



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

ADG309\_3 Asistencia a la dirección.  
ADG310\_3 Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.



## 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 UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

### 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 administración y gestión con autonomía de las comunicaciones de la dirección, y que se indican a continuación:

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



**1. Administrar los flujos de información documental, internos y externos de forma eficiente, realizando las tareas y utilizando los medios de transmisión requeridos, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.**

- 1.1 Clasificar la información recibida, organizando, valorando, verificando y corrigiendo datos.
  - 1.2 Seleccionar los aspectos claves de la información según la gestión posterior y la decisión de quien corresponda.
  - 1.3 Determinar el tipo de tratamiento a dar en cada caso según la gestión posterior y decisión de quien corresponda.
  - 1.4 Registrar la información recibida, codificándose según el asunto en soporte convencional o electrónico.
  - 1.5 Canalizar la información hacia los destinatarios según procedimientos establecidos y organigrama de la organización.
  - 1.6 Dar respuesta a las peticiones de información recibida, sin dejar asuntos pendientes en el marco de su responsabilidad.
  - 1.7 Seleccionar los medios de transmisión según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.
  - 1.8 Transmitir información utilizando los medios disponibles según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requieran la comunicación a enviar.
  - 1.9 Determinar los trámites adicionales necesarios para transmitir la información con autonomía y responsabilidad.
  - 1.10 Gestionar los trámites adicionales necesarios con autonomía y responsabilidad.
  - 1.11 Archivar las copias de la documentación emitida previamente clasificadas en el soporte que proceda.
  - 1.12 Detectar los efectos de los obstáculos en la comunicación interna (rumores, mensajes ambiguos, mensajes obstrutores, inexistencia de retroalimentación, disonancia cognitiva u otros) con discreción y responsabilidad.
  - 1.13 Transmitir los efectos de los obstáculos en la comunicación interna al responsable directo con discreción y responsabilidad.
  - 1.14 Reseñar los errores y fallos en las comunicaciones telemáticas con prontitud y eficiencia.
  - 1.15 Corregir los errores y fallos en las comunicaciones telemáticas en el ámbito de su responsabilidad con prontitud y eficiencia.
  - 1.16 Informar de los errores y fallos al soporte técnico en el marco de su responsabilidad con prontitud y eficiencia.
- Desarrollar las actividades, según los procedimientos establecidos por la organización y aplicando criterios de sostenibilidad y protección al medio ambiente.

**2. Gestionar las visitas de forma eficiente, realizando las tareas requeridas, atendiendo y resolviendo sus requerimientos y siguiendo procedimientos protocolarios y de habilidades sociales en las que se transmite la imagen de la organización.**

- 2.1 Clasificar las visitas de la dirección en cuanto a su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma.
- 2.2 Filtrar las visitas de la dirección utilizando los medios adecuados.
- 2.3 Indicar el lugar de encuentro a las visitas de la dirección con autonomía y responsabilidad y utilizando las habilidades sociales necesarias.
- 2.4 Acompañar a las visitas al lugar de encuentro de la dirección cuidando la imagen corporal de acuerdo con la corporativa.



- 2.5 Atender las peticiones o requerimientos de las visitas con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades y previendo y resolviendo las posibles contingencias.
  - 2.6 Tramitar las peticiones o requerimientos de las visitas con prontitud y eficiencia.
  - 2.7 Promocionar la estructura, productos y/o servicios e imagen de la compañía o entidad, describiéndose y decidiendo el suministro de documentación, productos o informaciones disponibles.
  - 2.8 Recabar información relevante que afecte a la organización en las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes con precisión y rapidez a través del canal adecuado.
  - 2.9 Transmitir la información relevante a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.
  - 2.10 Detectar los posibles problemas planteados por las visitas de la dirección, según sus peticiones, información facilitada o el contexto del escenario.
  - 2.11 Resolver problemas en la atención de visitas con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación y tomando las decisiones que procedan.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, según precedencia, nivel jerárquico y razón de la misma y según los criterios definidos por la organización.

### **3. Gestionar la atención telefónica interna y externa, utilizando los recursos que le son propios, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad para lograr una comunicación telefónica eficaz.**

- 3.1 Seleccionar la información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica identificando procedencia y nivel jerárquico, utilizando los medios adecuados.
  - 3.2 Facilitar la información requerida por el interlocutor en las comunicaciones telefónicas, determinando la razón y la urgencia y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.
  - 3.3 Justificar las ausencias de la dirección utilizando las habilidades necesarias que correspondan.
  - 3.4 Transmitir los mensajes recogidos a la dirección con exactitud en el plazo y medio adecuado.
  - 3.5 Resolver situaciones conflictivas planteadas en la atención telefónica tomando las decisiones que procedan de acuerdo con cada tipo de situación y adoptando un tono de voz firme y conciliador.
  - 3.6 Trasladar las llamadas a quien corresponda dentro y fuera de la organización utilizando las herramientas de las comunicaciones telefónicas.
  - 3.7 Detectar los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas con rapidez y eficiencia.
  - 3.8 Subsanan los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, en el ámbito de su responsabilidad.
  - 3.9 Informar al soporte técnico en el ámbito de su responsabilidad, con rapidez y eficiencia.
- Desarrollar las actividades transmitiendo la imagen de la organización.

### **4. Comprobar que las comunicaciones escritas se ajustan a la imagen corporativa, las reglas de uso y el objeto de la transmisión, utilizando las herramientas y terminología requerida.**

- 4.1 Redactar la información y documentación de la dirección utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento y en el plazo previsto.



- 4.2 Adecuar la estructura del documento en función de su carácter, de la imagen corporativa que se quiera transmitir y aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del documento.
  - 4.3 Detectar errores en la información y documentación en lenguas propias aplicando criterios de corrección léxica y sintáctica según el manual o libro de estilo pertinente.
  - 4.4 Subsanan errores en la información y documentación en lenguas propias aplicando criterios de corrección léxica y sintáctica según el manual o libro de estilo pertinente.
  - 4.5 Revisar la ubicación y redacción de los elementos comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.
  - 4.6 Transmitir las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por la dirección y/u otros con cortesía, precisión y prontitud a los responsables correspondientes.
  - 4.7 Inspeccionar la redacción de las comunicaciones derivadas de Intranet o página de Internet de la empresa periódicamente, aportando las respuestas necesarias para que su redacción sea clara y comprensible.
  - 4.8 Gestionar la redacción de las comunicaciones derivadas de Intranet o página de Internet de la empresa con los responsables correspondientes.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.

## **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 UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Administración de los flujos de información documental, internos y externos.***

- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.  
Comunicación en la demanda de información y su prestación.
  - Posibles obstáculos en la comunicación (rumores, mensajes ambiguos, obstruores, ruidos u otros).
  - Flujos interdepartamentales en la comunicación (canales formales e informales). Técnicas de comunicación interna (tablonas, reuniones, entrevista u otros).
  - Tratamiento de la información (centralizada, descentralizada, departamental, personal, general, reservada, restringida, pública, privada, clases de documentos por su trascendencia).
  - Tratamiento de la comunicación telemática. Aplicaciones para la empresa. Posibles errores.
- Los registros (entrada, salida, teléfono, fax, correo electrónico u otros).
- Los medios de transmisión. Características y funcionamiento.
- El archivo: sistemas y soportes de archivo y su mantenimiento (extracciones, documento testigo expurgo u otros).
- Calidad del servicio y atención de demandas. Normas de calidad aplicables.



## **2. Gestión de las visitas.**

- Visitas en la oficina.
  - Filtrar las visitas a la dirección: criterios, técnicas, habilidades para actuar como filtro u otros.
  - Recepción y atención de las visitas: acogida, saludo, presentaciones, tratamientos, requerimientos, precedencias en pasillos, ascensores y escaleras, ubicaciones, despedidas.
  - Visitas inesperadas. Atención a las visitas que tienen que esperar.
  - Las visitas guiadas y programadas. Delegaciones extranjeras.

## **3. Gestión de la atención telefónica interna y externa.**

- La comunicación telefónica eficaz.
  - Proceso y partes intervinientes. Toma de contacto, desarrollo y cierre de la conversación.
  - Componentes de la atención telefónica (voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, actitud, elocución, articulación, lenguaje u otros).
  - Preparación y realización de llamadas.
- El protocolo telefónico. Expresiones adecuadas en la comunicación telefónica.
  - Recepción de llamadas. Saludo. Escucha activa.
  - Filtrado de llamadas. Habilidades para actuar de filtro.
  - Recogida y transmisión de mensajes. Toma de notas telefónicas eficaces.
  - Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque, recepción y emisión de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Medios y equipos telefónicos (centralita, IP, móvil, interfono u otros).
  - Prestaciones telefónicas (llamada en espera, desvío inmediato, agenda, contestador, rellamada, emisión de datos, multiconferencia u otros).

## **4. Control de la corrección aplicable a las comunicaciones escritas.**

- La comunicación escrita. Principios de eficiencia: concisión, precisión, claridad, coherencia, cohesión, énfasis.
- Estilos de redacción de documentos profesionales: informes, cartas, actas, solicitudes, memorandos, saludos, certificados, documentos mercantiles, laborales, administrativos, técnicos u otros.
- Estructuras efectivas de los documentos. Tipos de lenguajes.
- Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
- Normas de corrección ortográfica y léxica.
- Riqueza de vocabulario en los documentos. Sinónimos.
- Aplicación de abreviaturas, siglas y acrónimos.
- Técnicas de sintetización de contenidos.

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

- Transmisión óptima de la imagen corporativa de la organización.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones (mensajes verbales, simbolismo, comportamiento).
- Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones (empleados, clientes, proveedores, elección de locales u otros).



- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.
- Formas de comunicación oral.
- La comunicación verbal y no verbal.
- Elementos de comunicación oral (tono, ritmo, delimitación del mensaje, adecuación del estilo a la situación, preguntas concretas u otros).
- Factores favorecedores de la comunicación y habilidades sociales (escucha activa, asertividad, empatía, retroalimentación, reformulación, u otros).
- Uso correcto de la lengua (muletillas, vicios de dicción, cacofonías, repeticiones, vulgarismos u otros).
- Resolución de contingencias. El conflicto como regalo en la empresa.
- Tipos de conflictos. Técnicas de identificación y previsión de conflictos.
- Técnicas, habilidades y estrategias en el tratamiento y resolución de conflictos.
- Desarrollo de habilidades sociales aplicables. Negociación.
- El protocolo empresarial, el protocolo público y los usos sociales.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos.
- Respeto al medio ambiente. La oficina sin papeles. Sostenibilidad.

### **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 interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.4 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
- 1.5 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas, lo urgente, lo importante, aprovechamiento de tiempos valle u otros.).
- 1.6 Gestionar la información y los recursos materiales. Utilizar los recursos de modo idóneo, rápido, económico y eficaz.

#### **2. En relación con los usuarios deberá:**



- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
  - 2.2 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
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 Tener confianza en si mismo.
  - 3.3 Respetar y cumplirlos procedimientos (de calidad, auditorias u otros)) y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales, de protección y tratamiento de datos y medioambientales.
  - 3.4 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
  - 3.5 Ser meticuloso en cuanto a la resolución total de una tarea o asunto hasta el final y en todas las áreas que envuelva.
  - 3.6 Tener capacidad de síntesis.
  - 3.7 Tener razonamiento crítico; capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.

## **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 UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección, 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 administrar y gestionar (personal, documentación y comunicaciones telefónicas), con cortesía y eficiencia considerando las



comunicaciones de la dirección de una empresa grande respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, y resolviendo las posibles contingencias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Gestionar los flujos de información documental.
2. Gestionar las visitas de la dirección, atendiendo y resolviendo sus requerimientos.
3. Gestionar los flujos de comunicación telefónica de la dirección.
4. Corregir la redacción de las comunicaciones de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de un equipo informático y ofimático (con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación, de edición de imágenes, herramientas de traducción u otros), dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, y cualquier otro que requiera la situación profesional de evaluación.
- Se dispondrá de material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación y de cafetería para atender y satisfacer los posibles requerimientos de las visitas.
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la 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>Registro de la información y documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Codificación de la información y documentación.</li><li>- Registro en soporte convencional o electrónico.</li><li>- Registro de acuerdo a los procedimientos internos.</li><li>- Registro según asunto: registros de entrada y de salida de correo tradicional, electrónico, faxes u otros.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Distribución y transmisión de la información y documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distribución según organigrama y procedimientos establecidos por la organización.</li><li>- Transmisión con precisión, prontitud y eficiencia.</li><li>- Distribución según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.</li><li>- Respeto a los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</li><li>- Aplicación de criterios de sostenibilidad y protección al medio ambiente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Archivo de la información y documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificación previa de la información.</li><li>- Archivo en el soporte que proceda: convencional, electrónico.</li><li>- Utilización de un sistema de archivo óptimo.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Recepción y filtro de las visitas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción con habilidades sociales y consideración.</li><li>- Filtrado de visitas según precedencia y nivel jerárquico y razón de la misma.</li><li>- Aplicación del protocolo empresarial.</li><li>- Utilización de los medios adecuados (agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros).</li><li>- Respeto por los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>
<i>Atención a las visitas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención a las vistas con prontitud y eficiencia.</li><li>- Identificación de las necesidades en cuanto a esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros.</li><li>- Previsión y resolución de posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación.</li><li>- Toma de las decisiones en su ámbito de responsabilidad.</li></ul>



	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala C.</i></p>
<p><i>Recepción y emisión de llamadas telefónicas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la procedencia y nivel jerárquico, razón y la urgencia de la llamada.</li><li>- Utilización los medios adecuados con destreza (llamada en espera, buzón de voz, multillamada, desvío de llamada, ajuste de audio u otros).</li><li>- Respeto por las normas de cortesía.</li><li>- Utilización de los recursos de la comunicación telefónica (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros).</li><li>- Respuesta en el menor tiempo posible (3 tonos), con rapidez y eficiencia.</li><li>- Transmisión de la imagen de la organización.</li><li>- Emisión de la respuesta respetando los protocolos corporativos.</li><li>- Justificación de ausencias de la dirección.</li><li>- Respeto por los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala D.</i></p>
<p><i>Corrección de la redacción de las comunicaciones de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redacción en el plazo previsto, con precisión y corrección (léxica, ortográfica y sintáctica).</li><li>- Corrección de la información y documentación derivadas de las comunicaciones web de acuerdo al manual de estilo.</li><li>- Utilización de las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros).</li><li>- Aplicación de la estructura, terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del documento en función del objetivo y carácter (comercial, técnico u otros) del documento.</li><li>- Transmisión de la imagen corporativa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala E.</i></p>



## Escala A

5	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización en cuanto a precedencia y nivel jerárquico del personal, con precisión (urgencia e importancia), prontitud y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, coste, sostenibilidad y protección al medio ambiente.</i>
4	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización en cuanto a precedencia del personal y nivel jerárquico, con precisión (urgencia e importancia), y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, coste, sostenibilidad y protección al medio ambiente.</i>
3	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización, con precisión (urgencia e importancia), y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, coste, y protección al medio ambiente.</i>
2	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización, con precisión (urgencia e importancia), prontitud y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, y coste.</i>
1	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza siguiendo el organigrama de la organización, con precisión (urgencia e importancia), prontitud y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia.</i>

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

## Escala B

5	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, precedencia o nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, utilizando los medios adecuados (agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros), con autonomía, responsabilidad, cortesía, habilidades sociales, y consideración, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</i>
4	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, utilizando los medios adecuados (agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros), con autonomía, responsabilidad, cortesía, habilidades sociales, y consideración, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
3	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, con autonomía, responsabilidad, cortesía, habilidades sociales, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
2	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, precedencia o nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, con, cortesía, habilidades sociales, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
1	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, precedencia o nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial), con cortesía y habilidades sociales.</i>

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

## Escala C

5	<i>Las visitas se atienden con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), previendo y resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación, tomando las decisiones que procedan.</i>
4	<i>Las visitas se atienden con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), previendo y resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación, tomando las decisiones que procedan.</i>
3	<i>Las visitas se atienden con eficiencia, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación, tomando las decisiones que procedan.</i>
2	<i>Las visitas se atienden, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), y resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación.</i>
1	<i>Las visitas se atienden, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), con respuestas adecuadas a cada tipo de situación.</i>

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



## Escala D

5	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa, identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, en el menor tiempo posible (2 tonos), con rapidez y eficiencia, determinando la razón y la urgencia y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía, transmitiendo la imagen de la organización, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
4	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, en el menor tiempo posible (3 tonos), con rapidez y eficiencia, determinando la razón y la urgencia y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía, transmitiendo la imagen de la organización, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
3	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, en el menor tiempo posible (3 tonos), determinando la razón y la urgencia y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, respetando las normas de cortesía, transmitiendo la imagen de la organización, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
2	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, determinando la razón, y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, respetando las normas de cortesía, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
1	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan, identificando al emisor, determinando la razón, y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>

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



## Escala E

5	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza adecuando su estructura, en el plazo previsto, con precisión y corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir, con criterios de contextualización y aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del mismo, así como, al manual de estilo de la organización.</i></p>
4	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza adecuando su estructura, en el plazo previsto, con precisión y corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir y, aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del mismo, así como, al manual de estilo de la organización.</i></p>
3	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza en el plazo previsto, con corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir, aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del mismo.</i></p>
2	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza, en el plazo previsto, con corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir, y aplicando la terminología y usos habituales del mismo.</i></p>
1	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza con corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros).</i></p>

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



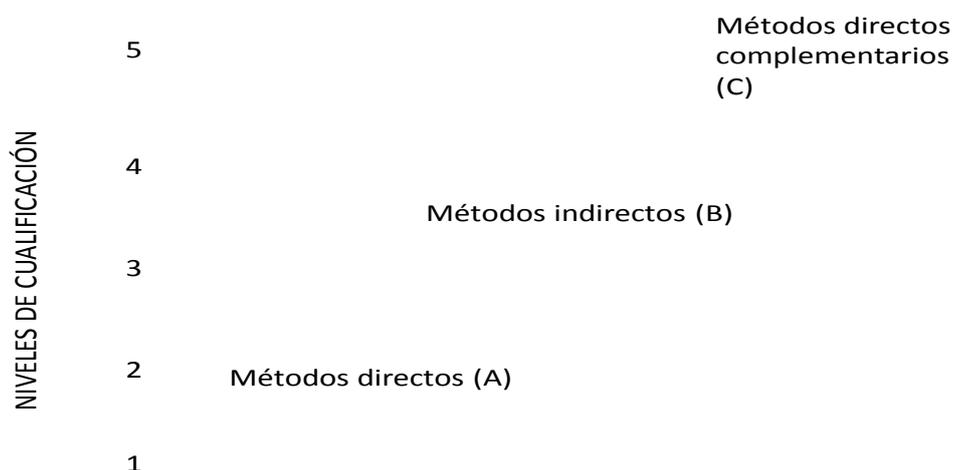
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 la administración y gestión con autonomía de las comunicaciones de la dirección, 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) 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.

- g) Si se evalúa al candidato o la candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales, en función de los aspectos críticos contenidos en los criterios de realización, considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- h) El tiempo de la prueba de evaluación debe ser estimado por la Comisión de evaluación atendiendo al número de situaciones de prueba a que será sometida la persona candidata.
- i) Se asignará un tiempo total para que la candidata o el candidato demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- j) Las condiciones adicionales que permiten contextualizar las situaciones de la vida cotidiana en una empresa u organización, son muy diversas, ya que nos podemos encontrar con pequeñas, medianas y grandes empresas. Por eso se han indicado sólo las necesarias para poder evaluar con suficiencia al personal candidato.
- k) Se recomienda medir la dimensión de la competencia sobre respuesta a contingencias. Para ello se puede considerar que la información dada al candidato o la candidata puede haber “ausencias o errores” en los documentos facilitados y el candidato o la candidata deberá detectar dichas ausencias o errores, y adoptar una solución debidamente justificada.

Asimismo, en el caso de simular las situaciones de evaluación, los documentos, listados de tareas y otros, deben ser muy claros para el personal candidato, de modo que ayuden a su realización.

- l) Si se optara por desarrollar la SPE de forma simulada se recomienda disponer al menos de la siguiente documentación:
  - 1. Organigrama y plano de la organización.
  - 2. Manual de Estilo de una organización de más de 250 trabajadores.



3. Documentos usados habitualmente en las empresas o en su defecto un listado de documentación que surta el mismo efecto.
  4. Un listado para la resolución de diferentes situaciones de comunicación telefónica que el candidato deberá resolver.
  5. Un listado de tareas para la redacción y revisión de diferentes documentos.
  6. Información sobre diferentes visitantes que nos permita la simulación de la recepción, filtración, orientación, atención y despedida de los mismos.
- m) Para valorar la respuesta a las contingencias se podrá plantear alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias. A este fin, en la información dada al candidato o la candidata puede haber “ausencias o errores” en los documentos facilitados para elaborar. El candidato o la candidata deberá detectar dichas ausencias o errores, y adoptar una solución debidamente justificada.