



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Código: ADG309_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

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 gestión de forma proactiva de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización, y que se indican a continuación:

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

1. *Organizar las actividades propias y de la dirección, coordinando las agendas de las personas implicadas.*

- 1.1 Priorizar las actividades propias y de la dirección, de acuerdo con los objetivos y con los criterios de importancia y urgencia.



- 1.2 Establecer las actividades diarias, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.
- 1.3 Clasificar las actividades propias y de la dirección, de acuerdo con criterios de similitud y eficiencia.
- 1.4 Coordinar las actividades propias y de la dirección, en función de las agendas de las personas implicadas, solicitando la información requerida.
- 1.5 Reajustar la planificación de la agenda, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.

2. Gestionar los servicios y recursos materiales necesarios en las actividades de asistencia a la dirección mediante su contratación y control.

- 2.1 Determinar el equipamiento, material o servicios necesarios, para el desarrollo de actividades, en base a sus características y a las directrices definidas.
 - 2.2 Seleccionar los proveedores de equipamientos, materiales o servicios necesarios, siguiendo criterios económicos de equilibrio calidad/precio.
 - 2.3 Contratar la adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, analizando las condiciones comerciales de cada una de las ofertas, utilizando las técnicas de negociación más eficientes en cada caso.
 - 2.4 Comprobar el precio, cantidad, importe total y otros conceptos en la documentación relativa a los pedidos, efectuando los cálculos necesarios.
 - 2.5 Autorizar los pagos o anticipos a proveedores, cumplimentando con precisión documentos nacionales o extranjeros apropiados, en consonancia a los acuerdos alcanzados.
 - 2.6 Efectuar los pagos o anticipos a proveedores, mediante los instrumentos de pago oportunos.
 - 2.7 Registrar los documentos derivados de la operación, mediante la herramienta informática conveniente o bien a través del registro convencional.
 - 2.8 Verificar que la información y los datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos son correctos, cotejando los datos y los importes de los mismos con la documentación soporte de la operación.
 - 2.9 Controlar el stock de materiales, a través del seguimiento de su utilización, con las herramientas informáticas correspondientes.
 - 2.10 Verificar las características de los servicios y suministros contratados, comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad establecidas y a las condiciones pactadas.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con los procedimientos internos, manteniendo criterios de sostenibilidad e impacto ambiental y protección de la información y confidencialidad.

3. Gestionar reuniones y eventos corporativos negociando las condiciones con las personas y las entidades involucradas.

- 3.1 Preparar las reuniones y/o eventos, detallando sus fases y los recursos necesarios en cada una de ellas, según su naturaleza y los objetivos fijados.
- 3.2 Presupuestar una actividad o evento, mediante una previsión de ingresos y gastos de la actividad.
- 3.3 Controlar la ejecución de un presupuesto, vigilando las partidas de gasto y su materialización.
- 3.4 Negociar las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas, teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo.
- 3.5 Convocar a los asistentes, en tiempo y forma, confirmando las asistencias.



- 3.6 Preparar la logística necesaria de la reunión y/o evento, minimizando las posibles contingencias, verificando su existencia y buenas condiciones.
 - 3.7 Valorar los resultados de la organización de reuniones y eventos, teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente, utilizando cuestionarios de satisfacción u otros medios de obtención de información.
 - 3.8 Efectuar las reclamaciones, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, para las reuniones, eventos corporativos y organización de viajes nacionales e internacionales, mediante la cumplimentación de los modelos correspondientes u otros medios, según las guías de reclamaciones y normativa vigente.
- Desarrollar las actividades de aplicando los criterios de confidencialidad y rigurosidad y utilizando habilidades de comunicación.

4. Gestionar la organización de viajes nacionales e internacionales, efectuando los trámites necesarios para su ejecución.

- 4.1 Preparar el itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje, con suficiente antelación, con equilibrio en cuanto a coste y tiempo, teniendo en cuenta los cambios de uso horario, la agenda de trabajo, la situación socioeconómica y la información en relación con el protocolo del país visitado.
 - 4.2 Presupuestar una actividad o evento, mediante una previsión de ingresos y gastos de la actividad.
 - 4.3 Controlar la ejecución de un presupuesto, vigilando las partidas de gasto y su materialización.
 - 4.4 Obtener información sobre las necesidades documentación personal, requisitos de vacunación o de otro tipo que se requieren en el viaje, en función del marco legal establecido.
 - 4.5 Tramitar la documentación de la dirección requerida para el viaje de acuerdo a los distintos procedimientos establecidos y en tiempo y forma.
 - 4.6 Tramitar la adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones, mediante agencias de viaje tradicionales u online.
 - 4.7 Preparar la documentación de trabajo, necesaria para el viaje y las reuniones, previendo posibles necesidades y contingencias.
 - 4.8 Valorar los resultados de su actividad en la organización de los viajes, utilizando cuestionarios de satisfacción u otro medio de obtención de la información.
- Desarrollar las actividades utilizando habilidades de comunicación, innovación y creatividad.

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 UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Organización de las actividades propias y de la dirección.

- Funciones del servicio de secretariado en la estructura organizativa de la empresa.
- Gestión del tiempo.
- Agenda de trabajo.
 - Partes de la agenda.
 - Agendas más frecuentes para la asistencia a la dirección.
 - Gestión de la agenda de la dirección.
 - Planificación diaria, mensual y anual.

2. Gestión de los servicios y recursos materiales necesarios en las actividades de asistencia a la dirección.

- Elementos de la oficina de secretariado y su organización.
- Organización de medios y métodos de trabajo.
- Contrato mercantil: modelos de contrato de compraventa.
- El leasing. Arrendamiento financiero.
- El proceso de compra.
 - Las operaciones de compra: el pedido (concepto, tipos y contenidos).
 - La recepción de las mercancías, control, documentación y comunicación interna.
 - La factura.
- Los documentos de pago.
- Control de stocks: coste de materiales y valoración de stocks.

3. Organización de reuniones y eventos corporativos.

- Organización de eventos.
- Presupuesto y control.
- Etapas en la organización de eventos.
 - Previa al evento.
 - Marketing del evento.
 - Presupuesto.
- La negociación.
 - Estilos de negociación.
 - Tipos de negociaciones.
 - Estrategias y tácticas.
 - Asertividad.
 - Preparación-desarrollo-acuerdo.
 - Otros aspectos: comida de trabajo, detalles de cortesía.
 - Negociaciones internacionales: aspectos a tener en cuenta.
- Reuniones.
 - Objetivo de la reunión.
 - Tipo: ordinaria o extraordinaria.
 - Convocatoria de la reunión.
 - Orden del día.
 - Documentación.
 - El lugar de la reunión.
 - El acta.
 - Evaluación.

4. Organización de viajes nacionales e internacionales.

- Funciones del Secretario/a en la organización de viajes.
 - Planificación.



- Agenda del viaje.
- Reserva de billetes y hotel.
- Transporte en lugar de destino.
- Planos e información complementaria.
- Principios generales en la organización de viajes.
 - Economía en el gasto.
 - Utilización eficaz del tiempo.
 - Imagen.
- Seguros de viaje.
- Organización de viajes nacionales e internacionales.
- Otros aspectos a tener en cuenta: diferencias culturales.

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

- Instrumentos de recogida (agenda interna, impresos escritos) y emisión de comunicación (teléfono multifunción, centralita telefónica, videollamada IP, móvil, interfono) y sus prestaciones (Llamada en espera, desvío inmediato, agenda, contestador, rellamada, emisión de datos, multiconferencia).
- Equipos y herramientas en el procesamiento de las comunicaciones.
 - Equipos informáticos. Software ofimático, correo electrónico.
 - Agenda electrónica.
 - Dispositivos multimedia de comunicación.
 - Reproducción de imágenes y documentos: fotocopiadora, escáner, impresora.
- La estructura organizativa de la empresa.
- Almacenamiento y recuperación de la información: bases de datos, archivos, libros de registro, casilleros.
- Comunicación en la empresa.
 - La comunicación interna, vertical y horizontal.
 - La comunicación externa: la publicidad y las relaciones públicas.
- Proceso comunicativo.
 - Elementos y etapas del proceso de comunicación.
 - Barreras que se pueden producir en la comunicación.
 - Actitud ante un proceso de comunicación: positiva, asertiva, empatía, retroalimentación, reformulación entre otros.
 - La comunicación y la transmisión de información: Factores favorecedores de la comunicación y habilidades sociales.
 - Recogida y transmisión de mensajes.
 - Comunicación no verbal.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y organización en las organizaciones (mensajes verbales, simbolismo, comportamiento). Transmisión de la imagen corporativa. El protocolo empresarial.
- Uso correcto del lenguaje oral.
- Técnicas de comunicación escrita.
 - Elementos de la comunicación: remitente, destinatario, asunto canal, mensaje y contexto.
 - Estructura de la comunicación escrita: distribución: Encabezamiento, cuerpo, pie.
 - Formatos de papel estándar. DIN A.
 - Fórmulas de cortesía.
 - Reglas ortográficas, morfológicas, léxicas.
 - Habilidades en la redacción: utilización de sinónimos.
 - Principios de eficiencia en la comunicación escrita: claridad-brevedad-cortesía.



- Abreviaturas, siglas. Tratamientos.
- Tipos y modelos de documentos.
- 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 capacidad para no manifestar sus emociones en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.4 Tener convicción en sus propios puntos de vista ante terceros.
- 3.5 Orientar su actividad al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
- 3.6 Emplear el tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.7 Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.8 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.



- 3.9 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.10 Tener un razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.
- 3.11 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 “UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización”, 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 gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización en el caso de un/a secretario/a de dirección en una mediana empresa que debe de organizar un evento promocional de dos días, en otra ciudad de España. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar las actividades propias y/o de la dirección.
2. Gestionar la organización del evento.
3. Gestionar la organización del viaje.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos tales como agenda electrónica, productos multimedia, ayudas técnicas, información técnicas u otros necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector profesional.
- Se planteará alguna situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización de las actividades propias y/o de la dirección.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Priorización de actividades de acuerdo con los objetivos.- Coordinación de las actividades propias y de la dirección.- Reajuste de la planificación de la agenda. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de la organización del evento.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Planificación del evento.- Confección del presupuesto.- Control de la ejecución del presupuesto.- Negociación de las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas.- Preparación de la logística.- Valoración de los resultados de la organización del evento. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

Gestión de la organización del viaje.

- Preparación del itinerario, programa y agenda del viaje.
- Elaboración del presupuesto del viaje.
- Identificación de necesidades de información y documentación de viaje.
- Adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia de hoteles, visitas u otras.
- Preparación de la documentación de trabajo.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala C.

Escala A

4	<p><i>La Organización de las actividades de la agenda propia y/o de la dirección se efectúa, priorizando las actividades de acuerdo con los objetivos, su importancia y urgencia, asignando los tiempos máximos estimados, coordinándolas en función de las agendas de las personas implicadas y solicitando la información requerida en su caso y realizando los reajustes según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.</i></p>
3	<p><i>La organización de las actividades de la agenda propia y/o de la dirección se efectúa, priorizando las actividades de acuerdo con los objetivos, según su importancia y urgencia, llevando a cabo la coordinación con la información disponible en ese momento pero sin proactividad en la búsqueda de información que permita garantizar la total sincronía de la agenda, realizando los reajustes según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.</i></p>
2	<p><i>La organización de las actividades de la agenda propia y/o dirección se efectúa priorizando las actividades de acuerdo con los objetivos, sin tener en cuenta su importancia y urgencia y realizando los reajustes de la planificación de la agenda según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.</i></p>
1	<p><i>La organización de las actividades de la agenda propia y/o dirección se efectúa limitándose a anotar las mismas en las agendas de las personas implicadas.</i></p>

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



Escala B

4	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa planificándolo de acuerdo a la finalidad, concretando las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, confeccionando el presupuesto mediante una previsión de ingresos y gastos de la actividad y negociando las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas. Prepara la logística en la que se minimice las posibles contingencias, verificando su existencia y buenas condiciones y valorando los resultados del evento teniendo en cuenta los objetivos fijados y la información obtenida de los asistentes.</i></p>
3	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa, concretando las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, realizando la negociación de las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas. Prepara la logística en la que se minimice las posibles contingencias, valorando los resultados del evento teniendo en cuenta los objetivos fijados y la información obtenida de los asistentes.</i></p>
2	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa, concretando las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- sin tener en cuenta los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, realizando la negociación de las condiciones de la operación con alguna de las entidades involucradas olvidando alguna entidad. Prepara la logística en la que se minimice las posibles contingencias, pero no valora los resultados del evento.</i></p>
1	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa, sin concretar las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y sin tener en cuenta los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, por lo que no baraja ninguna posibilidad de negociación de las condiciones de la operación con las entidades involucradas. No se contempla la fase de supervisión del desarrollo del evento.</i></p>

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



Escala C

4	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa preparando previamente el itinerario, programa y agenda de viaje, teniendo en cuenta la agenda de trabajo, usos y costumbres u otros, presupuestando en función del criterio calidad/precio, identificando las necesidades de documentación personal u otras necesidades, efectuando la adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones, confirmando la compra o reserva y preparando la documentación de trabajo del evento cubriendo las posibles necesidades y contingencias.</i></p>
3	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa preparando previamente el itinerario, programa y agenda de viaje, teniendo en cuenta la agenda de trabajo y los usos y costumbres u otros, presupuestando el viaje, identificando las necesidades de documentación personal u otras necesidades con pequeños defectos, efectuando la adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones, confirmando la compra o reserva y preparando la documentación de trabajo del evento sin tener en cuenta posibles necesidades y contingencias.</i></p>
2	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa teniendo en cuenta el itinerario, pero no el presupuesto de viaje del que se dispone. Se identifican con errores las necesidades de documentación. Gestiona la adquisición de billetes de viaje pero sin asegurar la presencia del directivo en el evento a tiempo y sin preparar a tiempo la documentación de trabajo del evento.</i></p>
1	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa sin tener en cuenta el itinerario, ni el presupuesto de viaje del que se dispone. No se identifican las necesidades de documentación. Gestiona la adquisición de billetes de viaje con errores de destino, fechas o tiempo de permanencia.</i></p>

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

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

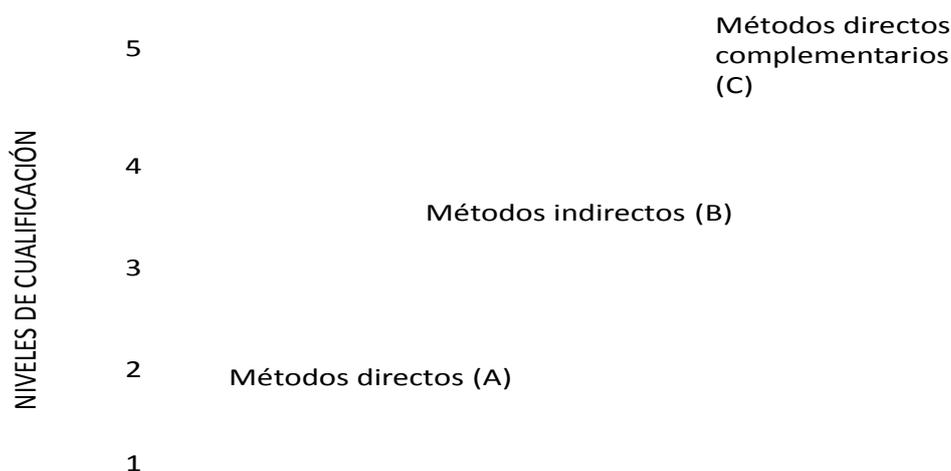
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de forma proactiva de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y 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 que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias relacionadas con las agendas de las personas que asisten a la reunión y con la no disponibilidad de billetes de viaje para las fechas previstas del evento, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato, de un listado de actividades a realizar por la dirección que exijan una coordinación con distintos agentes, la organización de un hipotético evento, los objetivos del mismo, agendas de asistentes al evento, información que facilite la elaboración del presupuesto del evento y viaje u otra necesaria para afrontar la situación profesional de evaluación.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como directivos y/o asistentes al evento, proveedores de materiales y viajes u otros.