



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1467_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONDUCCIÓN
PROFESIONAL DE VEHÍCULOS TURISMOS Y
FURGONETAS**

Código: TMV456_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1467_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes.

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 las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes, y que se indican a continuación:

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

- 1. Atender e informar a los usuarios para garantizar su seguridad y la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y confortable.***



- 1.1 Tratar a los usuarios de forma correcta, amable y respetuosa, cuidando el aspecto y conducta personal.
 - 1.2 Informar a los usuarios de forma clara y concisa, de recorridos y tarifas, y de cualquier otra información útil y de interés.
 - 1.3 Controlar el cumplimiento de las normas y medidas de seguridad, evitando también daños materiales en el vehículo.
 - 1.4 Corregir, en caso necesario, comportamientos inadecuados de los usuarios.
 - 1.5 Mantener el vehículo en perfecto estado de limpieza, higiene y orden, corrigiendo las anomalías en la medida de lo posible.
 - 1.6 Ajustar el volumen de los equipos audiovisuales, la temperatura de los equipos de climatización, y la iluminación interior, a los niveles indicados por el usuario para asegurar su máximo confort durante el servicio.
 - 1.7 Aceptar/denegar un servicio en función de la seguridad y de la normativa vigente.
 - 1.8 Informar turísticamente al usuario, si éste lo solicita.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

2. Recoger las incidencias con los usuarios y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas conforme a los procedimientos establecidos, para garantizar la buena imagen del servicio y, en su caso, de la empresa.

- 2.1 Escuchar las sugerencias, quejas y de los usuarios, de forma atenta y en actitud positiva.
 - 2.2 Identificar la incidencia ocurrida con el usuario, procediendo a solucionarla, o en su caso, informar al viajero del procedimiento a seguir.
 - 2.3 Informar, si procede, a la empresa o a la administración competente de las incidencias ocurridas durante el servicio.
 - 2.4 Recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, canalizándolas, y si es preciso tomando medidas oportunas, con el fin de mejorar el servicio.
 - 2.5 Facilitar el libro u hoja de reclamaciones a los usuarios cuando estos así lo demanden, informándoles sobre su cumplimentación y trámites.
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.
 - Desarrollar las actividades evitando incidencias con los usuarios en la prestación del servicio.

3. Mantener y desarrollar relaciones comerciales con los clientes, aplicando las técnicas de información y comunicación más apropiadas, para dar una imagen satisfactoria del servicio y, en su caso, de la empresa.

- 3.1 Asesorar al cliente con cortesía, claridad y exactitud, respetando siempre la confidencialidad.
- 3.2 Informar de forma clara y concisa de las actividades o servicios de la empresa.
- 3.3 Seleccionar los vehículos según el tipo de servicio que se va a prestar.
- 3.4 Determinar las acciones para mejorar de la calidad del servicio conforme a las demandas, sugerencias y grado de satisfacción del cliente, valorando, entre otros, aspectos legales y económicos.



- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa y atendiendo a criterios de calidad.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1467_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención e información a los usuarios para garantizar su seguridad y la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y confortable.

- Atención al usuario.
 - Actitudes y funciones del conductor.
 - Derechos y deberes del conductor.
 - Derechos y deberes del usuario.
 - Procesos de la comunicación verbal.
 - Obstáculos en la comunicación.
 - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
 - Lenguaje gestual.
 - Técnicas de conocimiento del cliente.
- Confort del vehículo.
 - Limpieza del vehículo.
 - Sistema de calefacción y climatización.
 - Control de sonido e iluminación de habitáculo.
- Información al usuario.
 - Sistemas de tarifas.
 - Información turística.
 - Información de localización de hospitales, policía, etc.

2. Recogida de incidencias con los usuarios y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas.

- Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.
 - Derechos y deberes de los usuarios.
 - Diferenciación entre quejas, reclamaciones e incidencias.
 - Recogida, análisis y transmisión de incidencias.
 - Libro u hoja de reclamaciones.
 - Tramitación de las reclamaciones y sugerencias.
 - Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.
 - Influencias de las incidencias en la conducción.

3. Mantenimiento y desarrollo de relaciones comerciales con los clientes.

- Documentación de precios y servicios.
 - Tarifas oficiales de taxi.
 - Sistemas tarifarios de las empresas.
 - Tipos de servicios. Públicos y privados.



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

- Reglamento del transporte de viajeros.
- Técnicas de comunicación.
- Técnicas de atención al cliente.
- Prevención de riesgos laborales en la conducción profesional de vehículos.

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 a la responsabilidad en el puesto de trabajo:
 - 1.1 Tomar decisiones.
 - 1.2 Manejar el dinero y fondo de caja.
 - 1.3 Atender al cliente positivamente.
 - 1.4 Evaluar la situación de emergencia en carretera por avería o incidente y valorar sus capacidades para resolverla.
 - 1.5 Actuar de acuerdo a las instrucciones recibidas (instrucciones técnicas de la empresa).
 - 1.6 Actuar según los procedimientos de emergencias de forma responsable.
2. En relación a las habilidades de comunicación:
 - 2.1 Informar con veracidad a la empresa y los clientes.
 - 2.2 Complimentar partes y fichas de forma veraz y a su debido tiempo.
 - 2.3 Comunicar con objetividad las incidencias o accidentes a la empresa y/o autoridad.
 - 2.4 Expresar correctamente términos técnicos y vocabulario particular del sector.
3. En relación a las actitudes para el trato con clientes:
 - 3.1 Actuar con empatía.
 - 3.2 Actuar con autoridad cuando la situación lo requiera.
 - 3.3 Mantener un nivel de higiene personal y uniformidad acorde con las instrucciones de la empresa.
4. En relación a la educación:
 - 4.1 Mantener un nivel de cortesía con los peatones y otros usuarios de la carretera.
 - 4.2 Mantener un nivel adecuado de trato con los viajeros, agentes de tráfico y personal de aduanas.



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 UC1467_2: Realizar las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta/n 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 atender a un potencial usuario, resolviendo cualquier tipo de incidencia que se presente en la prestación del servicio siguiendo los procedimientos establecidos, así como realizar labores comerciales con clientes, dentro de los estándares de calidad requeridos, y la normativa específica vigente, de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender las demandas de distinta tipología efectuadas por un usuario.
2. Resolver una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario realizando las actuaciones protocolarias establecidas.
3. Realizar actividades comerciales con un cliente.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información, documentos, medios, equipos y ayudas técnicas específicas requeridas por la situación profesional de evaluación.



- Se realizará una simulación de prestación del servicio, en la que el evaluador simulará ser un usuario.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia en su resolución.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención a las demandas de distinta tipología efectuadas por el usuario</i>	<ul style="list-style-type: none">- Escucha activa.- Aplicación de los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,...).- Información al usuario.- Satisfacción del cliente.- Cuidado del aspecto e imagen personal.- Conocimiento de los recorridos y tarifas.- Manejo de los equipos del vehículo (audiovisuales y de climatización), siguiendo las instrucciones de uso. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Resolución de una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información al cliente de cómo actuar al respecto.- Resolución de la incidencia mediante la obtención de un acuerdo adoptando una postura de interés por la reclamación y seguridad de actuación ante el cliente.- Identificación de la reclamación planteada.- Aplicación de la normativa en el proceso de reclamación.- Complimentación y tramitación de la documentación requerida según el procedimiento. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Realización de actividades comerciales de información con un</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información de todos servicios y precios que oferta la empresa. .



<i>cliente</i>	<ul style="list-style-type: none">- Asesoramiento sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente.- Realización de propuestas de mejora del servicio. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Limpieza, higiene y orden- Tratamiento correcto de los residuos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de este criterio de mérito en todas las actividades</i></p>

Escala A

4	<p><i>Trata al usuario con cortesía, amabilidad y respeto, le escucha atentamente, manteniendo en todo momento un tono de voz apropiado, proporcionándole información sobre recorridos, tarifas y precios o de cualquier otra índole de utilidad, de forma clara y concisa. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort manejando los equipos de tal forma que su actuación satisface plenamente al usuario. Cuida el aspecto e imagen personal con pulcritud.</i></p>
3	<p><i>Trata al usuario con cortesía y educación, le escucha atentamente, manteniendo en todo momento un tono de voz apropiado, proporcionándole información sobre recorridos, tarifas y precios o de cualquier otra índole de utilidad, de forma suficientemente clara. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort manejando los equipos de tal forma que su actuación satisface al usuario. Cuida el aspecto e imagen personal. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto secundario que no afecta al resultado final.</i></p>
2	<p><i>No trata al usuario en todo momento con la suficiente cortesía y educación; le escucha, mantiene un tono de voz a veces inapropiado, proporcionándole información sobre recorridos, tarifas y precios o de cualquier otra índole de forma no siempre suficientemente clara. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort pero manejando los equipos de tal forma que su actuación no satisface al usuario. No cuida suficientemente el aspecto e imagen personal.</i></p>
1	<p><i>No trata al usuario con cortesía y educación en todo momento; le escucha, pero no mantiene un tono de voz correcto en todo momento, no proporcionándole la información solicitada sobre recorridos, tarifas y precios. No atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort. No cuida el aspecto e imagen personal.</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>Informa en todo momento a los clientes sobre todos los servicios y precios que presta la empresa, corroborando dicha información con la documentación oficial. Asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. Realiza propuestas de mejora del servicio, valorando, entre otros, aspectos legales y económicos.</i></p>
---	--

3	<i>Informa en todo momento a los clientes sobre todos los servicios y precios que presta la empresa. Asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. Realiza propuestas de mejora del servicio.</i>
2	<i>Informa a los clientes solo de algunos de los precios y servicios que presta la empresa. Asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. No realiza de propuestas de mejora del servicio.</i>
1	<i>Informa a los clientes solo de algunos de los precios y servicios que presta la empresa. No asesora sobre los productos y/o servicios que mejor satisfacen las necesidades del cliente. No realiza de propuestas de mejora del servicio.</i>

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

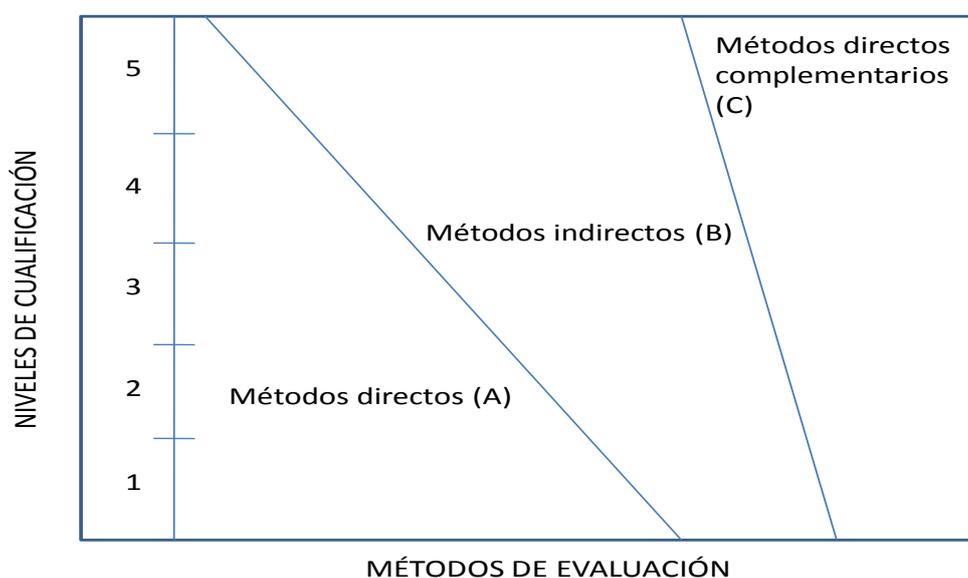
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



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 realización de las actividades de atención a los usuarios y relaciones con clientes se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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) En 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.