



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

“UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES
AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y
GENERALES**

Código: ADG305_1

NIVEL: 1



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 UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

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 realización e integración de las operaciones de apoyo administrativo básico, y que se indican a continuación:

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



1. Actualizar la información relativa a la organización, sus departamentos y áreas y el personal asignado a ellas, introduciendo los datos en el registro correspondiente.

- 1.1 Registrar la información del organigrama de la organización, contrastando la vigencia de la información recibida y utilizando para ello las aplicaciones informáticas o convencionales disponibles.
 - 1.2 Registrar la información relacionada con la ubicación física de las distintas áreas, departamentos y personas dentro de la organización, de acuerdo con la información recibida y el organigrama, utilizando los medios informáticos o convencionales disponibles.
 - 1.3 Ordenar los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación en el área de trabajo, manteniéndolos actualizados, de manera que sean fácilmente accesibles.
- Desarrollar las actividades aplicando las instrucciones referidas a la protección de datos, seguridad y confidencialidad, el manual de procedimientos de la empresa y utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.

2. Efectuar tareas de apoyo a la gestión de la correspondencia y paquetería interna y externa de la organización, registrando su entrada y salida y de acuerdo a las instrucciones recibidas.

- 2.1 Ordenar la correspondencia convencional o electrónica y la paquetería, recibida o emitida, de acuerdo con los criterios de clasificación prefijados con anterioridad.
 - 2.2 Efectuar las reproducciones, devoluciones y/o consultas a través de los canales adecuados.
 - 2.3 Verificar la exactitud de los datos identificativos de las comunicaciones a emitir, contrastándolos con los facilitados o contenidos en la base de datos de la organización.
 - 2.4 Registrar la correspondencia convencional o electrónica y la paquetería, recibida o emitida, utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles.
 - 2.5 Distribuir la correspondencia a las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización, a través de los canales de distribución adecuados y teniendo en cuenta los plazos, formato y número de ejemplares.
 - 2.6 Embalar y/o empaquetar los envíos que por su tamaño o naturaleza así lo requiriesen garantizando su protección física y favoreciendo la imagen corporativa.
 - 2.7 Ejecutar los trámites rutinarios de gestión de la correspondencia y paquetería, realizados fuera de la organización aplicando los criterios de optimización de costes.
 - 2.8 Ejecutar el envío y recepción de correspondencia convencional o electrónica, recibida y emitida, utilizando los medios de transporte adecuados en cada caso concreto.
 - 2.9 Cumplimentar los justificantes de envío o recepción de la paquetería para su control y seguimiento de manera convencional o informática.
- Desarrollar las actividades, aplicando las instrucciones recibidas, utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles y actuando de acuerdo con el manual de procedimientos de la empresa.



3. Registrar los documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, mediante el uso y manejo de las aplicaciones correspondientes.

- 3.1 Actualizar los datos de los ficheros relacionados con las operaciones de compra-venta utilizando para ello los medios informáticos o convencionales disponibles.
 - 3.2 Anotar los pedidos recibidos y enviados en el registro utilizando los medios informáticos o convencionales existentes y observando el cumplimiento de la legalidad vigente.
 - 3.3 Archivar los pedidos de proveedores y clientes haciendo uso de los medios puestos a disposición y de acuerdo con la legislación vigente.
 - 3.4 Comprobar que los datos de los documentos relacionados con las actividades comerciales, administrativas, de tesorería u otros generados por la actividad propia de la organización están correctamente registrados en los ficheros convencionales o informáticos mediante comparación de los mismos.
 - 3.5 Comunicar las inexactitudes, diferencias, faltas o deterioros hallados a quien proceda a través de los canales adecuados.
- Desarrollar las actividades aplicando el manual de procedimientos de la empresa y utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.

4. Efectuar las gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, bajo la supervisión de un superior.

- 4.1 Recepcionar los cobros a terceros, comprobando los datos, conceptos e importes.
 - 4.2 Entregar los documentos de justificación del cobro recibido a la persona/entidad afectada presencialmente en el momento de la recepción del importe.
 - 4.3 Rellenar los documentos de cobro en las gestiones de reintegro de pagos pendientes de terceros convencionalmente o mediante el uso de herramientas informáticas.
 - 4.4 Entregar los documentos para su presentación al cobro, en el tiempo y forma previstos.
 - 4.5 Efectuar los pagos comprobando que el justificante del mismo cumple los requisitos exigidos.
 - 4.6 Recoger los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones, de acuerdo con el procedimiento establecido a tal fin.
 - 4.7 Entregar los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones a la persona adecuada a través de los canales correspondientes.
 - 4.8 Verificar que el saldo final de las distintas operaciones de cobro y pago coincide con las operaciones realizadas, comparando los registros con los documentos justificativos de las operaciones.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con el manual de procedimiento de la empresa y utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.



5. Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, garantizando su existencia y gestionando su distribución.

- 5.1 Comprobar la existencia de recursos o materiales de oficina suficientes y en condiciones óptimas de uso mediante recuento, chequeo visual de su estado u otros.
 - 5.2 Recibir las peticiones de recursos o materiales de oficina mediante los canales de comunicación adecuados.
 - 5.3 Facilitar los recursos o materiales de oficina solicitados al personal de la organización mediante su entrega o puesta a disposición.
 - 5.4 Anotar las entradas y salidas de recursos o materiales de oficina convencionalmente o utilizando herramientas informáticas.
 - 5.5 Efectuar el inventario de recursos y material de oficina de forma periódica convencionalmente o utilizando herramientas informáticas.
 - 5.6 Efectuar los pedidos de recursos o material de oficina, garantizando stock suficiente, a través de los canales de comunicación adecuados.
 - 5.7 Actualizar las fichas de los recursos o materiales de oficina reflejando los cambios que se produzcan, utilizando los medios informáticos o convencionales establecidos.
 - 5.8 Comunicar los cambios, modificaciones o incidencias producidas al responsable de la gestión de aprovisionamiento, a través de los canales de comunicación adecuados.
 - 5.9 Revisar los suministros de recursos o materiales de oficina recibidos, cotejándolos con la hoja de pedido y comprobando que cumplen los requisitos exigidos para su aceptación.
 - 5.10 Devolver las partidas de material que no cumplan alguna de las condiciones del pedido, informando previamente al superior jerárquico y empresa proveedora, a través de los canales de transporte y comunicación adecuados.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con las instrucciones recibidas o los procedimientos establecidos, utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles y de acuerdo con el manual de procedimiento de la empresa.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Actualización de la información relacionada con la organización, sus departamentos y áreas y con el personal a ellas asignado.

- Representación gráfica de la estructura de una organización.
 - Los organigramas.
 - Tipos de organigramas.
- División funcional de las organizaciones.
 - Departamentos, áreas, secciones y unidades: localización física y registro.
- Orden de los recursos, herramientas y componentes.
 - Folletos comerciales, publicaciones, revistas u otros.



- Influencia: Desde la perspectiva del desempeño eficiente, la imagen corporativa de la empresa y de la seguridad en el puesto de trabajo.

2. Ejecución de tareas auxiliares para la gestión de la correspondencia y la paquetería interna y externa.

- Gestión de la correspondencia.
 - El registro de la correspondencia.
 - La clasificación de la correspondencia.
 - La distribución interna eficiente.
 - Medios de comunicación para envío y recepción de documentos.
 - Optimización de costes en la gestión de la correspondencia.
- Preparación de los envíos de paquetería.
 - Tipos de embalaje y empaquetado, en función del contenido.
 - La entrega al transportista: albarán de entrega, carta de porte, el justificante de recepción de mercancía, otros documentos.

3. Comprobación y registro de los documentos comerciales, administrativos, de tesorería y otros derivados de la actividad de la organización.

- Documentación generada en las operaciones de compraventa.
 - En la relación con los productos: ficha de proveedores, tarifas de precios y condiciones de entrega, otros documentos.
 - Relacionada con los clientes: ficha de clientes, tarifas de precios y condiciones de suministro o servicio, pedidos, albaranes, otros.
 - Relativa a proveedores: cartas, pedidos, albaranes, facturas, notas de abono, otras.
 - En la gestión del almacén: registro de entradas y salidas y los derivados de la gestión del stock.
 - Con los clientes: cartas, pedidos, albaranes, facturas, documentos de transporte, otras.
 - Otros registros.
- Comprobación de los datos registrados.
 - Administrativos: fecha y número de factura, impuestos aplicables, otros.
 - Precios: precios sin actualizar o sobrecoste de productos adquiridos.
 - Formas de pago: diferidos o anticipados.
 - Plazos de entrega: cumplidos o incumplidos (penalizaciones).
 - Gastos de transporte: incluidos o no en el precio.
 - Seguro de la mercancía: a cuenta del proveedor o del cliente.
- Comunicación de diferencias, errores u omisiones encontradas.
 - La prontitud y la precisión en la detección de errores y su relación con el coste económico y de imagen de la empresa.

4. Ejecución de tareas básicas relacionadas con la tesorería.

- Operaciones básicas de cobro y pago.
 - Documentos y medios de cobro y pago convencionales y telemáticos: en metálico, recibo, cheque, pagaré, letras de cambio, domiciliación bancaria, transferencias, otros.
 - Cumplimentación de documentos de cobro y pago.
 - Técnicas para la gestión de cobros y pagos.
 - La justificación de cobros y pagos.
 - Resguardos diligenciados.
 - Comprobación de saldos.



5. Gestión básica del almacén de materiales y recursos de oficina.

- Definición de materiales y recursos de oficina.
 - Tipos y clasificación de los materiales y recursos. Mantenimiento en número y condiciones.
 - Las fichas de material y equipos de oficina. Actualización.
- Actuación en los supuestos de entradas y salidas de materiales y recursos.
 - Los formularios de petición de suministro interno de materiales.
 - El registro de entradas y salidas del almacén.
- Elaboración del inventario de materiales y equipos de oficina.
 - Tipos de inventario: características, documentación y métodos de clasificación.
- Función de aprovisionamiento de materiales y recursos de oficina.
 - La reposición de materiales: pedido, recepción y comprobación del suministro con la hoja de pedido.
 - Devolución o sustitución de las partidas de material o recursos: producto defectuoso, calidad deficiente, roturas, falta de documentación, etiquetados defectuosos, otras causas de devolución o reintegro).

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

- Instrucciones relacionadas con la de protección de datos.
- Guías relacionadas con la prevención de riesgos laborales, relacionados con el puesto de trabajo.
- Instrucciones y manuales de buenas prácticas relacionadas con el medio ambiente.
- El archivo de la empresa.
- Aplicaciones informáticas de gestión de caja, inventarios u otros: Requisitos de instalación. Prestaciones, funciones y procedimientos.
- Los canales de comunicación en la empresa: presencial, telemático u otros. Interna o externa.
- Manual de procedimiento de la empresa.

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 Tener interés y compromiso por la empresa.
 - 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
 - 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
 - 1.6 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.



2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

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 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.3 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.4 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 UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico, 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 realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico en el supuesto de una empresa cuya actividad principal es la comercialización y distribución, en exclusiva, de productos de



informática y que tiene una plantilla total de 100 trabajadores para atender a un total aproximado de 500 clientes en toda España. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Actualizar la información de la estructura organizativa de la empresa.
2. Efectuar tareas de apoyo a la gestión de la correspondencia.
3. Organizar los recursos o materiales del servicio u oficina.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de terminales informáticos, impresora, de un sistema operativo y aplicaciones ofimáticas genéricas.
- 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 en condiciones de estrés profesional.
- Se entregarán las instrucciones precisas, verbales o escritas.

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>Actualización de la información de la estructura organizativa de la empresa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de la información de la estructura organizativa de la empresa.- Identificación de los departamentos, sus funciones, el personal asignado, sus cargos y sus responsabilidades.- Identificación de la ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización y sus referencias de acceso telefónica, telemática, de fax u otras.



	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Apoyo a la gestión de la correspondencia.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los datos imprescindibles, a tener en cuenta en la elaboración del Registro de Entrada y Salida de la Correspondencia.- Confección del Registro de Entrada y Salida de la Correspondencia.- Anotación de la correspondencia enviada y recibida en el registro correspondiente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Inventario de los recursos y material de oficina.- Identificación del defecto del material.- Comunicación al superior jerárquico.- Comunicación de la devolución al proveedor.- Empaquetado del material para su devolución.- Comprobación de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>

Escala A

5	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, identificado el defecto de material con exactitud y precisión, comunicando al superior jerárquico el deterioro detectado y procediendo a su devolución al proveedor, al que igualmente se le ha notificado por el medio habitual, empaquetando el material de forma conveniente para su traslado, verificando la exactitud de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor, de acuerdo con los procedimientos establecidos.</i>
4	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, identificado el defecto de material, comunicando al superior jerárquico el deterioro detectado y procediendo a su devolución al proveedor, al que igualmente se le ha notificado por el medio habitual, empaquetando el material de forma conveniente para su traslado, sin verificar la exactitud de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor de acuerdo con los procedimientos establecidos.</i>
3	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, identificado el defecto de material de manera poco precisa, comunicando al superior jerárquico el deterioro detectado y procediendo a su devolución al proveedor, al que igualmente se le ha notificado por el medio habitual, empaquetando el material de forma inadecuada para su traslado, sin verificar la exactitud de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor de acuerdo con los procedimientos establecidos.</i>
2	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, sin identificar el defecto de material.</i>
1	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando incorrectamente los recursos y el material de oficina y sin identificar el defecto de material.</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

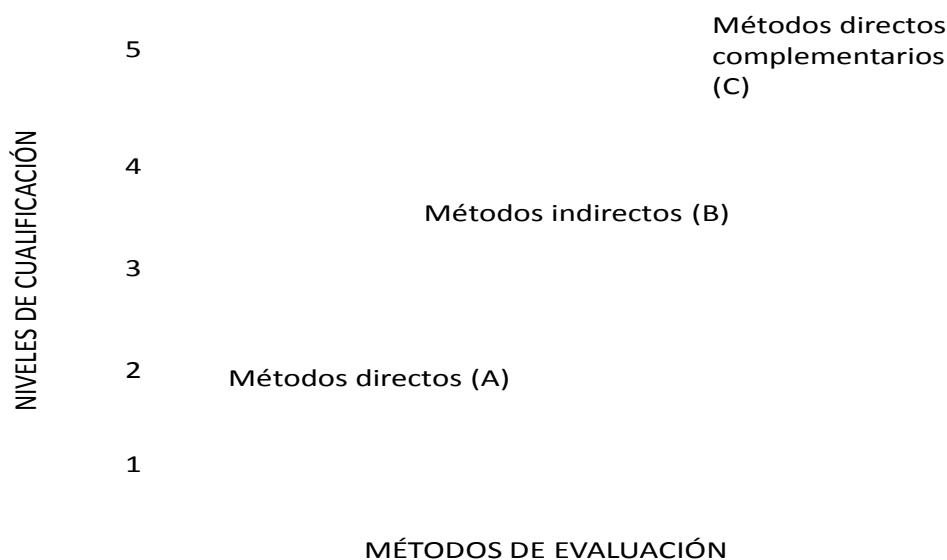


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

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 manipulación de cargas con carretillas elevadoras, 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 1. 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. Esta 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.



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias relacionadas con desviaciones entre la existencia de departamentos, personas, unidades de bienes o productos u otros dentro de la organización, y la información realmente registrada, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato instrucciones o procedimientos internos relativos a la organización de la empresa (ej.: líneas de mando o niveles jerárquicos a considerar en el organigrama), registro de correspondencia y devolución de mercancía defectuosa, distintos documentos de compraventa enviados y recibidos (pedido, carta, factura, reclamación u otros), un inventario y un producto o material informático defectuoso o desempaquetado que deberá de detectar (ej.: CDs sueltos, cartucho de tinta agotado, sin embalaje, u otros).
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda realizarla en un lugar que facilite el recuento físico de productos.