



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0810\_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL  
INMOBILIARIA**

**Código: COM650\_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 UC0810\_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria.

### 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 captación y concertación del encargo de intermediación inmobiliaria, y que se indican a continuación:

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

- 1. Obtener información de los posibles inmuebles a comercializar, prospectando el segmento del mercado objetivo.***



- 1.1 Identificar el segmento de mercado de inmuebles a prospectar, según la estrategia y el posicionamiento de la organización, teniendo en cuenta la demanda detectada.
  - 1.2 Identificar los inmuebles con las características establecidas por la organización, aplicando técnicas de prospección proactiva/reactiva.
  - 1.3 Obtener los datos básicos de los inmuebles a prospectar directamente del propietario, a través de terceros, u otros medios.
  - 1.4 Archivar los datos básicos de los inmuebles prospectados registrándolos en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa.

## **2. Contactar con el propietario/cliente potencial organizando la campaña de captación.**

- 2.1 Organizar la campaña concreta de captación de los propietarios/clientes de los inmuebles prospectados, estableciendo el número de contactos por día, el medio a utilizar u otros aspectos.
  - 2.2 Contactar con los propietarios/clientes del inmueble, por los medios establecidos, personalizando el encuentro siempre que sea posible.
  - 2.3 Concertar la entrevista personal con el propietario/cliente, estableciendo lugar, día u otros aspectos del contacto posterior, utilizando técnicas de persuasión y argumentación.
- Desarrollar las actividades según la lista de inmuebles a prospectar y el procedimiento interno de la empresa.

## **3. Efectuar la entrevista personal de captación con el propietario/cliente, obteniendo información del inmueble visitado.**

- 3.1 Seleccionar los medios y materiales a usar en la entrevista, de acuerdo con la lista de materiales para la captación utilizada en la empresa.
- 3.2 Presentarse al propietario/cliente de acuerdo a las fórmulas y pautas de educación y cortesía y haciendo entrega de la tarjeta de visita, folletos promocionales u otros.
- 3.3 Explicitar las necesidades, en venta, renta u otras, del propietario/cliente del inmueble mediante el sistema de preguntas y escucha activa establecidas en la organización.
- 3.4 Anotar el estado y características físicas del inmueble visitado desplazándose por la vivienda y su entorno.
- 3.5 Efectuar el croquis acotado del inmueble observando la distribución y tomando las medidas de longitud de sus elementos.
- 3.6 Tomar imágenes fijas o en movimiento, del inmueble con ayuda de medios digitales.
- 3.7 Dibujar el plano del inmueble ya visitado con ayuda de herramientas o sistemas de dibujo.

## **4. Estimar el valor en venta y/o en renta de un inmueble utilizando métodos de valoración habituales y/o las fuentes de información, oficiales y no oficiales, del mercado inmobiliario.**

- 4.1 Establecer los valores y características de mercado de otros inmuebles similares consultando fuentes de precios propias y ajenas.



- 4.2 Comparar las características y estado de conservación del inmueble objeto de análisis con las de los inmuebles testigo encontrados, identificando sus diferencias y similitudes.
  - 4.3 Identificar los distintos tipos de valores que según sea la finalidad de la tasación puede tener un mismo inmueble, de acuerdo a las normas de valoración vigentes.
  - 4.4 Tasar el valor en venta o en renta de un inmueble utilizando métodos de valoración de mercado reconocidos.
  - 4.5 Determinar el precio de venta o renta oficial de un inmueble de acuerdo con la legislación de protección oficial que le sea aplicable.
  - 4.6 Actualizar la renta anual de un inmueble mediante el sistema de cálculo, índices y condiciones de revisión, previstos en el contrato inicial.
  - 4.7 Redactar el informe de valoración de un inmueble conteniendo los datos obtenidos de la evaluación del mercado inmobiliario de la zona de influencia y las posibles variaciones en el mismo.
  - 4.8 Entregar el informe de valoración a los mandos superiores de la empresa a través de los medios correspondientes.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa.

## **5. Obtener el encargo de mediación mediante la firma del propietario/cliente en la hoja del encargo de trabajo.**

- 5.1 Exponer al propietario/cliente las condiciones, capacidades y servicios de la agencia inmobiliaria, resaltando las ventajas de la contratación.
- 5.2 Tratar las objeciones manifestadas por el propietario/cliente potencial con ayuda del sistema de tratamiento de objeciones vigente en la empresa.
- 5.3 Calificar las situaciones del encargo de captación en aceptable o rechazable, según cumplan o no con los requisitos de captación pre-establecidos en la organización.
- 5.4 Acordar con el propietario/cliente el precio de salida del inmueble, en venta o renta, de acuerdo con el valor de mercado más probable.
- 5.5 Cumplimentar el formulario adecuado al tipo de encargo al que se ha llegado con el propietario/cliente, verificando el acuerdo en todos sus aspectos.
- 5.6 Ratificar el encargo de trabajo o autorización que se haya obtenido del propietario/cliente, mediante la firma por duplicado del documento acordado.
- 5.7 Explicitar, si se puede, el proceso de contacto posterior con el propietario/cliente estableciendo la forma y circunstancias del nuevo contacto.
- 5.8 Proporcionar al propietario/cliente información sobre el entorno de seguridad que conlleva el encargo recibido, mediante la documentación prescrita para ello.
- 5.9 Elaborar la ficha del producto inmobiliario captado de acuerdo con los criterios establecidos por la organización.
- 5.10 Archivar la documentación generada en el proceso de encargo utilizando una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.

## **6. Efectuar el seguimiento del encargo inicial informando al propietario/cliente de los resultados de la gestión comercial de su inmueble.**

- 6.1 Archivar la información de todas las actividades desarrolladas para el éxito de la operación, registrándola en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.



- 6.2 Obtener información acerca del desarrollo de la comercialización del inmueble encargado, extrayéndola del sistema de gestión de inmuebles.
- 6.3 Comunicar al propietario/cliente propietario toda la información de las actividades desarrolladas para el éxito de la operación, detallando acciones de promoción, visitas realizadas con clientes interesados u otras.
- 6.4 Comunicar al propietario/cliente la conveniencia, si ese fuese el caso, de modificar el encargo-acuerdo inicial, de acuerdo con la forma y circunstancias pactadas para ello.
- 6.5 Formalizar, en su caso, con el propietario la modificación del encargo adecuándolo a las nuevas circunstancias de mercado.
- 6.6 Difundir entre todos los interesados las modificaciones introducidas en el encargo, resaltando los principales cambios.
- 6.7 Dar de baja al inmueble, en caso de venta, alquiler o fin del encargo, estudiando las causas de éxito o fracaso que la han causado y registrándola en una aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.

## **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 UC0810\_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Obtención de información de los posibles inmuebles a comercializar.***

- El mercado inmobiliario.
  - Subsectores: construcción, promoción, intermediación.
  - Mercados: residencial y no residencial (industrial, comercial, otros).
  - La justificación del intermediario comercial.
- Características del mercado inmobiliario.
  - Oferta y demanda de inmuebles.
  - Distribución comercial inmobiliaria: Naturaleza, elementos y tipos de la distribución.
  - Las empresas y los agentes del sector inmobiliario: los agentes de la propiedad inmobiliaria y otros agentes.
- La agencia inmobiliaria.
  - El entorno competitivo de la empresa inmobiliaria.
  - Factores estratégicos.
- Posicionamiento y estrategia de la agencia inmobiliaria en el mercado local.
  - Los sujetos de la prospección: definición y clases.
  - Otros sujetos y objetos de la prospección: prescriptores, competidores y relaciones.
  - El territorio de actuación para la captación de bienes inmuebles.
  - Criterios de segmentación del mercado: zonas geográficas, productos, clientes, precio y otros.
  - Las decisiones de competencia en el mercado: mercados objetivos.
  - La competencia.
- Prospección e identificación de los inmuebles.
  - Fuentes primarias y secundarias.
  - Criterios de selección y búsqueda.
  - Rutas de prospección, definición y clasificación.



- El plan de refresco del plan de fuentes.
- Datos básicos de un inmueble.

## **2. Contacto con el propietario/cliente.**

- Técnicas de localización.
  - Reactivas y proactivas.
  - Personales y no personales.
  - Aproximación en frío y templada.
  - Elementales y combinadas.
- Tipos más relevantes.
  - La llamada en frío.
  - La carta de prospección.
  - La encuesta.
  - El anuncio de captación.
  - El e-mail marketing.
  - El encuentro casual y/o preparado.
  - Las visitas recibidas o que hacemos.
- Obstáculos a la aproximación.
  - Barreras personales y técnicas: Filtros de acceso.
  - Sorteo de las dificultades.
- El fracaso del contacto.
  - Causas.
  - Valoración.
- Concertación de citas.
  - Datos a establecer.
  - Confirmación de la cita.

## **3. La entrevista personal de captación.**

- La entrevista de captación.
  - Definición, finalidad, estructura: fases y etapas.
  - El sistema de preguntas.
  - La escucha activa.
  - El sistema Ganar-Ganar.
- Presentaciones "de ventas".
  - Tipos y características.
  - Materiales y medios de presentación.
  - Documentación de muestra, entrega y formalización.
  - Servicios de la agencia. Costes.
- Tipos de encargo.
  - Notas de encargo escritas y verbales.
  - Encargos como agencia única.
  - La captación en exclusiva, simple y colectiva.
  - El trabajo sin encargo.
  - Otras autorizaciones.
- Toma de datos del inmueble.
  - Documentales.
  - Gráficos (fotografías, videos).
  - Croquis, planos y medidas del inmueble.

## **4. Estimación del valor en venta y/o en renta de un inmueble.**

- Características de Valor de los inmuebles.
  - Identificación del bien.



- Características de localización.
- Características de entorno del inmueble.
- Elementos del edificio en el que se aloja el inmueble.
- Características físicas y de situación en el inmueble, terminaciones, instalaciones y equipamiento.
- Situación urbanística.
- Circunstancias legales y económicas.
- Tipos de valores.
  - Inmobiliarios: De mercado, reemplazamiento, capitalización y de repercusión del suelo.
  - Administrativos: Urbanístico, catastral, hipotecario, fiscal y otros.
- Métodos de valoración.
  - De comparación de valor de mercado.
  - Capitalización de las rentas.
  - Método de reposición.
  - Método residual estático y dinámico.
- Tasación del valor en renta.
  - Valor de renta por zonas.
  - Método de comparación del valor de mercado.
  - Costes de los servicios incluidos en la renta mensual.
  - Otros costes repercutibles.
  - Actualización de la renta anual.
  - La Ley de arrendamientos urbanos.
- Tasaciones oficiales.

##### **5. Obtención del encargo de trabajo del propietario/cliente.**

- Condiciones del encargo.
  - Precio o comisiones del servicio.
  - Otras condiciones: exclusividad, plazo, reservas, publicitación u otras.
- El tratamiento de objeciones.
  - Argumentario: objeciones más frecuentes.
  - Criterios de rebatimiento.
- El sistema de filtrado de encargos.
  - No aceptables.
  - No logrados: recuperables y no recuperables.
- Negociación de los términos del encargo de mediación inmobiliaria.
  - Definición y fines de la negociación.
  - Principios, estrategias y tácticas de la negociación.
- Documentación de la captación.
  - Formularios tipo.
  - La firma del contrato, encargo o autorización.
- El registro del encargo.
  - La ficha de captación.
  - El registro manual y/o digital.

##### **6. Mantenimiento del encargo inicial.**

- Desarrollo posterior del encargo.
  - La difusión comercial del inmueble en el mercado: acciones de promoción, difusión u otras.
  - Las hojas de visita al inmueble con clientes potenciales.
  - La comunicación de las actividades desarrolladas a los propietarios/clientes.
  - La modificación del encargo: recaptaciones.
- El final de la captación: la baja del inmueble.



- Causas de la baja: cancelaciones, operaciones y fracasos.
- El estudio de las causas del éxito o el fracaso de la captación.

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

- El uso de Sistemas de gestión comercial inmobiliaria.
  - Utilidades del sistema.
  - Organización y archivo de la información captada.
  - Uso y manejo: Utilidades del sistema, criterios de uso.
  - Los sistemas de informes periódicos.
  - Tratamiento de los datos básicos de los inmuebles: filtrado, fichas y archivo.
  - El trabajo en red inmobiliaria.
- Manual de procedimiento interno de la empresa.
  - El código deontológico y la normativa de protección al consumidor en materia de intermediación inmobiliaria.
- Canales de comunicación.
  - Tipos.
  - Uso 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 la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.2 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.3 Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.6 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa.
- 1.7 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

#### 2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita con los clientes.
- 2.2 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.3 Saber preguntar aquello que permita conocer las necesidades y capacidades del cliente.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Orientar al usuario/cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.6 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

#### 3. En relación con otros aspectos deberá:





- 3.1 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.
- 3.2 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.3 Ser capaz de relacionarse con los demás, fácilmente.
- 3.4 Ejercer proactivamente las tareas, manteniendo en cada momento unas formas educadas.

## **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 UC0810\_3: Captar y concertar el encargo de intermediación inmobiliaria, 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 captar y concertar el encargo de trabajo, en una empresa de intermediación inmobiliaria especializada en la venta de viviendas unifamiliares de alto precio situadas en una zona residencial de lujo. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de los posibles inmuebles a comercializar.
2. Entrevistar al propietario/cliente.
3. Obtener el encargo de captación.
4. Mantener el encargo de captación.



### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de los equipos informáticos, aplicaciones informáticas de gestión de comercial inmobiliaria, herramientas de medición, medios y materiales necesarios para una entrevista, documentación e información legal y económica de uso generalizado en el sector y aquellos otros recursos necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

### **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>Obtención de información de los posibles inmuebles a comercializar.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Identificación de los inmuebles con las características establecidas por la organización aplicando técnicas de prospección proactiva/reactiva.</i></li><li>- <i>Obtención de los datos básicos de los inmuebles a prospectar directamente del propietario y a través de terceros.</i></li><li>- <i>Archivo de datos de los inmuebles mediante registro en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Entrevista al propietario/cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Selección de los medios y materiales para la entrevista.</i></li><li>- <i>Presentación al propietario/cliente.</i></li><li>- <i>Explicitación de las necesidades del propietario.</i></li><li>- <i>Elaboración de croquis detallando distribución y medidas de longitud de los elementos.</i></li></ul>



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
Obtención del encargo de captación.	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Exposición al propietario/cliente las condiciones y servicios –precio, exclusividad u otros- de la agencia inmobiliaria, resaltando las ventajas de la contratación.</i></li><li>- <i>Acuerdo con el propietario/cliente del precio de salida del inmueble de acuerdo con el valor de mercado más probable y las expectativas del propietario/cliente.</i></li><li>- <i>Cumplimentación y firma del formulario del encargo por duplicado, verificando los datos de ambas partes, las características y precio del inmueble, el plazo de vigencia del encargo u otros.</i></li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
Seguimiento del encargo inicial.	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Comunicación al propietario/cliente de toda la información de las actividades desarrolladas y de la necesidad de modificar el encargo.</i></li><li>- <i>Difundir entre los interesados las modificaciones introducidas.</i></li><li>- <i>Dar de baja el inmueble por fin del encargo.</i></li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



## Escala A

4	<p><i>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa seleccionado previamente los medios y los materiales a utilizar –ordenador portátil, tarjetas de visita, folletos publicitarios de la compañía, lista de precios de inmuebles similares de la zona u otros-. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía, entregando la tarjeta de visita, datos personales y/ o folletos promocionales, reforzando así el clima de confianza. Detectando las necesidades y demandas del propietario/cliente por medio de preguntas y repreguntas, identificando, de este modo, diversos aspectos –capacidad de venta o alquiler, plazo y urgencia en la venta o alquiler entre otros-. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación y de herramientas sencillas de medición –cinta métrica, medidor de distancia láser u otros-, representándose en un croquis.</i></p>
3	<p><b>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa seleccionado previamente los medios y los materiales a utilizar –ordenador portátil, tarjetas de visita, folletos publicitarios de la compañía, lista de precios de inmuebles similares de la zona u otros-. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía, entregando la tarjeta de visita, datos personales y/ o folletos promocionales, reforzando así el clima de confianza. Detectando las necesidades y demandas del propietario/cliente por medio de preguntas y repreguntas, identificando, de este modo, diversos aspectos –capacidad de venta o alquiler, plazo y urgencia en la venta o alquiler entre otros-. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación, con algunos errores de medición, representándose en un croquis.</b></p>
2	<p><i>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa seleccionado previamente los medios y los materiales a utilizar –ordenador portátil, tarjetas de visita, folletos publicitarios de la compañía, lista de precios de inmuebles similares de la zona u otros-. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía, entregando la tarjeta de visita, datos personales y/ o folletos promocionales, reforzando así el clima de confianza. No se efectúan preguntas y repreguntas que permitan detectar las demandas y necesidades básicas del propietario/cliente. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación, con algunos errores de medición, representándose en un croquis.</i></p>
1	<p><i>La entrevista personal al propietario/cliente se efectúa sin seleccionar previamente los medios y los materiales a utilizar. Presentándose al propietario/cliente de acuerdo a las formulas y pautas de educación y cortesía. No se efectúan preguntas y repreguntas que permitan detectar las demandas y necesidades básicas del propietario/cliente. Las medidas y distribución del inmueble y sus elementos se obtienen de la observación con algunos errores de medición, representándose en un croquis.</i></p>

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



## Escala B

4	<p><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación –acciones de promoción, difusión, consultas y visitas realizadas con clientes interesados u otras-, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, renovando, en consecuencia, el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados –comerciales propios, colaboradores, superiores u otros- con prontitud y rapidez. El inmueble se da de baja registrándolo en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></p>
3	<p><b><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación –acciones de promoción, difusión, consultas y visitas realizadas con clientes interesados u otras-, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, renovando, en consecuencia, el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados –comerciales propios, colaboradores, superiores u otros- con algún retraso escasamente significativo. El inmueble se da de baja registrándolo en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></b></p>
2	<p><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación –acciones de promoción, difusión, consultas y visitas realizadas con clientes interesados u otras-, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, renovando, en consecuencia, el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados –comerciales propios, colaboradores, superiores u otros- con retrasos significativos que afectan a la comercialización del mismo. El inmueble se da de baja registrándolo con errores importantes en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></p>
1	<p><i>El seguimiento del encargo inicial se efectúa comunicando al propietario/cliente las actividades desarrolladas para el éxito de la operación, priorizándolas en función de su éxito y solvencia. Informando al propietario/cliente de la necesidad de modificar las condiciones del encargo de intermediación para incrementar el éxito de la operación y adecuar las condiciones del encargo a las circunstancias del mercado, sin renovar el documento de encargo. Difundiendo las nuevas condiciones entre los interesados, con retrasos significativos que afectan a la comercialización del inmueble. El inmueble se da de baja registrándolo con errores importantes en la aplicación o sistema de gestión comercial inmobiliaria.</i></p>



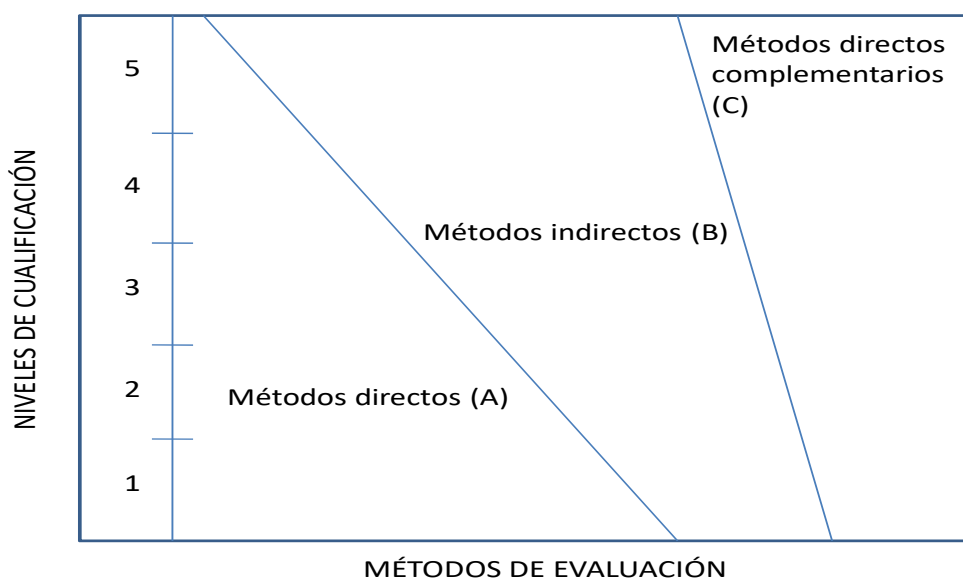
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 captación y concertación del encargo de intermediación inmobiliaria, 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 tiene importancia el dominio de destrezas sociales, comunicativas y de observación 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.

En la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de las características de los inmuebles que se deben prospectar.

- h) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda efectuar una entrevista en un entorno simulado que permita obtener al candidato las medidas, dimensiones y distribución del inmueble.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias se podrá plantear en la entrevista alguna objeción global a la participación de un intermediario en el proceso de venta de un inmueble, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.