.



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 UC1237_2: Atender al cliente en los servicios de realización de vestuario a medida.

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 la selección de materiales y productos para el proceso de confección, y que se indican a continuación:

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

1. *Comunicar al cliente, sobre los servicios que se ofrecen en la realización de vestuario a medida.*

- 1.1 Informar al cliente sobre el servicio que se ofrece vinculado a la realización de vestuario a medida.



- 1.2 Atender las necesidades del cliente referente a la solicitud del servicio dependiendo de las características del mismo.
- 1.3 Solicitar los datos personales del cliente, en su caso, accediendo a la información disponible sobre el mismo.
- 1.4 Determinar el pedido del cliente solicitando aclaraciones e identificando las posibles acciones y materiales necesarios, registrando los datos en la ficha técnica.

2. *Elaborar el proyecto de realización de vestuario a medida, detectando las necesidades y demandas del cliente.*

- 2.1 Obtener información en el archivo documental disponible, para la aplicación en los proyectos.
- 2.2 Consultar las fuentes de información del fondo documental, seleccionando según tendencias y requerimiento del cliente para su asesoramiento con la calidad y actualidad exigida.
- 2.3 Efectuar los diseños técnicos requeridos con las características y demanda del cliente e incluirlos en la propuesta del proyecto.
- 2.4 Elaborar el proyecto de confección a medida de prenda o artículo del vestir, proponiendo el mismo al cliente recogiendo sus expectativas.
- 2.5 Asesorar al cliente sobre la viabilidad, presupuesto y plazo de entrega del proyecto requerido, sometiéndolo a su aprobación.
- 2.6 Registrar la información generada en el formato requerido para su empleo en los procedimientos.

3. *Efectuar el presupuesto del proyecto de realización de vestuario a medida, aplicando la tarifa disponible, para la presentación al cliente, bajo la supervisión del responsable.*

- 3.1 Valorar los materiales estándar en función de la tarifa aplicable y los materiales específicos en base a los costes previstos o ponderados.
- 3.2 Valorar los tiempos de cada operación y del proceso total, considerando el suministro de materiales e imprevistos entre otros.
- 3.3 Calcular el coste del servicio en función de la complejidad del mismo y del tiempo previsto para cada operación e incluirlo en el precio final.
- 3.4 Emplear las tarifas establecidas por la empresa e incluyendo los cálculos de materiales y coste de mano de obra requerida, teniendo en cuenta las diferentes posibilidades.
- 3.5 Ordenar la información recogida o suministrada, enunciada en un lenguaje claro y comprensible.
- 3.6 Presentar al cliente el presupuesto con la información generada sobre la viabilidad y plazo de entrega del servicio requerido en soporte físico o digital para someterlo a su aprobación.
- 3.7 Transmitir a las personas designadas por la empresa o departamento encargado de la elaboración de la oferta el informe que recoge el presupuesto de costes.

4. *Efectuar la recepción del encargo del proyecto de realización de vestuario a medida siguiendo los procedimientos establecidos.*

- 4.1 Efectuar la recepción de la demanda del proyecto utilizando las fichas disponibles en la empresa.
- 4.2 Registrar los datos del cliente y el tipo de encargo utilizando los medios destinados para ello.



- 4.3 Controlar los materiales que entrega el cliente revisando y midiendo los mismos, almacenándolos en las áreas dispuestas para ello y permitiendo su fácil localización.
 - 4.4 Comprobar las condiciones del contrato establecidas en las negociaciones del presupuesto, así como fechas de pruebas y plazo de entrega del encargo.
 - 4.5 Mantener actualizado y disponible el fichero de clientes siguiendo procedimientos de la empresa.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

5. *Presentar la prenda o artículo del vestir a medida al cliente, comprobando su aceptación, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa.*

- 5.1 Mostrar al cliente el encargo a medida realizado, comprobando la conformidad a sus expectativas.
- 5.2 Atender la demanda del cliente en el tratamiento de las reclamaciones, ofertando posibles soluciones en colaboración con el responsable.
- 5.3 Conducir las reclamaciones hacia el responsable, facilitando el acuerdo con el cliente.
- 5.4 Transmitir informe de reclamaciones al personal responsable cuando sobrepasa la responsabilidad asignada.

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 UC1237_2: Atender al cliente en los servicios de realización de vestuario a medida. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Comunicación al cliente de los servicios que se ofrecen referente a la realización de vestuario a medida.*

- Documentación técnica específica referente a la realización de vestuario a medida
 - Bases de datos.
 - Ficha técnica de cliente.
 - Tarifa de precios.
 - Bases de datos de clientes.
 - Muestrario de productos y servicios
- Técnicas básicas de comunicación.
- Equipos, máquinas y herramientas.
 - Equipo informático.
 - Programas de gestión de confección a medida.

2. *Elaboración del proyecto de realización de vestuario a medida.*

- Documentación técnica específica de referente realización de vestuario a medida.



- Bases de datos.
- Ficha técnica de cliente.
- Ficha técnica de diseño.
- Archivo documentos de tendencias de moda, usos y costumbres.
- Muestrarios de materiales textiles y pieles.
 - Catálogos.
 - Figurines.
- Elaboración de diseños técnicos de vestuario a medida.
 - Bocetos del modelo.
 - Especificaciones del diseño técnico.

3. Presupuesto del proyecto de realización de vestuario a medida.

- Documentación técnica específica para la elaboración de presupuestos.
 - Bases de datos.
 - Ficha técnica de cliente.
 - Ficha técnica de diseño.
 - Tarifas de precios.
 - Catálogos.
 - Archivo documental relativo al vestuario a medida.
- Cálculo del presupuesto de realización del vestuario a medida.
 - Evaluación de las posibilidades de realización del vestuario a medida.
 - Procedimiento de estimación de coste de materiales y mano de obra.
 - Tiempos de ejecución y fecha de recogida del vestuario.
 - Cumplimentación del formato de presupuesto.

4. Recepción del encargo del proyecto de realización de vestuario a medida.

- Documentación técnica específica aceptación del proyecto de vestuario a medida.
 - Bases de datos.
 - Orden de trabajo.
 - Instrucción de trabajo.
 - Procedimientos de la empresa.
 - Ficha técnica de cliente.
 - Documentación de recepción de material.
 - Ficha técnica de prueba.
- Procedimientos de recepción del proyecto de realización de vestuario a medida.
 - Aceptación del proyecto con su orden de fabricación.
 - Recepción en su caso de materiales.
 - Etiquetado de identificación de cliente, procedencia y fecha de recogida.
 - Almacenamiento de materiales.
- Útiles y herramientas de recepción del proyecto.
 - Soportes y contenedores de materiales entregados.
 - Etiquetadora.
 - Grapadora.

5. Presentación de la prenda o artículo del vestir a medida al cliente.

- Documentación técnica específica para la presentación de la prenda o artículo acabado.
 - Hojas de reclamaciones.
 - Formularios de satisfacción.
 - Normativa general sobre comercio.



- Derechos de los consumidores.
- Procesos de conservación, almacenaje, transporte y presentación comercial de artículos y prendas de vestir.
 - Tipos y características.
 - Procedimientos de presentación de artículos según estética y estructura del artículo o prenda.
- Etiquetado de artículos y prendas de vestir.
 - Etiquetado de composición.
 - Etiquetado de conservación.
 - Etiquetado comercial.
- Materiales utilizados en la presentación de la prenda de vestir.
 - Envases individuales y colectivos.
 - Bolsas y perchas.

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

- Documentación técnica utilizada:
 - Uso de una base de datos.
 - Ficha técnica de cliente.
 - Aplicación de la normativa general sobre comercio y su documentación: y lo derechos de los consumidores
 - Aplicación de Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
- Maquinaria y equipos de presentación final de artículos y prendas.
 - Tipos, características y aplicaciones.
 - De pegar, de embolsar, de encajar y otras.
- Habilidades comerciales aplicables en atención al cliente.
 - Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
 - Expresión verbal/no verbal.
 - Modelos de comunicación comercial.
- Calidad en procesos de confección a medida.
 - Importancia y objeto de la calidad.
 - Control de Calidad en el producto y/o servicio prestado.
 - Gestión de reclamaciones.
 - Registro de incidencias y no conformidades.
- Normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables en el sector de la confección.
 - Cumplimiento de la normativa vigente a su nivel.
 - Equipos y de protección individual (EPI's). Tipos, aplicaciones y manejo adecuado.
 - Mantenimiento de equipos de protección individual y colectiva.
 - Dispositivos de seguridad activa en máquinas y equipos. Tipos, localización y manejo.

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 los superiores o responsables deberá:

1.1 Tratar a éstos con cortesía y respeto.



- 1.2 Comunicarse con claridad, de manera ordenada y precisa, con las personas responsables del equipo en cada momento, mostrando una actitud participativa.
- 1.3 Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos cometidos.

2. En relación con otros trabajadores o profesionales deberá:

- 2.1 Tratar a éstos con respeto.
- 2.2 Participar y colaborar activamente con otros trabajadores, en su caso, según las instrucciones recibidas.
- 2.3 Evitar distracciones fuera de las pausas reglamentarias o paradas por causas de la producción.
- 2.4 Facilitar el desarrollo de las actividades que tengan lugar en áreas comunes.
- 2.5 Respetar las aportaciones hechas por otros profesionales.

3. En relación con otros aspectos de la profesionalidad deberá:

- 3.1 Identificar riesgos de su actividad y adoptar las medidas preventivas, comunicando al superior o responsable con prontitud posibles contingencias.
- 3.2 Mantener en buen estado de uso los equipos de protección individual.
- 3.3 Respetar las instrucciones y normas internas de la empresa.
- 3.4 Cuidar el aspecto y aseo personal como profesional.
- 3.5 Cumplir las normas de comportamiento profesional: ser puntual, no comer, no fumar, no utilizar teléfonos móviles u otros equipos electrónicos que no estén autorizados, entre otras.
- 3.6 Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- 3.7 Cuidar los equipos de trabajo y utilizar con economía los materiales.

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 UC1237_2: Atender al cliente en los servicios de realización de vestuario a medida, 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 la atender la demanda de un cliente en la realización a medida de una prenda representativa, a partir de unas necesidades dadas, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar el proyecto de realización de una prenda a medida a partir de los requerimientos del cliente.
2. Efectuar el presupuesto del proyecto de realización de la prenda a medida.
3. Efectuar la recepción del encargo del proyecto.
4. Presentar la prenda a medida al cliente, resolviendo los posibles problemas planteados en el marco de su responsabilidad.

Condiciones adicionales

- Se dispondrá de los equipos, material y documentación requeridos para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se valorará la competencia de respuesta a las contingencias, generando una incidencia durante el proceso.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Elaboración del proyecto de realización de una prenda a medida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de la información técnica proporcionada.- Cumplimiento de las instrucciones recibidas.- Consideración de los requerimientos del cliente.



	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de los datos personales del cliente.- Acceso a la información disponible sobre el cliente.- Determinación del pedido del cliente.- Solicitud de aclaraciones.- Consulta de fuentes de información del archivo documental disponible.- Utilización de muestrarios de materiales.- Comprobación de la viabilidad del diseño técnico requeridos con el boceto del modelo y especificaciones del mismo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Presupuesto del proyecto de realización de la prenda a medida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de la información técnica proporcionada.- Cumplimiento de las instrucciones recibidas.- Utilización de los recursos disponibles.- Valoración de los materiales estándar y específicos.- Valoración de costes de materiales.- Utilización de tarifas de precios.- Calculo del coste del servicio: materiales y mano de obra.- Tiempos de cada operación y del proceso total.- Organización de la información recogida o suministrada.- Elaboración de la hoja del presupuesto.- Calidad en la elaboración del presupuesto.- Presentación del presupuesto para el cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Recepción del encargo del proyecto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de la información técnica proporcionada.- Cumplimiento de las instrucciones recibidas.- Complimentación de las fichas disponibles en la empresa.- Registro de los datos del cliente y el tipo de encargo solicitado.- Control de los materiales que entrega el cliente.- Comprobación de las condiciones de contrato.- Mantenimiento del fichero de clientes. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total, de los indicadores, de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Presentación de la prenda o artículo del vestir a medida al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de la información técnica proporcionada.- Cumplimiento de las instrucciones recibidas.- Comprobación de la calidad requerida de la prenda o artículo.- Exposición al cliente el encargo a medida realizado.- Comprobación de la identificación y protección de la prenda.- Embalado de la prenda.- Atención de la demanda del cliente en caso de



	<p>reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Tratamiento de las reclamaciones ofertando posibles soluciones. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total, de los indicadores, de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables en el sector de la confección.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de los equipos de protección individual específicos y medios de seguridad aplicables.- Mantenimiento de la limpieza y el orden de la zona de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total, de los indicadores, de este criterio en todas las actividades.</i></p>

Escala A

5	<p><i>Se ha elaborado correctamente el proyecto de realización de una prenda a medida considerando los requerimientos del cliente, la información técnica proporcionada y las instrucciones recibidas, consultando detenidamente las fuentes del archivo documental y muestrarios de materiales disponibles, seleccionando las mismas según tendencias, efectuando detalladamente el boceto del modelo y especificaciones haciendo viable el diseño técnico.</i></p>
4	<p><i>Se ha elaborado el proyecto de realización de una prenda a medida considerando los requerimientos del cliente, la información técnica proporcionada y las instrucciones recibidas, consultando las fuentes del archivo documental y muestrarios de materiales disponibles, seleccionando las mismas según tendencias, efectuando el boceto del modelo y especificaciones del mismo haciendo viable el diseño técnico.</i></p>
3	<p><i>Se ha elaborado suficientemente el proyecto de realización de una prenda a medida considerando los requerimientos del cliente, parte de la información técnica proporcionada y las instrucciones recibidas, consultando parcialmente las fuentes del archivo documental y muestrarios de materiales disponibles, seleccionando las mismas sin rigor según tendencias, efectuando el boceto del modelo y especificaciones haciendo viable el diseño técnico.</i></p>
2	<p><i>Se ha elaborado el proyecto de realización de una prenda a medida considerando los requerimientos del cliente, utilizando mínimamente la información técnica proporcionada y las instrucciones recibidas, no consultando las fuentes del archivo documental y muestrarios de materiales disponibles, ni seleccionando las mismas según tendencias, efectuando sin rigor el boceto del modelo y especificaciones haciendo poco viable el diseño técnico.</i></p>
1	<p><i>Se ha elaborado incorrectamente el proyecto de realización de una prenda a medida no considerando los requerimientos del cliente, consultando insuficientes fuentes del archivo documental y muestrarios de materiales disponibles, efectuando con dificultad el boceto del modelo y especificaciones.</i></p>

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

Escala B

5	<i>Se ha efectuado el presupuesto detallado del proyecto de realización de la prenda a medida, seleccionando los recursos disponibles, valorando todos los materiales estándar y específicos en base a los costes, así como las cantidades necesarias, calculando concienzudamente el coste del servicio en función de la complejidad del mismo, ordenando correctamente la información recogida o suministrada, aplicando las tarifas establecidas por la empresa o incluyendo los cálculos en su caso, de materiales y coste de mano de obra.</i>
4	<i>Se ha efectuado el presupuesto del proyecto de realización de la prenda a medida, seleccionando parte de los recursos disponibles, valorando los materiales estándar y específicos en base a los costes, así como las cantidades necesarias, calculando el coste del servicio en función de la complejidad del mismo, ordenando adecuadamente la información recogida o suministrada, aplicando parte de las tarifas establecidas por la empresa o incluyendo los cálculos en su caso, de materiales y coste de mano de obra.</i>
3	<i>Se ha efectuado suficientemente el presupuesto del proyecto de realización de la prenda a medida, seleccionando alguno de los recursos disponibles, valorando parcialmente los materiales estándar y específicos en base a los costes, así como las cantidades necesarias, no calculando el coste del servicio en función de la complejidad del mismo, ordenando sin rigor la información recogida o suministrada, no aplicando las tarifas establecidas por la empresa o excluyendo los cálculos en su caso, de materiales y coste de mano de obra.</i>
2	<i>Se ha efectuado mínimamente el presupuesto del proyecto de realización de la prenda a medida, seleccionando aleatoriamente los recursos disponibles, no valorando los materiales estándar y específicos en base a los costes, ni las cantidades necesarias, ordenando insuficientemente la información recogida o suministrada.</i>
1	<i>Se ha efectuado equivocadamente el presupuesto del proyecto de realización de la prenda a medida, seleccionando aleatoriamente los recursos disponibles, no valorando los materiales estándar y específicos en base a los costes, ni las cantidades necesarias, ordenando insuficientemente la información recogida o suministrada.</i>

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

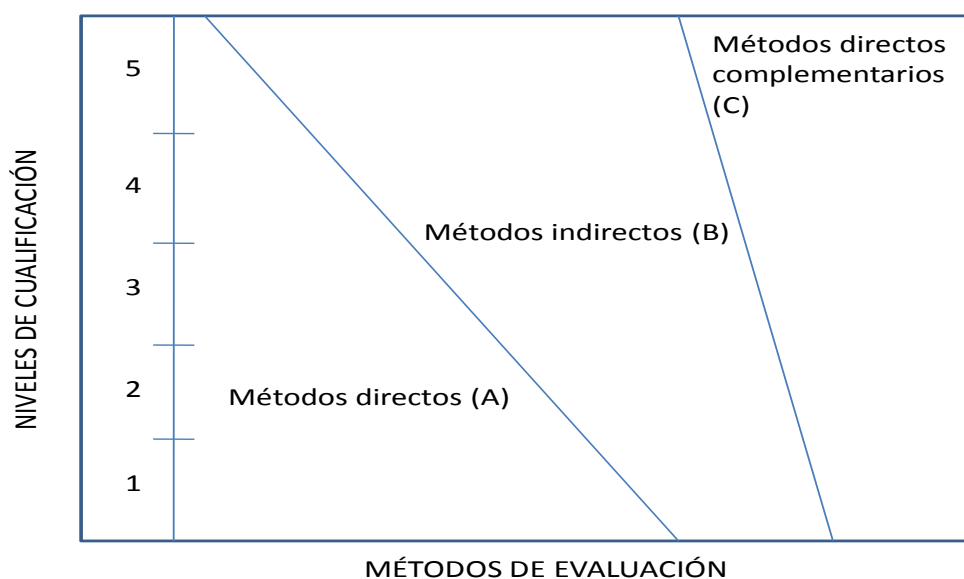
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 la atención al cliente en los servicios de realización de vestuario a medida 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/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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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.