



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0975_2: “Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES
ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL
CLIENTE**

Código: ADG307_2

NIVEL: 2



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 UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

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 recepción y procesamiento de las comunicaciones internas y externas y que se indican a continuación:

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



1. Atender las visitas de clientes de la organización o de público en general, solucionando o canalizando sus peticiones a la persona adecuada.

- 1.1 Filtrar visitas no esperadas o desconocidas, identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma.
 - 1.2 Justificar las ausencias o imposibilidad de recepción ante visitas de clientes de acuerdo a las instrucciones recibidas con cortesía y amabilidad.
 - 1.3 Transmitir los mensajes recogidos a los interesados a través del canal correspondiente.
 - 1.4 Dirigir a los clientes o público en general al lugar de encuentro, orientándolos o acompañándolos.
 - 1.5 Efectuar las presentaciones, si procede, identificando a las partes e indicando el motivo de su presencia.
 - 1.6 Obtener información sobre el cargo y departamento o área del demandante y en su caso, el destinatario, ante demandas de información o instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, personalizando su tratamiento, a través de los canales correspondientes.
 - 1.7 Proporcionar información y soluciones oportunas ante peticiones de visitas sobre localizaciones desplazamientos o información relacionada con la organización a través de los canales correspondientes.
 - 1.8 Mantener los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación en el área de trabajo en las condiciones de orden y actualización de acuerdo al protocolo de la organización.
- Siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

2. Procesar las comunicaciones orales dirigidas a la organización, solucionando sus peticiones o transmitiendo la información hacia los destinatarios.

- 2.1 Recepcionar las llamadas telefónicas o telemáticas aplicando criterios de atención telefónica.
- 2.2 Filtrar las llamadas telefónicas o telemáticas identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia y nivel jerárquico.
- 2.3 Justificar las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones con cortesía y amabilidad.
- 2.4 Transmitir los mensajes recogidos a los interesados a través de los canales correspondientes.
- 2.5 Trasladar las comunicaciones a los destinatarios, dentro y fuera de la organización, utilizando las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas.
- 2.6 Obtener información sobre el cargo y departamento o área del demandante o destinatarios, ante peticiones o instrucciones de información, personalizando su tratamiento.
- 2.7 Proporcionar información y soluciones satisfactorias ante las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos, en el marco de su responsabilidad, a través de los medios adecuados.
- 2.8 Registrar las llamadas relativas a solicitud de inscripciones en eventos u otros actos, y reservas, clasificando a los solicitantes de acuerdo con las instrucciones de la organización.
- 2.9 Confirmar la solicitud de inscripciones en eventos u otros actos, y reservas, a través de los canales correspondientes.



- 2.10 Efectuar las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo a través de las personas adecuadas en cada momento y respetando los canales establecidos en la organización.
- Siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

3. Tramitar la recepción y el envío de paquetería y documentación escrita, efectuando las comprobaciones necesarias.

- 3.1 Comprobar el origen, asunto y datos de las comunicaciones recibidas, verificando la exactitud de los datos de las comunicaciones recibidas con los de la organización o sus miembros y subsanando los errores en los datos de las comunicaciones recibidas.
- 3.2 Comprobar que los datos identificativos de las comunicaciones a emitir se corresponden con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de bases de datos, detectando omisiones o errores en los datos del destinatario.
- 3.3 Subsanar omisiones o errores en los datos identificativos de las comunicaciones a emitir, añadiendo o modificando datos.
- 3.4 Reproducir documentación con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales.
- 3.5 Cotejar documentación con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales.
- 3.6 Compulsar documentación con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales.
- 3.7 Registrar la documentación, correspondencia convencional o electrónica, y paquetería recibida o emitida, conservando los sobres que aporten datos significativos que no figuren en la documentación.
- 3.8 Distribuir la documentación, correspondencia y paquetería admitida, haciéndose llegar a su destinatario o departamento a través de los canales convencionales y/o telemáticos.
- 3.9 Distribuir la información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa a través de los canales convencionales y/o telemáticos, verificando su recepción.
- 3.10 Adaptar la información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa para su difusión al destinatario mediante su personalización y verificando su recepción.
- 3.11 Tramitar los accesos a la información procesando las solicitudes establecidas por la organización, y recogiendo las autorizaciones precisas.
- 3.12 Revisar periódicamente las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en Internet de la organización, canalizando su procesamiento y la respuesta necesaria.
- Cumplimiento de las normas de calidad.

4. Redactar documentos con corrección y pulcritud, cumplimentando los que estén estandarizados, utilizando los medios y soportes necesarios.

- 4.1 Seleccionar los medios y soportes para redactar y cumplimentar, de acuerdo con el objetivo y tipología del documento.
- 4.2 Escribir comunicaciones, con corrección ortográfica, léxico adecuado, terminología precisa, fórmulas de cortesía, formato establecido.
- 4.3 Rellenar formularios e impresos de gestión habituales en la organización o Administración Pública según las instrucciones de los mismos.



- 4.4 Revisar la documentación elaborada, subsanándose los errores y controlándose el cumplimiento de las normas de calidad establecidas.
- Cumplimiento de las normas de calidad.

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 UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

1. Técnicas de atención al público en una oficina.

- Tipos de visitantes en una oficina (esperados, inesperados, clientes potenciales, proveedores, miembros de la organización, público en general).
- Tratamiento de visitas en la oficina.
 - Recepción y atención de las visitas: Acogida. Saludo. Presentaciones. Obtención de información. Traspasos de información. Identificación de los motivos de las visitas. Tratamientos. Requerimientos. Precedencias en pasillos. Ascensores y escaleras. Ubicaciones. Despedidas.
 - Actuación diferencial ante visitas: Justificación de ausencias o imposibilidad de recepción. Atención a visitas que tienen que esperar. Redireccionamiento de clientes (planos, directorios, indicadores, cartelería, paneles informativos). Acompañamiento de clientes al lugar de encuentro.
- Transmisión de mensajes (Urgentes, no urgentes, importantes, secundarios).
- Mantenimiento de los recursos de la oficina.

2. Técnicas de comunicación oral.

- Proceso de la comunicación y partes intervinientes. Toma de contacto, desarrollo y cierre de la conversación.
- Componentes de la atención oral (voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, actitud, elocución, articulación, lenguaje entre otros).
- Comunicaciones telefónicas.
 - Tratamiento, enfoque, recepción y emisión en función de los distintos tipos de llamadas: esperadas, inesperadas o desconocidas. Clientes o potenciales clientes. Proveedores. Miembros de la propia organización. Público en general. Llamadas personales.
 - Recepción de llamadas. Saludo. Escucha activa.
 - El protocolo telefónico. Expresiones adecuadas en la comunicación telefónica.
 - Técnicas de obtención de información a través del teléfono.
 - Filtrado de llamadas. Habilidades para actuar de filtro. Justificación de ausencias o imposibilidad de atención.
 - Toma de notas telefónicas eficaces.
 - Traspaso de información (Productos y servicios. Localización. Organización interna).
 - Prestaciones telefónicas: llamada en espera, desvío inmediato, contestador, rellamada, multiconferencia, emisión de datos.
- Registro de llamadas.
 - Recogida de información.
 - Tipos de eventos: Congresos, Jornadas y Grupos de Trabajo.



- Inscripción de solicitantes.
- Confirmación de inscripción y reservas.
- Comunicaciones con los miembros de la empresa.
 - Organización de empresas.
 - Jerarquía.
 - Tratamiento en función de cargos.

3. Control de flujos documental y paquetería.

- Clases de documentos: Personales, generales, reservados, restringidos, públicos, privados, de miembros de la propia organización, de personas externas a la organización (clientes, proveedores, público en general, otros).
- Tratamiento de la información en función de su naturaleza: centralizada, descentralizada, departamental, personal, general, reservada, restringida, pública, privada.
- Clasificación de documentos según su finalidad: Cartas, oficios, solicitudes, saludas, circulares, informes, otros.
- Entrada y salida de documentación y paquetería.
 - Protocolos de registro de entrada / salida.
 - Tipos de documentación y paquetería a registrar.
 - Reproducción de documentación, idéntica a los originales con anterioridad al registro.
 - Corrección de errores u omisiones.
 - Cotejo de documentación con anterioridad al registro.
 - Compulsa de documentación.
 - Seguimiento y control de salida / llegada.
- Distribución interna de la documentación, correspondencia y paquetería admitida: Organización interna de las empresas, protocolos de seguridad y confidencialidad.
- Manual de procedimiento o de imagen corporativa: Objetivos, contenidos, logotipos, distribución y adaptación de la información, control de recepción.
- Distribución de la información de la organización: Tramitación y autorización interna y externa a la organización.
- Comunicaciones de la intranet o la página de Internet de la organización. Revisión, canalización y respuesta.

4. Redacción de documentos escritos.

- Caracterización de las comunicaciones escritas. Tipos de comunicaciones escritas (circulares internas, comunicaciones, cartas, oficios, solicitudes, saludas, informes, correo electrónico).
- La comunicación escrita. Principios de eficiencia: concisión, precisión, claridad, coherencia, cohesión, énfasis.
- Uso correcto de la comunicación escrita.
 - Sintetización de documentos.
 - La producción y reproducción de documentos.
 - Los modelos de documentos escritos en la empresa.
 - El correo electrónico y el protocolo o etiqueta a seguir en su uso.
- Formularios e impresos: Tipos y cumplimentación.
- Documentación interna de la empresa.
 - Revisión.
 - Subsanación de errores.
 - Normas básicas de calidad.
 - Protocolo.



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

- Respeto al medio ambiente. La oficina sin papeles. Sostenibilidad.
- Normativa vigente en protección de datos.

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 Integrarse y adaptarse al estilo organizativo de la empresa.
- 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.3 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.4 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.7 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 2.4 Tener capacidad de expresión oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.7 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Tener confianza en sí mismo.
- 3.4 Tener capacidad para no manifestar sus emociones en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.5 Tener convicción en sus propios puntos de vista ante terceros.
- 3.6 Orientar su actividad al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
- 3.7 Emplear el tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.



- 3.8 Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.9 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.
- 3.10 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.11 Tener un razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.
- 3.12 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 “UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas”, 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 recepcionar y procesar las comunicaciones interna y externas de una empresa, pequeña o mediana, y presente en el sector servicios. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender las visitas de clientes de la organización o de público en general.
2. Procesar las comunicaciones telefónicas o telemáticas.
3. Tramitar el envío y recepción de documentación y paquetería.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de centralita telefónica y telemática, instrumentos de registro y equipo informático provisto de programas ofimáticos y documentación diversa necesaria para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- 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.

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>Atención a las visitas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información del visitante.- Filtro de visitas.- Justificación de ausencias.- Suministro de información y/o soluciones.- Resolución de contingencias.- Transmisión de mensajes a los interesados a través de los canales adecuados. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Procesamiento de las comunicaciones telefónicas o telemáticas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de las funcionalidades de los distintos medios utilizados.- Obtención de la información identificativa del interlocutor.- Aplicación de técnicas de atención telefónica.- Filtrado de llamadas según criterios e indicaciones.- Justificación de ausencias.- Suministro de información y soluciones satisfactorias.- Transmisión de los mensajes recibidos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el</i></p>

	<i>cumplimiento de la Escala B.</i>
<i>Tramitación del envío y recepción de documentación y paquetería.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de la documentación, convencional o electrónica, y paquetería recibida o emitida en el instrumento de registro correspondiente- Comprobación de los datos identificativos de las comunicaciones a emitir y corrección de omisiones o errores en los datos del destinatario si los hubiere.- Comprobación del origen, asunto y datos de las comunicaciones recibidas.- Distribución de la documentación, correspondencia y paquetería admitida, a través de los canales convencionales y/o telemáticos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>En la atención a las visitas se identifica con claridad el motivo de la misma, y se aplican los filtros correspondientes en función de su procedencia, nivel jerárquico y razón de la visita, justificando las ausencias o la imposibilidad de recepción con cortesía y amabilidad, suministrando información y/o soluciones oportunas sobre localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización, resolviendo cualquier contingencia que surja y transmitiendo los mensajes derivados del encuentro a quien corresponda.</i></p>
3	<p><i>En la atención a las visitas se identifica con claridad el motivo de la misma, y se aplican los filtros correspondientes en función de su procedencia, nivel jerárquico y razón de la visita, justificando ausencias o la imposibilidad de recepción con cortesía y amabilidad, suministrando información y/o soluciones oportunas sobre localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización, transmitiendo los mensajes derivados del encuentro.</i></p>
2	<p><i>En la atención a las visitas se identifica con claridad el motivo de la misma, pero no se filtra convenientemente al miembro de la organización oportuno, suministrando información inadecuada sobre localizaciones, desplazamientos o relacionada con la organización.</i></p>
1	<p><i>Las visitas no son debidamente atendidas en recepción por no identificar la información sobre el motivo de la misma, filtrando incorrectamente a un miembro de la organización.</i></p>

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

Escala B

5	<i>Las llamadas telefónicas o telemáticas se procesan utilizando de manera adecuada los medios disponibles -llamada en espera, buzón de voz, multillamada, desvío de llamadas u otras- con agilidad, identificando al interlocutor -nombre y motivo- aplicando las técnicas de atención telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa telefónica, lenguaje positiva u otras-, realizando filtros, justificando ausencias con claridad y cortesía, suministrando información o soluciones satisfactorias y transmitiendo los mensajes derivados de ellas</i>
4	<i>Las llamadas telefónicas o telemáticas se procesan utilizando de manera adecuada los medios disponibles -llamada en espera, buzón de voz, multillamada, desvío de llamadas u otras- con agilidad, identificando al interlocutor -nombre y motivo-, aplicando las técnicas de atención telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa telefónica, lenguaje positiva u otras-, realizando filtros y suministrando información o soluciones satisfactorias.</i>
3	<i>Las llamadas telefónicas o telemáticas se procesan utilizando de manera adecuada los medios disponibles -llamada en espera, buzón de voz, multillamada, desvío de llamadas u otras-, identificando al interlocutor -nombre y motivo-, aplicando las técnicas de atención telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa telefónica, lenguaje positiva u otras- y suministrando información o soluciones poco satisfactorias.</i>
2	<i>Las llamadas telefónicas o telemáticas se procesan sin utilizar convenientemente los medios disponibles --llamada en espera, buzón de voz, multillamada, desvío de llamadas u otras- identificando al interlocutor -nombre y motivo- y aplicando las de técnicas de atención telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa telefónica, lenguaje positiva u otras-.</i>
1	<i>Las llamadas telefónicas o telemáticas se procesan sin identificar previamente al interlocutor y sin aplicar las técnicas de atención telefónica.</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

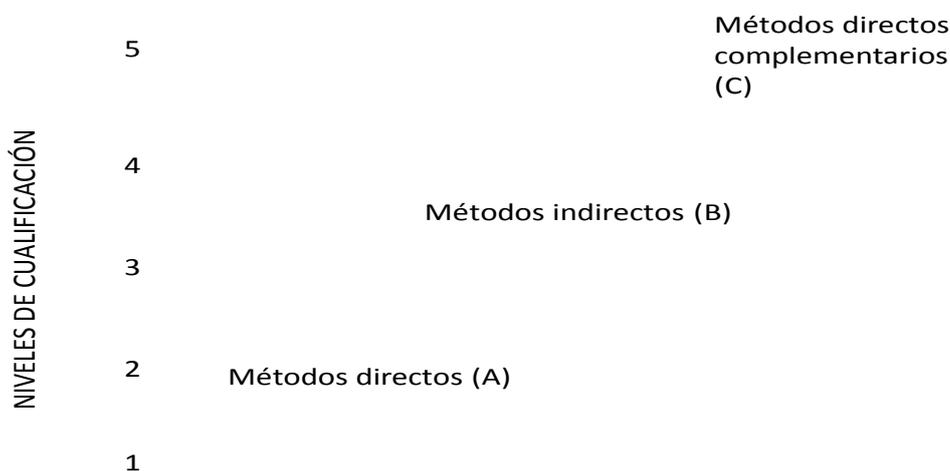
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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).



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 realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades comunicativas, 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, en lengua extranjera, 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) En caso de utilizar 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 que la persona candidata reciba una información oral contradictoria respecto a la entregada por escrito, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios, externos a la organización (clientes, proveedores o público en general) como con personas de la propia compañía (jefes, compañeros u otros).
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar a la persona candidata el organigrama de la empresa, el directorio y listado de extensiones.