



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0990_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: COMERCIALIZACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS**

Código: ADG311_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 UC0990_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de la gestión y control de las operaciones de caja, y que se indican a continuación:

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

1. *Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo la legislación vigente.*

- 1.1 Efectuar la apertura del puesto de caja asignando el efectivo inicial y verificando el correcto funcionamiento de todos los dispositivos.



- 1.2 Efectuar las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes a través del terminal de caja y/o la cumplimentación de la documentación requerida.
- 1.3 Archivar las copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos en el archivo físico o informático.
- 1.4 Efectuar el cambio de moneda, de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación.
- 1.5 Informar de las operaciones identificadas como posible fraude al inmediato superior mediante los canales de comunicación correspondientes, describiendo las posibles causas.
- 1.6 Efectuar el arqueo de efectivo al final del día, contabilizando las existencias monetarias nacionales y/o extranjeras.
- 1.7 Registrar las diferencias producidas en el arqueo, utilizando las aplicaciones informáticas.
- 1.8 Solicitar el efectivo necesario para la operativa diaria a los servicios centrales, utilizando las herramientas electrónicas disponibles y detallando cantidad, tipo de billetes y unidad monetaria.
- 1.9 Enviar los excedentes acumulados de efectivo a los servicios centrales, a través de los medios recomendados por la entidad.

2. Controlar el funcionamiento de los cajeros automáticos, efectuando la recarga y retirada de efectivo cuando sea preciso.

- 2.1 Efectuar el arqueo y recarga de efectivo de los cajeros automáticos, siguiendo la frecuencia recomendada por la entidad y en función de las necesidades de reposición.
 - 2.2 Registrar las cargas realizadas de efectivo de los cajeros automáticos mediante la aplicación de métodos convencionales o informáticos.
 - 2.3 Efectuar la retirada de ingresos y depósitos de los cajeros automáticos con la periodicidad recomendada por la entidad, comprobando las cantidades depositadas.
 - 2.4 Registrar las cantidades retiradas en los cajeros mediante la aplicación de métodos convencionales o informáticos.
 - 2.5 Verificar los consumibles de los cajeros automáticos, comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en perfecto estado.
 - 2.6 Reponer los consumibles de los cajeros automáticos, sustituyéndolos en caso de necesidad.
 - 2.7 Resolver las incidencias operativas y técnicas, proporcionando soluciones en el marco de su responsabilidad o comunicándolo al responsable en caso contrario.
- Desarrollar las actividades aplicando la normativa de seguridad para prevención del fraude.

3. Comprobar la correcta contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos corrigiendo los desajustes contables de tesorería.

- 3.1 Verificar que las cuentas contables que indican las existencias de efectivo de la oficina coinciden con las existencias reales mediante cotejo.
- 3.2 Localizar el origen de las diferencias existentes en las cuentas contables mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales.
- 3.3 Contabilizar las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado de acuerdo a la legislación contable.



- 3.4 Comunicar las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado al inmediato superior a través de los canales de comunicación correspondientes
 - 3.5 Efectuar los ajustes contables de las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia de acuerdo a la legislación contable.
 - 3.6 Comunicar las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia al inmediato superior, mediante los medios de transmisión de la organización.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa interna para la prevención del fraude.

4. Gestionar las operaciones de caja sin intervención de efectivo solicitadas por el cliente, con contrapartida a su cuenta, por medios electrónicos o informáticos.

- 4.1 Verificar los documentos entregados por los clientes, comprobando que cumplen con rigor la normativa vigente.
 - 4.2 Registrar las operaciones que suponen movimiento de fondos en las cuentas de los clientes efectuando los apuntes correspondientes.
 - 4.3 Archivar los cheques, efectos y copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos mediante herramientas informáticas o convencionalmente.
 - 4.4 Actualizar las libretas en los puestos de caja, a petición del cliente y a través del terminal correspondiente.
 - 4.5 Informar sobre los canales alternativos al cliente, mediante la realización de demostraciones de uso de los mismos.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa en materia de confidencialidad de la información.

5. Gestionar el cargo o abono de los apuntes domiciliados en cuenta, revisando el origen de los mismos.

- 5.1 Revisar los cheques, recibos, efectos y abonos domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática y están pendientes de cargo, verificando que no han sido cargados con anterioridad.
 - 5.2 Efectuar el cargo de los cheques, recibos, efectos y abonos domiciliados en cuenta de forma manual, mediante las herramientas informáticas correspondientes.
 - 5.3 Detectar los posibles fraudes, mediante la comprobación de las operaciones.
 - 5.4 Informar de los mismos al inmediato superior, utilizando los medios de transmisión disponibles en la organización.
 - 5.5 Revisar los recibos de préstamo pendientes, comprobando que no han sido cargados con anterioridad.
 - 5.6 Efectuar el cargo o las gestiones de cobro adicionales de los recibos de préstamo pendientes, mediante las herramientas informáticas correspondientes.
 - 5.7 Revisar las facturaciones de las tarjetas de crédito pendientes de cargo, verificando que no han sido cargadas con anterioridad.
 - 5.8 Efectuar el cargo, las gestiones de cobro adicionales o bloqueos de las facturaciones de las tarjetas de crédito pendientes que no permitan su utilización, mediante las herramientas informáticas disponibles.
- Desarrollar las actividades aplicando la normativa interna de seguridad para prevención del fraude.



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 UC0990_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos.*

- Documentación y gestión de caja.
 - Documentos de cobro y pago: Cheque, letra de cambio, pagaré, recibos, autoliquidaciones con la administración, medios de pago internacionales básicos, documentos internos de la entidad financiera, nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos.
 - Procedimientos de gestión de caja: Apertura. Gestión de flujos de caja, control de caja, arqueos y cuadro de caja. Excedentes y reposición.
 - La moneda extranjera: La divisa y sus tipos. Cálculo del cambio y conversión de divisas. Aplicación de la normativa mercantil relacionada.

2. *Control del funcionamiento de los cajeros automáticos.*

- Mantenimiento de cajeros automáticos.
 - Arqueo y recarga de efectivo.
 - Retirada de ingresos y depósitos.
 - Reposición de consumibles.
 - Incidencias operativas y técnicas. Resolución y/o comunicación.

3. *Comprobación de la correcta contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos.*

- Metodología contable.
 - El plan general de contabilidad.
- Contabilización de las operaciones:
 - Verificación del saldo contable de las cuentas con sus existencias de efectivo.
 - Las diferencias: origen, corrección y transmisión.

4. *Gestión de las operaciones de caja sin intervención de efectivo solicitadas por el cliente.*

- Operaciones de caja sin intervención de efectivo.
 - Transferencias.
 - Traspasos.
 - Emisión de cheques.
 - Gestión de efectos.
- La Banca y los canales alternativos.
 - La Banca telefónica.
 - La Banca por Internet.
 - La Banca electrónica para empresas.
 - Cajeros automáticos.



- TPVs.

5. Gestión del cargo o abono de los apuntes domiciliados en cuenta.

- Documentos de cobro y pago.
 - Revisión de cargos.
 - Revisión de abonos.
 - Bloqueos.

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

- Aplicación de medidas preventivas sobre blanqueo de capitales.
 - Conceptos básicos: Definición de blanqueo de capitales, alcance del problema, consecuencias, fases del proceso, los paraísos fiscales.
 - Conocimiento del cliente: Evaluación del riesgo, política de autorizaciones, procedimientos para conocer al cliente, perfil del blanqueador.
 - Análisis y aplicación de la normativa comunitaria y española relativa a la prevención del blanqueo de capitales.
- Los canales de comunicación: presencia, telemático u otros.
- Normativa de confidencialidad y protección de datos.
- Normativa del sector financiero.
- El archivo y el registro: informático y convencional.
- Aplicaciones específicas de gestión comercial en el sector financiero.
- Manual de procedimiento de la empresa.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa
- 1.4 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 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 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.8 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.9 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, entre otros).
- 1.10 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.11 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
- 1.12 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.



2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma 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 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.8 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.9 Ser persuasivo.

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 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 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.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.6 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.7 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.8 Tener capacidad de síntesis.
- 3.9 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 “UC0990_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja”, 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, que actuará como cajero de una entidad de crédito de tamaño medio, demostrará la competencia requerida para gestionar y controlar las operaciones de caja. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo.
2. Gestionar las operaciones de caja sin intervención de efectivo.
3. Gestionar el cargo o abono de los apuntes domiciliados en cuenta.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un equipo informático con conexión a internet, bases de datos y aplicaciones informáticas de gestión financiera (terminales de caja) y distintos manuales para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán de 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 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>Gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Apertura de caja.- Complimentación de la documentación requerida.- Cambio de moneda.- Arqueo de caja. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de las operaciones de caja sin intervención de efectivo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de que los documentos entregados cumplen con la normativa vigente.- Anotación de las operaciones que suponen movimiento de fondos –transferencias, traspasos u otras- en las cuentas de los clientes con la herramienta informática.- Archivo de cheques, efectos y copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos en la herramienta informática. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Gestión del cargo o abono de los apuntes domiciliados en cuenta.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de los cheques, recibos, efectos, abonos domiciliados en cuenta y facturaciones de las tarjetas de crédito pendientes de cargo conforme la ley.- Anotación de los cargos y domiciliados en cuenta de forma manual en la herramienta informática- Anotación del cargo o gestiones de cobro adicionales de los recibos de préstamo pendientes en la herramienta informática. <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>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa abriendo la caja, asignando el efectivo inicial y verificando el correcto funcionamiento de todos los dispositivos, cumplimentando con detalle la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, ya sea en moneda nacional o extranjera –recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes con precisión, efectuando el cambio de moneda de acuerdo con los cambios vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad, realizando el arqueo de caja, contabilizando las existencias monetarias nacionales y/o extranjeras, registrando las diferencias que hubiera mediante la aplicación informática y localizando su origen.</i></p>
3	<p><i>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa abriendo la caja, asignando el efectivo inicial, cumplimentando los requisitos mínimos exigidos de la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, ya sea en moneda nacional o extranjera –recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes, efectuando el cambio de moneda de acuerdo con los cambios vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad, realizando el arqueo de caja, contabilizando las existencias monetarias nacionales y/o extranjeras y registrando las diferencias que hubiera mediante la aplicación informática.</i></p>
2	<p><i>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa abriendo la caja, asignando el efectivo inicial, cumplimentando con errores la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, efectuando el cambio de moneda de acuerdo con los cambios vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad y realizando el arqueo de caja de manera incorrecta.</i></p>
1	<p><i>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa sin asignar efectivo inicial en la apertura de caja, cumplimentando con graves errores la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, efectuando un cambio de moneda que supone un quebranto económico a la entidad y realizando el arqueo de caja de manera incorrecta.</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

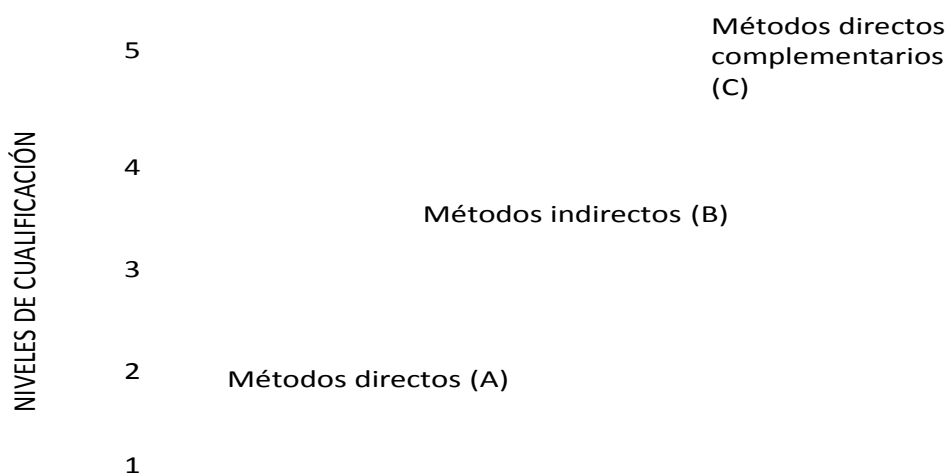
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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 y control de las operaciones de caja, 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. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones.

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

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

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún



momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

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

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que los recibos se encuentran mal cumplimentados, a la hora de realizar las anotaciones no funcionan los terminales u otras situaciones similares que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de disponibilidad de efectivo, distintas ordenes relacionadas con operaciones de cobros y pagos, información actualizada sobre tipos de cambio, documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos tales como cheques, recibos, efectos u otros.