



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**

**“UC0236\_3: Tramitar en las Administraciones Públicas”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA PÚBLICA**

**Código: ADG083\_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 UC0236\_3: Tramitar en las Administraciones Públicas.

### 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 tramitación en las Administraciones Públicas, y que se indican a continuación:

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

#### 1. *Registrar solicitudes de los particulares y resoluciones de las autoridades en soporte convencional y/o informático, efectuado las comunicaciones oportunas.*

- 1.1 Verificar el trámite de presentación de la documentación, comprobando la identidad del interesado o la validez de la delegación o representación.



- 1.2 Comprobar el estado correcto de la documentación en el proceso de registro de entrada, verificando que la documentación recibida sea original o cotejando las copias recibidas con los originales, y comprobando los visados de las administraciones para la documentación que así lo requiera.
  - 1.3 Expedir prueba acreditativa de entrega de la documentación, mediante recibo de presentación o copia anotada.
  - 1.4 Comprobar si existe obligación o no de remitir el escrito presentado a otro organismo, conforme a la ley de procedimiento administrativo.
  - 1.5 Enviar, cuando proceda, el escrito presentado y la documentación adjunta si la hay, a la unidad administrativa correspondiente o al organismo de destino del escrito, utilizando los canales establecidos o efectuando el correspondiente registro de salida en su caso.
  - 1.6 Comprobar si existe obligación o no de difusión de la información, según la naturaleza del trámite y el contenido de la resolución.
  - 1.7 Comunicar la resolución al interesado y/o a otros órganos de la administración implicados, mediante notificaciones o remitiéndola al boletín oficial correspondiente para su publicación.
  - 1.8 Archivar la documentación, incorporando las solicitudes recibidas a los expedientes correspondientes.
  - 1.9 Custodiar la documentación, aplicando las medidas de protección de datos según el nivel que les corresponda.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con los principios de eficacia, coordinación y publicidad, con diligencia y teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud para no perjudicar los intereses de los solicitantes.

## **2. Tramitar los asuntos, expedientes, reclamaciones o recursos administrativos, efectuando el seguimiento de los mismos.**

- 2.1 Solicitar los requisitos no cumplidos en el procedimiento de tramitación, informando, cuando proceda, cuáles son las causas de exclusión o no admisión a trámite, y conminado, a los interesados a presentar, en los plazos que se establezcan, la documentación necesaria.
- 2.2 Registrar la documentación remitida por el órgano receptor, revisando la solicitud y la documentación, e iniciando el procedimiento administrativo para su resolución.
- 2.3 Informar a los interesados de sus derechos en el expediente, respondiendo, a sus dudas respecto al procedimiento administrativo, los plazos, las notificaciones que la administración realizará y la forma, y la posibilidad de que presenten reclamaciones.
- 2.4 Remitir el documento al órgano competente, presentando el expediente administrativo completo para su resolución.
- 2.5 Efectuar el seguimiento del expediente, verificando el correcto desarrollo del procedimiento administrativo en la forma establecida.
- 2.6 Notificar a los interesados la conclusión del expediente, mediante el escrito correspondiente en cada caso, en la forma y con las garantías que fija la Ley, previa comprobación por el superior jerárquico.
- 2.7 Trasladar la resolución que pone fin al expediente a los órganos de la organización implicados, remitiendo las comunicaciones internas correspondientes, dentro del plazo legal, y anexando la documentación que se considere pertinente.
- 2.8 Comprobar que los medios utilizados en los trámites telemáticos están actualizados, garantizando su funcionalidad.
- 2.9 Comprobar el alcance y significado de la solicitud denegada, revisando el expediente administrativo, previa autorización del superior jerárquico, y verificando su correcto desarrollo y aplicación de la normativa, y solicitando,



- cuando proceda, los informes técnicos pertinentes sobre la solicitud, su denegación y la motivación de la misma.
- 2.10 Comprobar la posibilidad de presentación de recurso, el plazo correspondiente y el órgano ante el que procede su presentación, de acuerdo a lo indicado en la resolución denegatoria que el administrado recurre, o lo establecido en la normativa que amparaba la solicitud del administrado.
  - 2.11 Verificar la coherencia del recurso con la legislación vigente, comprobando su respeto a dicha legislación.
  - 2.12 Comprobar la copia de un determinado recurso, según el procedimiento establecido, cotejando que contiene todos los datos necesarios para su admisión a trámite.
  - 2.13 Archivar la copia del recurso, incorporándola al expediente correspondiente, según el procedimiento establecido por la administración.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con la normativa de procedimiento administrativo, verificando que se ha cumplido la legislación sobre la protección de carácter personal en el proceso de tramitación vía convencional o electrónica, con diligencia y teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud para no perjudicar los intereses de los solicitantes.

**3. Validar la documentación presentada por los administrados ante los requisitos exigidos por la Administración para el desarrollo de actividades empresariales o profesionales, por medios internos o recabando la acreditación a la administración competente.**

- 3.1 Preparar la documentación necesaria que haya de ser presentada en registros específicos, clasificándola según el organismo o unidad administrativa a la que tenga que ser dirigida, y recabando, si procede, más información y documentación que la aportada inicialmente.
  - 3.2 Comprobar las equivalencias entre las condiciones exigidas y las acreditadas, cotejando los documentos presentados.
  - 3.3 Efectuar la validación de las condiciones exigidas, remitiendo por los cauces establecidos la documentación que corresponda, y solicitando la acreditación correspondiente frente al organismo competente.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con la normativa de procedimiento administrativo, y con diligencia y teniendo en cuenta la naturaleza de la solicitud para no perjudicar los intereses de los solicitantes.

**4. Efectuar labores de atención al público y de información de carácter general a través de los diferentes canales de comunicación, proporcionando soluciones o remitiendo al interesado a la unidad correspondiente.**

- 4.1 Recabar información del interlocutor, efectuando las preguntas pertinentes.
- 4.2 Informar al público de cómo puede acceder a la información necesaria para realizar las gestiones, a la legislación correspondiente y a los modelos/documentos para realizar las gestiones, de forma oral o escrita.
- 4.3 Canalizar la petición del interlocutor a la unidad o departamento correspondiente, informando brevemente de la solicitud recibida y de la respuesta dada hasta el momento.
- 4.4 Facilitar las hojas de reclamaciones o documentación equivalente, dando apoyo administrativo respecto a los diferentes apartados para su cumplimentación.



- 4.5 Tramitar las quejas y sugerencias recibidas en la atención a los ciudadanos en la prestación de los servicios públicos, de acuerdo con la Carta de Servicios del ente correspondiente.
- 4.6 Registrar la temática de las informaciones facilitadas, según los procedimientos establecidos por la administración.
- Desarrollar las actividades con eficacia y aplicando las normas administrativas de atención al público, y utilizando las habilidades y técnicas de comunicación inherentes al canal de comunicación utilizado.

## **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 UC0236\_3: Tramitar en las Administraciones Públicas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Registro de solicitudes de particulares y resoluciones de las autoridades en soporte convencional y/o informático.**

- Normativa de procedimiento administrativo.
- Modelos de solicitudes. Requisitos mínimos de una solicitud.
- Clases de resoluciones. Modelos.
- Canales de admisión de solicitudes. Lugar de presentación.
- Recepción y registro de solicitudes y escritos de particulares.
- Tramitación a los interesados de las resoluciones.
- Gestión documental de entradas y salidas, en soportes convencionales y/o informáticos. Circuitos administrativos.
- Prueba acreditativa de la documentación entregada.

### **2. Tramitación de los asuntos, expedientes, reclamaciones o recursos administrativos.**

- Actos administrativos: validez, anulabilidad, ejecución y comunicación.
- Procedimiento administrativo. Admisión a trámite. Requisitos. Notificaciones a los interesados.
- Plazos. Prescripción.
- Silencio administrativo.
- Recursos administrativos. Clases. Modelos de recursos.
- Tramitación de recursos.
- Remisión de asuntos, expedientes, reclamaciones o recursos administrativos a otras unidades orgánicas competentes o a otras administraciones.
- Compleción de un expediente.



### **3. Validación de la documentación presentada por los administrados ante los requisitos exigidos por la Administración para el desarrollo de actividades empresariales o profesionales.**

- Clasificación nacional de actividades económicas (CNAE). Normativa vigente.
- Registros específicos.
- Validación de documentos.
- Remisión de documentación a otros organismos competentes.

### **4. Atención al público y información de carácter general a través de los diferentes canales de comunicación.**

- Protocolos de atención al público en las administraciones públicas. Atención al ciudadano. Técnicas de protocolo e imagen personal.
- Canales de comunicación: presenciales y no presenciales, orales y escritos.
- Habilidades y técnicas de comunicación.
- Cartas de servicios.
- Catálogo de procedimientos administrativos activos. Preguntas frecuentes.
- Protocolos de canalización de peticiones a las unidades correspondientes. Hojas de reclamaciones o documentación equivalente.
- Tramitación de quejas y sugerencias.
- Registro de informaciones facilitadas para una mejor organización del servicio público.

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

- Manuales de procedimiento administrativo de la Administración de referencia.
- Normativas de protección de datos de carácter personal.
- Derechos de los ciudadanos usuarios del servicio público.
- Aplicaciones informáticas de gestión documental.

### **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 Administración o la empresa pública deberá:
  - 1.1 Tener interés y compromiso por la administración y el servicio público.
  - 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y sus procesos.
  - 1.3 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la administración.
  - 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
  - 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, u otros.).
  - 1.6 Gestionar la información y los recursos materiales. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.



- 1.7 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
2. En relación con las personas deberá:
  - 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
  - 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
  - 2.3 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
  - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.5 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
  - 2.6 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
3. En relación con otros aspectos deberá:
  - 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
  - 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
  - 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
  - 3.5 Ser perseverante en el esfuerzo.
  - 3.6 Tener capacidad de síntesis.
  - 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 “UC0236\_3: Tramitar en las Administraciones Públicas”, se tienen 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 tramitar en las Administraciones Públicas, en el caso de la tramitación de la solicitud de un particular que ha recibido una respuesta negativa, presentando el recurso correspondiente y desea obtener información sobre los plazos de resolución. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Registrar la solicitud.
2. Tramitar el asunto.
3. Efectuar labores de atención y de información de carácter general.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de terminales informáticos, impresora, de un sistema operativo, aplicaciones ofimáticas de registro y teléfonos multifunciones, teléfonos móviles o centralita telefónica, de la normativa vigente y de la documentación técnica necesaria para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a 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:





<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Registro de la solicitud.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación del estado correcto de la documentación en el proceso de registro de entrada.</li><li>- Expedición de prueba acreditativa de entrega de documentación.</li><li>- Envío, cuando proceda, del escrito presentado a la unidad administrativa correspondiente o al organismo de destino.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la escala A.</i></p>
<i>Tramitación del asunto.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de la documentación remitida por el órgano receptor.</li><li>- Información a los interesados de sus derechos en el expediente.</li><li>- Seguimiento del expediente.</li><li>- Notificación al interesado de la conclusión del expediente.</li><li>- Traslado de la resolución a los órganos implicados.</li><li>- Comprobación del alcance de la solicitud denegada.</li><li>- Comprobación de la posibilidad de presentación de recurso.</li><li>- Verificación de la coherencia del recurso.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la escala B.</i></p>
<i>Labor de atención al público y de información de carácter general.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información del interlocutor.</li><li>- Comunicación sobre acceso a la información.</li><li>- Canalización a la unidad o departamento correspondiente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la escala C.</i></p>

## Escala A

4	<p>Las solicitudes de los particulares y resoluciones de las autoridades se registran comprobando el estado correcto de toda la documentación recibida, verificando que la documentación recibida sea original o cotejando las copias recibidas con los originales, comprobando los visados de las administraciones para la documentación que así lo requiera, entregando recibo de presentación o copia anotada como prueba acreditativa del recibo de la documentación, y enviando, cuando proceda, el escrito presentado y la documentación adjunta a la unidad administrativa correspondiente o al organismo de destino del escrito, utilizando los canales establecidos o efectuando el correspondiente registro de salida.</p>
3	<p>Las solicitudes de los particulares y resoluciones de las autoridades se registran comprobando el estado correcto de toda la documentación recibida, verificando que la documentación recibida sea original o cotejando las copias recibidas con los originales, comprobando los visados de las administraciones para la documentación que así lo requiera, entregando recibo de presentación o copia anotada como prueba acreditativa del recibo de la documentación, y enviando, cuando proceda, el escrito presentado y la documentación adjunta a la unidad administrativa correspondiente o al organismo de destino del escrito, utilizando los canales establecidos olvidando algunos aspectos secundarios o efectuando el correspondiente registro de salida.</p>
2	<p>Las solicitudes de los particulares y resoluciones de las autoridades se registran comprobando el estado correcto de parte de la documentación recibida, verificando que la documentación recibida sea original o cotejando las copias recibidas con los originales, olvidando comprobar los visados de las administraciones para la documentación que así lo requiera, entregando recibo de presentación o copia anotada como prueba acreditativa del recibo de la documentación, y enviando, cuando proceda, el escrito presentado y la documentación adjunta a la unidad administrativa correspondiente o al organismo de destino del escrito, utilizando los canales establecidos o efectuando el correspondiente registro de salida.</p>
1	<p>Las solicitudes de los particulares y resoluciones de las autoridades se registran comprobando el estado correcto de toda la documentación recibida, sin verificar que la documentación recibida sea original o sin cotejar las copias recibidas con los originales, comprobando los visados de las administraciones para la documentación que así lo requiera, olvidando entregar recibo de presentación o copia anotada como prueba acreditativa del recibo de la documentación, y enviando, cuando proceda, el escrito presentado y la documentación adjunta a la unidad administrativa correspondiente o al organismo de destino del escrito, sin utilizar los canales establecidos o efectuando el correspondiente registro de salida.</p>

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



## Escala B

4

Los asuntos, expedientes, reclamaciones o recursos administrativos se tramitan registrando la documentación remitida por el órgano receptor, revisando la solicitud y la documentación, iniciando el procedimiento administrativo; informando a los interesados de sus derechos en el expediente, respondiendo a sus dudas respecto al procedimiento administrativo, los plazos, las notificaciones que la administración realizará y la forma, y sobre la posibilidad de presentar reclamaciones; efectuando el seguimiento del expediente verificando el correcto desarrollo del procedimiento administrativo; notificando a los interesados la conclusión del expediente, mediante el escrito correspondiente, en la forma y con las garantías que fija la Ley, y previa comprobación por parte del superior jerárquico; trasladando la resolución que pone fin al expediente a los órganos de la organización implicados, remitiendo las comunicaciones internas correspondientes, dentro del plazo legal y anexando la documentación que se considere pertinente; comprobando el alcance y significado de la solicitud denegada, cuando sea el caso, revisando el expediente administrativo, previa autorización del superior jerárquico, y verificando su correcto desarrollo y aplicación de la normativa, y solicitando, cuando proceda, los informes técnicos pertinentes sobre la solicitud, denegación o motivación de la misma; y comprobando la posibilidad de presentación de recurso, el plazo correspondiente y el órgano ante el que procede su presentación, de acuerdo a lo indicado en la resolución denegatoria recurrida o lo establecido en la normativa que amparaba la solicitud del administrado.

3

Los asuntos, expedientes, reclamaciones o recursos administrativos se tramitan registrando la documentación remitida por el órgano receptor, revisando la solicitud y la documentación olvidando algunos aspectos secundarios, iniciando el procedimiento administrativo; informando a los interesados de sus derechos en el expediente, respondiendo a sus dudas respecto al procedimiento administrativo, los plazos, las notificaciones que la administración realizará y la forma, y sobre la posibilidad de presentar reclamaciones olvidando ciertos aspectos secundarios; efectuando el seguimiento del expediente verificando el correcto desarrollo del procedimiento administrativo; notificando a los interesados la conclusión del expediente, mediante el escrito correspondiente, en la forma y con las garantías que fija la Ley, y previa comprobación por parte del superior jerárquico; trasladando la resolución que pone fin al expediente a los órganos de la organización implicados, remitiendo las comunicaciones internas correspondientes, dentro del plazo legal y anexando la documentación que se considere pertinente; comprobando el alcance y significado de la solicitud denegada, cuando sea el caso, revisando el expediente administrativo, previa autorización del superior jerárquico, y verificando su correcto desarrollo y aplicación de la normativa, y solicitando, cuando proceda, los informes técnicos pertinentes sobre la solicitud, denegación o motivación de la misma; y comprobando la posibilidad de presentación de recurso, el plazo correspondiente y el órgano ante el que procede su presentación, de acuerdo a lo indicado en la resolución denegatoria recurrida o lo establecido en la normativa que amparaba la solicitud del administrado.

2	<p>Los asuntos, expedientes, reclamaciones o recursos administrativos se tramitan registrando la documentación remitida por el órgano receptor, revisando la solicitud y la documentación olvidando algunos aspectos esenciales; sin informar a los interesados de sus derechos en el expediente y sin responder de forma clara y concisa a sus dudas respecto al procedimiento administrativo, los plazos, las notificaciones que la administración realizará y la forma, y sobre la posibilidad de presentar reclamaciones; efectuando el seguimiento del expediente verificando el correcto desarrollo del procedimiento administrativo; notificando a los interesados la conclusión del expediente, mediante el escrito correspondiente, en la forma y con las garantías que fija la Ley, y previa comprobación por parte del superior jerárquico; trasladando la resolución que pone fin al expediente a los órganos de la organización implicados, remitiendo las comunicaciones internas correspondientes, dentro del plazo legal y anexando la documentación que se considere pertinente; comprobando el alcance y significado de la solicitud denegada, cuando sea el caso, revisando el expediente administrativo, previa autorización del superior jerárquico, y verificando su correcto desarrollo y aplicación de la normativa, y solicitando, cuando proceda, los informes técnicos pertinentes sobre la solicitud, denegación o motivación de la misma; y comprobando la posibilidad de presentación de recurso, el plazo correspondiente y el órgano ante el que procede su presentación, de acuerdo a lo indicado en la resolución denegatoria recurrida o lo establecido en la normativa que amparaba la solicitud del administrado.</p>
1	<p>Los asuntos, expedientes, reclamaciones o recursos administrativos se tramitan registrando la documentación remitida por el órgano receptor, revisando la solicitud y la documentación, olvidando algunos aspectos esenciales; sin informar a los interesados de sus derechos en el expediente y sin responder de forma clara y concisa a sus dudas respecto al procedimiento administrativo, los plazos, las notificaciones que la administración realizará y la forma, y sobre la posibilidad de presentar reclamaciones; efectuando el seguimiento del expediente verificando el correcto desarrollo del procedimiento administrativo; notificando a los interesados la conclusión del expediente, mediante el escrito correspondiente, en la forma y con las garantías que fija la Ley, y previa comprobación por parte del superior jerárquico; olvidando trasladar la resolución que pone fin al expediente a los órganos de la organización implicados, sin remitir las comunicaciones internas correspondientes, dentro del plazo legal y anexando la documentación que se considere pertinente; sin comprobar el alcance y significado de la solicitud denegada, cuando sea el caso, revisando el expediente administrativo, previa autorización del superior jerárquico, y verificando su correcto desarrollo y aplicación de la normativa, y olvidando solicitar, cuando proceda, los informes técnicos pertinentes sobre la solicitud, denegación o motivación de la misma; y comprobando la posibilidad de presentación de recurso, el plazo correspondiente y el órgano ante el que procede su presentación, de acuerdo a lo indicado en la resolución denegatoria recurrida o lo establecido en la normativa que amparaba la solicitud del administrado.</p>

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

## Escala C

4	Las labores de atención al público y de información de carácter general se efectúan recabando información del interlocutor, preguntándole acerca de los aspectos pertinentes, informando, de forma oral o escrita, sobre cómo acceder a la información necesaria para realizar las gestiones, a la legislación correspondiente y a los modelos/documentos y canalizando la petición a la unidad o departamento correspondiente, informándoles brevemente de la solicitud recibida y de la respuesta dada hasta el momento.
3	Las labores de atención al público y de información de carácter general se efectúan recabando información del interlocutor olvidando algunos aspectos secundarios, informando, oralmente o por escrito, sobre cómo acceder a la información necesaria para realizar las gestiones, a la legislación correspondiente y a los modelos/documentos y canalizando la petición a la unidad o departamento correspondiente, informándoles brevemente de la solicitud recibida y de la respuesta dada hasta el momento.
2	Las labores de atención al público y de información de carácter general se efectúan recabando información del interlocutor olvidando algunos aspectos esenciales, y sin preguntarle acerca de los aspectos pertinentes, sin informar sobre cómo acceder a la información necesaria para realizar las gestiones, a la legislación correspondiente y a los modelos/documentos y canalizando la petición a la unidad o departamento correspondiente, informándoles brevemente de la solicitud recibida y de la respuesta dada hasta el momento.
1	Las labores de atención al público y de información de carácter general se efectúan recabando información del interlocutor olvidando algunos aspectos esenciales, y sin preguntarle acerca de los aspectos pertinentes, sin informar, de forma oral o escrita, sobre cómo acceder a la información necesaria para realizar las gestiones, a la legislación correspondiente y a los modelos/documentos y canalizando la petición a una unidad o departamento de la organización sin comprobar que sea a quien le corresponde, sin informar a éste de la solicitud recibida y ni de la respuesta dada hasta el momento.

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



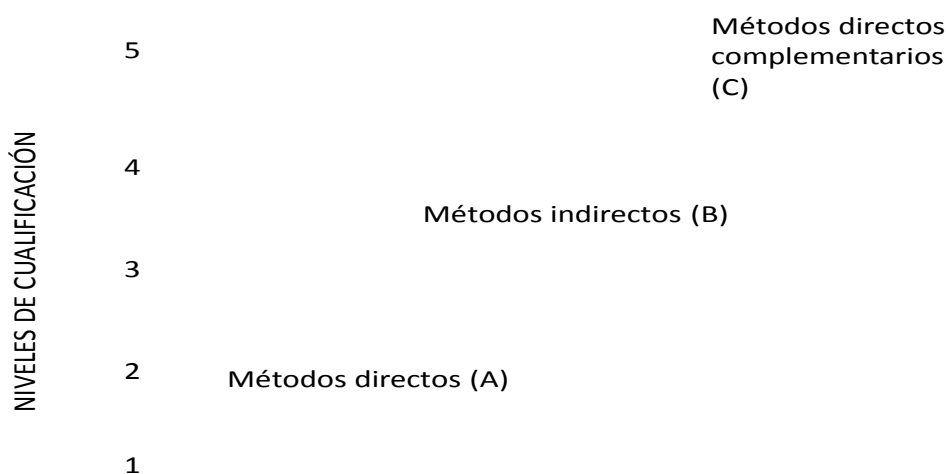
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS-

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).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 tramitar en las Administraciones Públicas, 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 3. En este nivel tienen importancia el dominio de la normativa relacionada con las administraciones públicas 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, 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.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tal como proporcionar normativa desfasada, informes técnicos incompletos u otras situaciones que tendrá que resolver el candidato de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato modelos de documentos administrativos, de solicitud, de resolución denegatoria, datos del expediente y normativa en base a la cual se ha resuelto la denegación, normativa aplicable, modelos de recursos, informes técnicos e información sobre las unidades orgánicas de la administración y su jerarquía.