



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE,
CONSUMIDOR O USUARIO**

Código: COM087_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario	7
4. Guía de Evidencia de la UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario	21
5. Guía de Evidencia de la UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la documentación/información en materia de consumo	39
6. Guía de Evidencia de la UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales	55
7. Glosario de términos utilizado en Atención al cliente, consumidor o usuario	69



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



dimensiones de la competencia- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

Cuarto.- Cuando la persona candidata se someta a evaluación de competencia de alguna/s de las unidades de competencia UC0241_2, UC0245_3, UC0246_3 y, simultáneamente, de la unidad de competencia UC1002_2 se recomienda evaluar de forma conjunta las competencias lingüísticas en el uso del inglés y las competencias propias de la/s unidad/es de competencia evaluada/s, y someter al candidato a situaciones profesionales de evaluación significativas del conjunto.

Para ello, en la situación profesional de evaluación de las unidades de competencia UC0241_2, UC0245_3, UC0246_3 podrá incluirse el desarrollo de alguna/s actividad/es que permitan que la persona candidata pueda demostrar la competencia en el uso del inglés y pueda darse por evaluada la UC1002_2.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los cuatro criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM085_2 Actividades de venta.

COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Código: COM087_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 UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

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 ejecución de las acciones propias del servicio de atención al cliente, consumidor o usuario, y que se indican a continuación:

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

- 1. Proporcionar la información solicitada por el cliente utilizando las fuentes y los medios disponibles, demostrando habilidades comunicativas y respetando la normativa aplicable de seguridad y confidencialidad.***



- 1.1 Saludar al cliente en los distintos canales de comunicación aplicando formulas de cortesía y protocolo y respetando normas internas.
 - 1.2 Solicitar los datos personales del cliente utilizando las herramientas de gestión de clientes para acceder a la información disponible del mismo.
 - 1.3 Recopilar la información suficiente del interlocutor que permita gestionar personalmente la petición o canalizarla al departamento correspondiente.
 - 1.4 Solicitar el tiempo preciso al interlocutor cuando no se conoce la respuesta correcta, evitando esperas innecesarias.
 - 1.5 Obtener la información que se ha de otorgar al interlocutor, recurriendo a las herramientas de soporte, al Servicio de Atención al cliente, al superior jerárquico o al departamento correspondiente.
 - 1.6 Asesorar al cliente en el ámbito de sus competencias y utilizando la información disponible a través de las herramientas de comunicación disponibles.
 - 1.7 Proporcionar la información al interlocutor facilitando la interpretación de la misma.
- Desarrollar las actividades demostrando habilidades en comunicación y respetando la normativa aplicable de seguridad y confidencialidad.

2. Gestionar la información en el sistema informático de atención al cliente, registrando la información asociada al servicio, actualizando las bases de datos disponibles y asegurando la permanencia de la información, de acuerdo con las especificaciones recibidas.

- 2.1 Cumplimentar los formularios de registro de entrada de información con las características esenciales de la consulta.
 - 2.2 Registrar las comunicaciones utilizando las herramientas de que se disponga.
 - 2.3 Organizar correctamente las consultas y peticiones que se registran, aplicando las técnicas de archivo y criterios establecidos.
 - 2.4 Verificar el sistema de información comprobando que cumple con los requerimientos informativos establecidos.
 - 2.5 Concretar las actuaciones de gestión del sistema de información, trabajando en equipo, colaborando y/o cumpliendo las órdenes.
 - 2.6 Ejecutar los métodos de búsqueda y consulta, utilizando medios internos y externos.
 - 2.7 Actualizar las bases de datos de la empresa respetando la normativa interna y la legislación aplicable.
 - 2.8 Asegurar la permanencia de la información mediante la realización de copias de seguridad, respetando la normativa aplicable.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con las especificaciones recibidas.

3. Participar en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado, detectando los posibles fallos, presentando propuestas de mejora, trabajando en equipo y cumpliendo las órdenes.

- 3.1 Comunicar los defectos detectados en productos/servicios, teniendo en cuenta el departamento oportuno.
 - 3.2 Comparar la información registrada con las necesidades de los clientes, detectando posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado.
 - 3.3 Informar acerca de la satisfacción de los clientes y sus necesidades, proponiendo medidas para optimizar la calidad del servicio.
- Desarrollar las actividades trabajando en equipo y cumpliendo las órdenes.



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 UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

1. Proporción de la información solicitada por el cliente utilizando las fuentes y los medios disponibles.

- Habilidades comunicativas:
 - Escucha activa.
 - Feed back.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- Modelos de comunicación comercial.
- Comunicación escrita:
 - Correo electrónico.
 - Mensajería instantánea.
 - Correo postal.
- Expresión verbal/no verbal. Reglas de comunicación telefónica.
- Normativa de seguridad y confidencialidad.
- Uso de herramientas de comunicación:
 - El teléfono y su uso.
 - La centralita.
 - Uso del listín telefónico.
 - Normas para hablar correctamente por teléfono.
- Aplicaciones informáticas:
 - De correo electrónico.
 - Navegadores de internet.
 - Procesadores de texto.
 - Herramientas de gestión de clientes (CRM).

2. Gestión de la información en el sistema informático de atención al cliente, registrando la información asociada al servicio, actualizando las bases de datos disponibles y asegurando la permanencia de la información.

- Tratamiento de la información:
 - Técnicas de archivo.
 - Elaboración y uso de ficheros.
 - Procedimientos de transmisión de información.
 - Conservación de la información.
 - Elaboración de informes.
- Utilización de la Bases de datos como herramientas de gestión en la atención y relación con el cliente:
 - Estructura y funciones.
 - Tipos.
 - Procedimientos: de búsqueda y recuperación de información / de grabación y borrado de datos y archivos / de consulta / de protección de datos / de impresión.
- Aplicaciones informáticas:
 - De correo electrónico.



- Navegadores de internet.
- Procesadores de texto.
- Herramientas de gestión de clientes (CRM).

3. Participación en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado, detectando los posibles fallos, presentando propuestas de mejora.

- Comunicación interdepartamental.
- Importancia y objeto de la calidad.
- Calidad en el producto y/o servicio prestado.
- Proceso y elementos de control.
- Métodos de evaluación de la calidad.
- Medidas correctoras.
- Aplicaciones informáticas:
 - De correo electrónico.
 - De presentación.
 - De gestión de clientes.

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

- Proceso de transmisión y recepción de información en la comunicación:
 - Recepción.
 - Acogida.
 - Identificación.
 - Gestión.
 - Despedida.
- Normativa general sobre comercio y su documentación: Derechos de los consumidores.
- Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).
- Herramientas de gestión y/o informáticas para la entrada, mantenimiento y estudio de información comercial.

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.
 - 1.2 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.3 Tener capacidad para gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
2. En relación con los compañeros deberá:
 - 2.1 Coordinarse y colaborar con miembros del equipo de trabajo.
 - 2.2 Tener capacidad de comunicarse de forma horizontal y vertical con los compañeros y otros departamentos.
 - 2.3 Saber escuchar y comunicar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.



- 2.4 Gestionar la información de forma idónea y eficiente.
3. En relación con el cliente deberá:
 - 3.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 3.2 Utilizar la asertividad, empatía, sociabilidad y respeto en el trato con las personas.
4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá :
 - 4.1 Tener capacidad de autocrítica.
 - 4.2 Ser proactivo.
 - 4.3 Disponer de creatividad en la propuesta de medidas en beneficio de la calidad de la empresa.

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 “UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario”, 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 ejecutar las acciones de atención a un cliente/usuario de un servicio genérico de consumo, que contacta a través de canal presencial o telefónico, planteando dudas sobre un servicio contratado, atendiendo al cliente, haciendo uso de la documentación requerida, solventando sus dudas o derivándolas al departamento correspondiente, mientras realiza el registro de las comunicaciones y actualiza la ficha del cliente en la base de datos según el procedimiento proporcionado para ello,



cumpliendo la normativa aplicable de seguridad y confidencialidad, y el procedimiento de evaluación de calidad del servicio prestado. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender a un cliente/usuario que contacta solicitando información sobre un servicio contratado.
2. Gestionar la petición planteada por el cliente.
3. Registrar la comunicación actualizando la base de datos.
4. Aplicar el procedimiento de calidad a través de registros.

Condiciones adicionales:

- Se facilitará un procedimiento de atención a clientes según los establecidos en una organización tipo.
- Se proporcionarán herramientas de comunicación telefónica.
- Se proporcionará una base de datos de clientes/usuarios del servicio en la que algunos de ellos tengan registros de actuaciones o comunicaciones anteriores.
- Se dispondrá de los medios, documentación y/o ayudas técnicas precisas para la realización de esta situación profesional de evaluación.
- Se comprobará su capacidad para utilizar las herramientas de soporte de atención al cliente facilitadas y la respuesta a determinadas contingencias que se planteen durante el proceso de atención al cliente.

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>Acogida del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Saludo inicial aplicando fórmulas de cortesía y protocolo.- Solicitud de los datos personales del cliente.- Obtención de la información necesaria para gestionar la petición del cliente.- Respeto de normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Gestión de la petición del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de la información para facilitar al interlocutor.- Utilización de la información necesaria de entre la disponible.- Apoyo al cliente en la interpretación de la información.- Utilización de los medios e información entregados.- Tramitación de la consulta hacia otro departamento si fuese necesario.- Aplicación de los procedimientos internos.- Comunicación de la información obtenida al cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Registro y organización de la información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de las comunicaciones mediante los formularios entregados.- Organización de las consultas y peticiones registradas.- Actualización de las bases de datos.- Salvado de la copia de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Proceso de Gestión de la calidad.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los procedimientos de calidad.- Cumplimiento de los registros establecidos.- Comunicación de defectos detectados.- Propuesta de medidas de mejora. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<i>Obtiene la información que se debe facilitar al interlocutor, utilizando correctamente los medios e información entregados, y la comunica al cliente facilitando su interpretación sin necesidad de consultar con otro departamento, cumpliendo el procedimiento interno establecido.</i>
3	<i>Obtiene parcialmente la información que se debe facilitar al interlocutor, utilizando correctamente los medios e información entregados, y la comunica al cliente facilitando su interpretación, derivando el resto de la consulta hacia otro departamento según procedimiento interno establecido.</i>
2	<i>Obtiene parcialmente la información que se debe facilitar al interlocutor, utilizando algunos de los medios e información entregados, y la comunica al cliente aunque sin facilitar su interpretación, derivando la consulta hacia otro departamento sin cumplir el procedimiento interno establecido.</i>
1	<i>No obtiene la información que se debe facilitar al interlocutor, no utiliza los medios e información entregados y deriva la consulta hacia otro departamento.</i>

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

Escala B

5	<i>Registra las comunicaciones cumplimentando los formularios entregados, organiza las consultas y peticiones registradas actualizando las bases de datos de la organización y generando la correspondiente copia de seguridad.</i>
4	<i>Registra las comunicaciones cumplimentando los formularios entregados, organiza las consultas y peticiones registradas actualizando las bases de datos de la organización pero no genera copia de seguridad.</i>
3	<i>Registra las comunicaciones cumplimentando los formularios entregados, organiza las consultas y peticiones registradas pero no actualiza todos los datos del cliente en las bases de datos de la organización.</i>
2	<i>Registra las comunicaciones cumplimentando los formularios entregados pero no organiza correctamente las consultas y peticiones registradas.</i>
1	<i>Registra incorrectamente las comunicaciones sin cumplimentar totalmente los formularios entregados.</i>

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



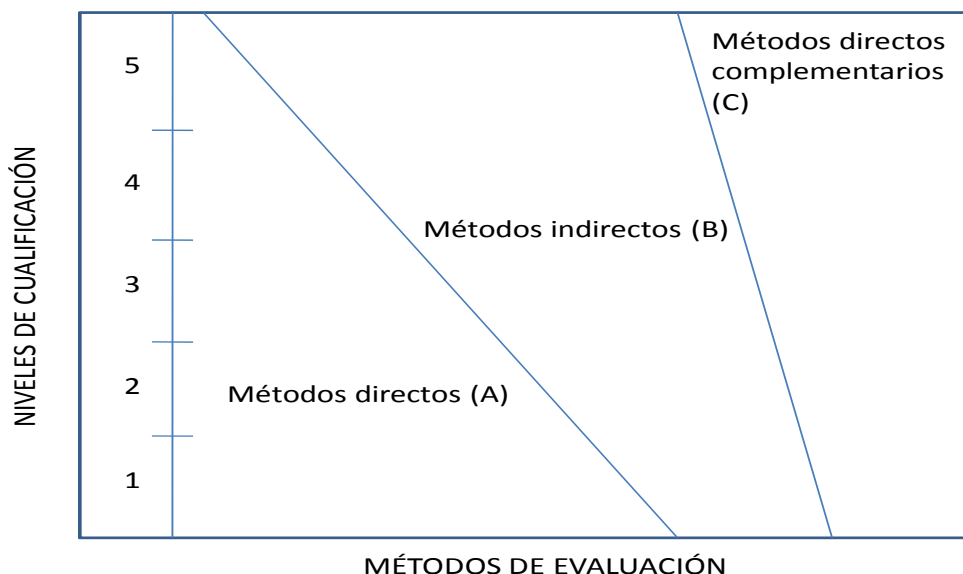
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



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 ejecución de acciones del servicio de atención al cliente, consumidor u usuario, 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) En el desarrollo de la situación profesional de evaluación se deberá tener en consideración:
1. La demostración de habilidades comunicativas en la atención realizada.
 2. La seguridad y destreza del candidato en obtener la información demandada.
 3. La capacidad de derivar las consultas al departamento adecuado en la organización.
 4. La capacidad para atender situaciones de conflicto en las que el cliente plantea su problema de forma hostil y con faltas de respeto.
 5. El cumplimiento de la normativa interna y la legislación aplicable.
 6. Propuesta de medidas de mejora en la calidad del servicio.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE,
CONSUMIDOR O USUARIO**

Código: COM087_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 UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.

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 quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, y que se indican a continuación:

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

- 1. Obtener información de la consulta, queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo, identificando las partes que intervienen y el orden cronológico de los hechos.***



- 1.1 Saludar al consumidor/usuario en los distintos canales de comunicación, aplicando fórmulas de cortesía y protocolo.
 - 1.2 Solicitar los datos objeto de la petición, prestando interés por el interlocutor.
 - 1.3 Atender la petición con diligencia, evitando esperas innecesarias.
 - 1.4 Obtener una idea general del objeto de la consulta, queja o reclamación, ordenando cronológicamente los hechos en materia de consumo y determinando las partes que intervienen.
 - 1.5 Concretar el contexto y los elementos que conforman la situación expuesta, subsanando las posibles lagunas, identificando los posibles elementos subjetivos introducidos por el solicitante, y determinando si desea obtener información o presentar una denuncia/reclamación.
- Desarrollar las actividades según los procedimientos y protocolos de la organización.

2. Orientar al consumidor de los derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel, según el problema/consulta planteado, de acuerdo con la normativa aplicable.

- 2.1 Determinar la respuesta, deduciendo si se puede dar una respuesta inmediata o si es necesario aplazarla o, en su caso, si es conveniente que el consumidor presente denuncia o reclamación.
 - 2.2 Dar respuesta al consumidor o usuario, si está puede ser inmediata, solucionando las peticiones que pueda resolver a su nivel.
 - 2.3 Solicitar el tiempo preciso al interlocutor cuando se trate de consultas complejas y requieren la búsqueda de información/solución, evitando esperas innecesarias.
 - 2.4 Asesorar al consumidor/usuario en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones, ayudándole a expresar claramente su problema.
 - 2.5 Suministrar información al consumidor/usuario sobre la tramitación y verificación de la reclamación/consulta, indicándole los mecanismos de mediación/arbitraje y toda la documentación necesaria para la presentación de la reclamación/consulta.
 - 2.6 Localizar los datos necesarios para la resolución de la consulta planteada, recurriendo a medios convencionales o electrónicos.
 - 2.7 Elaborar la respuesta a la consulta planteada con los datos localizados, describiendo posibles situaciones y vías de actuación.
 - 2.8 Trasmitir la solución al cliente/consumidor/usuario, empleando distintas vías de comunicación en la empresa/organismo y con el tiempo y forma establecidos.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con la normativa aplicable.

3. Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos correspondientes, siguiendo el procedimiento administrativo establecido por la ley y/o, en su caso, por la organización y/o empresa.

- 3.1 Determinar las prioridades de actuación, de forma conjunta con el equipo profesional, en función de la complejidad del problema y de acuerdo con las pautas establecidas en el plan de actuación.
- 3.2 Seleccionar aquellos departamentos de empresa y/o entidades con competencias para resolver el conflicto en materia de consumo, respetando normas internas y/o procedimientos aplicables en cada caso.



- 3.3 Presentar las reclamaciones en tiempo, forma y contenido, ante los departamentos o entidades correspondientes, utilizando medios convencionales o electrónicos y siguiendo el procedimiento establecido por ley y/o, en su caso, por la organización y/o empresa.
- 3.4 Verificar la recepción y tratamiento de la reclamación presentada, contactando con el departamento de empresa/organismo correspondiente.
 - Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos.

4. Finalizar el proceso de la reclamación planteada, informando al consumidor o usuario de las actuaciones realizadas, los resultados obtenidos y, en su caso, del resto de opciones posibles.

- 4.1 Realizar el seguimiento de la reclamación tramitada ante organismos/empresas, obteniendo información de la fase en que se encuentra dicha reclamación y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.
- 4.2 Verificar que las respuestas lleguen en la forma y el plazo establecidos, según normativa aplicable y/o los procedimientos establecidos.
- 4.3 Informar al reclamante de las actuaciones realizadas y del resultado obtenido, de forma oral o escrita, orientándole sobre las posibles opciones a decidir a partir de ese momento.
- 4.4 Procesar la información recogida, aplicando técnicas de archivo y/o estadísticas y, en su caso, de tratamiento informático de la información.

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 UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Obtención de la información de la consulta/queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.

- Tipos de comportamiento del cliente/consumidor/usuario.
 - Pasivos.
 - Voceadores.
 - Irritados.
 - Activistas.
- Consultas, quejas y reclamaciones.
 - Tipos.
 - Características.
 - Diferencias.
 - Consecuencias.
- Funciones fundamentales en la atención al cliente.
 - Naturaleza.
 - Efectos.
- Procedimiento de recogida de las consultas, quejas o reclamaciones.
 - Protocolos de actuación.
 - Elementos formales.



- Documentación necesaria.
- Configuración documental de la reclamación.
- Habilidades comunicativas.
 - Comunicación oral.
 - Comunicación no verbal.
 - Comunicación escrita.
 - Barreras en la comunicación interpersonal.
- Habilidades sociales.
 - Empatía.
 - Asertividad.
- Habilidades de recepción.
 - La escucha activa.

2. Orientación al consumidor de sus derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel.

- Documentación relacionada con la consulta/reclamación y medios de prueba.
 - Hojas de reclamaciones.
 - Facturas.
 - Contratos.
 - Presupuestos.
 - Resguardos de compra.
 - Folletos.
 - Otros.
- El control de las emociones.
 - El tratamiento del cliente hostil.
 - Autocontrol.
 - Automotivación.
- Tipos de negociador.
 - Blando.
 - Duro.
 - Asertivo.
- Proceso de negociación.
 - Tipos.
 - Factores.
 - Departamento gestor.
 - Trámites.
 - Documentación.
- Mediación y arbitraje en materia de consumo.
 - Procedimiento.
 - Contenido.
 - Fases.
 - Ventajas e inconvenientes.
- Documentación en procesos de mediación y arbitraje.
 - Convocatoria.
 - Acta.
 - Resolución.
- El arbitraje de consumo.
 - Legislación.
 - Juntas arbitrales.
 - Organigrama.
 - Personas jurídicas.
 - Físicas.
 - Procedimientos.



3. Tramitación de quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismo.

- Departamentos de empresa y /o entidades con competencias.
 - Quejas y Reclamaciones.
 - Atención al cliente.
 - Venta al público.
 - Servicio Post-Venta.
 - Calidad.
 - Comercial.
 - Información/Recepción.
 - Administración.
- Función de atención al cliente.
 - Concepto.
 - Características.
 - Tipos.
- El defensor del cliente.
 - Pautas.
 - Tendencias.
- El marketing en la empresa.
 - Marketing relacional.
- Control de la calidad.
- Tratamiento de las anomalías.
 - Forma.
 - Plazos.
 - Tipos.
- Aplicaciones ofimáticas.
 - Portales de servicios al consumidor/usuario.

4. Finalización del proceso de la reclamación planteada.

- Proceso de seguimiento.
 - Técnicas.
 - Medidas.
- Procedimientos de control del servicio.
 - Parámetros.
 - Técnicas.
 - Tipos.
- Indicadores de calidad.
 - Concepto.
 - Tipos.
- Evaluación y control del servicio.
 - Métodos.
 - Medidas.
- Tratamiento de la información.
 - Técnicas de archivo.
 - Elaboración y uso de ficheros.
 - Procedimiento de transmisión de información.
 - Conservación de la información.
 - Elaboración de informes.
- Confección y presentación de informes.
 - Características.
 - Tipos.
- Análisis estadístico.
 - Naturaleza.



- Tipos.
- Normativa aplicable de protección de datos de clientes/consumidores.

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

- Normativa general aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.
- Normativa reguladora aplicable en materia de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
- Regulación autonómica y local de protección al consumidor.
- Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario.
 - Comercio Minorista.
 - Información.
 - Comercio Electrónico.
- Organismos e Instituciones públicos de protección al consumidor.
 - Tipos.
 - Competencias.
- Organizaciones privadas de protección al consumidor.
 - Tipos.
 - Características.
 - Funciones.
- Equipamiento ofimático.
 - Ordenadores personales en red local.
 - Fax.
 - Teléfono fijo y/o móvil.
- Aplicaciones Informáticas.
 - Intercambio electrónico de datos: EDI.
 - Hojas de cálculo.
 - Procesadores de texto.
 - Bases de datos.
 - Navegadores de Internet.
 - Sistemas de mensajería.
 - Programa de gestión de quejas y reclamaciones.
- Procedimientos y protocolos de comunicación.

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 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos.
 - 1.3 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.4 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.
2. En relación con el personal de la empresa deberá:
 - 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.



- 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
3. En relación con los consumidores y/o usuarios deberá:
- 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.2 Valorar las propuestas de cada consumidor y/o usuario con equidad y transparencia.
 - 3.3 Evaluar el servicio prestado de manera ecuaníme y siguiendo el procedimiento establecido.
4. En relación con otros aspectos y/o capacidades deberá:
- 4.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.
 - 4.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.3 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.

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 UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, 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 una queja, consulta o reclamación de un cliente sobre un producto o servicio de gran consumo o uso generalizado,



teniendo en cuenta la normativa aplicable y los criterios establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener la información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor.
2. Orientar al consumidor de sus derechos y de los posibles mecanismos de solución.
3. Tramitar la queja, reclamación o consulta a los departamentos de la empresa, entidades u organizaciones competentes para su resolución.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos y aplicaciones informáticas, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (Mensajería instantánea, procesadores de textos, bases de datos, programas de gestión con los clientes, navegadores de internet, u otros).
- 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>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Saludo inicial aplicando fórmulas de cortesía y protocolo.- Solicitud de datos personales del cliente.- Atención diligente de la solicitud.- Obtención de una idea general del objeto de la consulta, queja o reclamación.

	<ul style="list-style-type: none">- Ordenación cronológica de los hechos que sustentan la solicitud.- Determinación del contexto, las partes, y los elementos que conforman la situación expuesta.- Subsanación de las lagunas.- Identificación de los posibles elementos subjetivos introducidos por el solicitante.- Determinación de las necesidades del solicitante.- Cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos, y de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Orientación al consumidor/usuario.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de la respuesta a la consulta planteada.- Solución de los problemas del consumidor o usuario en caso de respuesta inmediata.- Asesorar al cliente, consumidor/usuario en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones.- Información al consumidor o usuario sobre la tramitación o verificación de la consulta.- Obtención de los datos necesarios para la solución de la consulta.- Elaboración de la respuesta describiendo posibles situaciones y vías de actuación.- Transmisión de la solución al cliente, empleando distintas vías de comunicación para transmitir la solución.- Cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos, y de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Tramitación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las prioridades de la actuación.- Selección de los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto.- Presentación de las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, en tiempo y forma.- Verificación de la recepción y tratamiento de la reclamación presentada.- Cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos, y de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>

Escala A

5	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, atendiendo con diligencia su solicitud evitando retrasos innecesarios, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente con exactitud los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta y la necesidad del interesado de consultar, presentar una queja o una reclamación, subsanando las posibles lagunas e identificando los posibles elementos subjetivos introducidos por el interesado, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
4	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, atendiendo con diligencia su solicitud evitando retrasos innecesarios, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta y la necesidad del interesado de consultar, presentar una queja o una reclamación, subsanando las posibles lagunas e identificando los posibles elementos subjetivos introducidos por el interesado, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
3	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, atendiendo con diligencia su solicitud evitando retrasos innecesarios, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta y la necesidad del interesado de consultar, presentar una queja o una reclamación, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
2	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial, solicitando sus datos personales, obteniendo una idea general del objeto de la misma y ordenando cronológicamente los hechos en que se sustenta; determinando el contexto, las partes, los elementos que conforman la situación expuesta, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i></p>
1	<p><i>La información relacionada con la queja, reclamación o consulta del consumidor o usuario se obtiene aplicando fórmulas de cortesía y protocolo en el saludo inicial,</i></p>

	<i>respuesta, solucionando las peticiones del interlocutor, asesorándolo en la cumplimentación de la hoja de reclamaciones, localizando los datos necesarios para su solución, elaborando la respuesta y transmitiéndosela, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i>
1	<i>La orientación al consumidor/usuario sobre sus derechos y/o posibles mecanismos de solución de la queja, reclamación o consulta planteada, se lleva a cabo determinando la respuesta, solucionando las peticiones del interlocutor, asesorándolo en la cumplimentación de la hoja de reclamaciones, localizando los datos necesarios para su solución, elaborando la respuesta y transmitiéndosela, sin tener en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos y la normativa aplicable.</i>

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

Escala C

5	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita determinando las prioridades de actuación en función de la complejidad del problema, seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones en tiempo, forma y contenido ante los departamentos o entidades correspondientes, verificando la recepción y tratamiento de la reclamación presentada, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
4	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita determinando las prioridades de actuación en función de la complejidad del problema, seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, verificando la recepción y tratamiento de la reclamación presentada, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
3	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita determinando las prioridades de actuación en función de la complejidad del problema, seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
2	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>
1	<i>La queja, reclamación o consulta se tramita seleccionando los departamentos de la empresa y/o entidades competentes para la resolución del conflicto, presentando las reclamaciones ante los departamentos o entidades correspondientes, sin tener en cuenta los protocolos y procedimientos establecidos, y la normativa aplicable.</i>



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

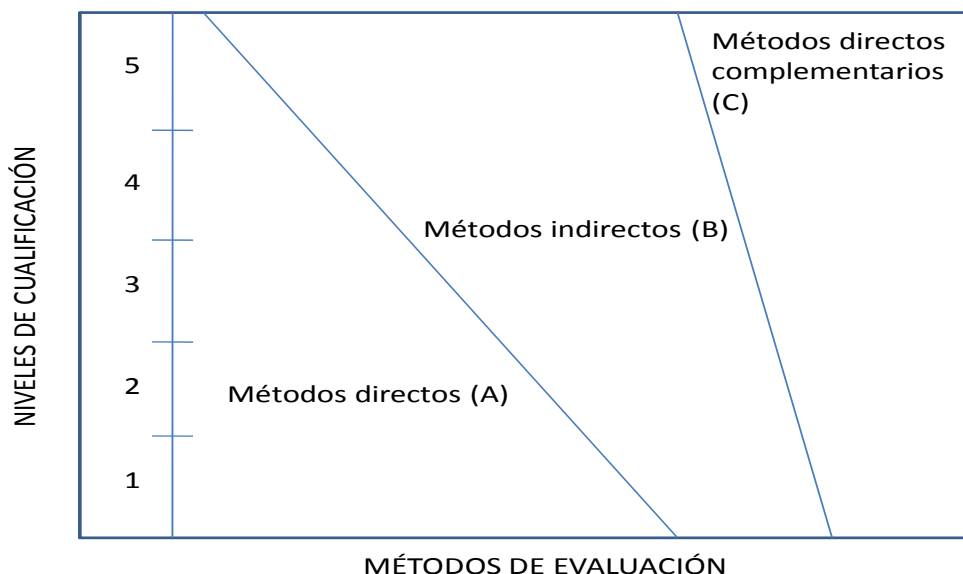
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



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 quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, 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 las habilidades de comunicación, organizativas y analíticas, así como el manejo de la normativa aplicable en el desarrollo de las acciones de gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario. Por ello, 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) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad para efectuar el análisis y valoración de la información suministrada para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
 - La demostración de habilidades comunicativas en la atención realizada.
 - La seguridad y destreza del candidato en la obtención de la información demandada.
 - El dominio y manejo de la documentación, la normativa aplicable y los recursos disponibles, de cara al tratamiento de la información o documentación.
 - La capacidad para atender situaciones de conflicto en las que el cliente plantea su problema de forma hostil y con falta de respeto.
 - La capacidad de derivar las consultas, quejas y reclamaciones a sus destinatarios, así como la solución de las mismas.
 - La capacidad para reflejar en los documentos de respuesta la información que responda al objeto de la demanda.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias se podrá plantear alguna contingencia relacionada con problemas planteados por la actitud irritada del cliente/consumidor/usuario que plantea la consulta queja o reclamación.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.
COM313_3 Control y formación en consumo.

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE,
CONSUMIDOR O USUARIO**

Código: COM087_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 UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.

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 obtención, organización y gestión de la información y documentación en materia de consumo, y que se indican a continuación:

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

- 1. Obtener la información/documentación en materia de consumo necesaria en la empresa/organización, ajustándose a los presupuestos disponibles.***



- 1.1 Identificar las principales fuentes de información en materia de consumo aplicando criterios de fiabilidad y respetando los procedimientos establecidos.
 - 1.2 Identificar la información/documentación relacionada con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, seleccionando los temas esenciales para la empresa/organización y valorando su coste.
 - 1.3 Extraer la información/documentación necesaria para la empresa/organismo, ajustándose al presupuesto establecido y a las posibilidades de acceso a la misma.
 - 1.4 Identificar las tendencias y posibles situaciones de alerta a partir de la información obtenida.
- Desarrollar estas actividades según los criterios establecidos por la organización.

2. Procesar la información procedente de fuentes internas y externas, aplicando métodos de organización y tratamiento de la misma, adaptándola a las necesidades de cada departamento.

- 2.1 Catalogar cada documento con las técnicas precisas, siguiendo los criterios establecidos por la organización.
- 2.2 Archivar la documentación, teniendo en cuenta la utilización que se le va a dar, el destinatario de la misma y el tiempo que se va a conservar.
- 2.3 Confeccionar el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, clasificándolos por tipo de demanda y el sector concreto, respetando la legislación aplicable y asegurando el acceso al mismo.
- 2.4 Actualizar de forma periódica las fuentes de información y las bases documentales propias en materia de consumo, introduciendo o modificando la información de los registros.

3. Gestionar las demandas internas y externas de información/documentación organizando y transmitiendo la misma al departamento de la empresa/organización/persona solicitante.

- 3.1 Recopilar la información para la elaboración de los documentos informativos, seleccionando la más significativa de acuerdo con el objetivo perseguido.
- 3.2 Organizar el proceso, método y forma de elaboración y transmisión de la información, identificando el objetivo de la demanda.
- 3.3 Estructurar la información, empleando un formato claro y conciso, especificando fuente y fecha.
- 3.4 Elaborar la estadística con los datos disponibles agrupando consultas y reclamaciones, según los criterios de la organización.
- 3.5 Elaborar el boletín de empresa seleccionando la información que deba contextualizar el documento.
- 3.6 Enviar el documento informativo elaborado al departamento de la empresa/organismo o persona destinataria, según el procedimiento establecido.

4. Asegurar el óptimo funcionamiento del sistema de organización y tratamiento de la información establecido por la empresa/organización en materia de consumo.

- 4.1 Garantizar la conservación de los datos efectuando periódicamente las copias de seguridad de la información/documentación recogida en los ficheros almacenados.



- 4.2 Establecer criterios de acceso a la información almacenada, utilizando procedimientos asegurando su integridad y su obtención.
- 4.3 Comprobar que los procedimientos y métodos de organización de la información se adaptan a las necesidades de la empresa/organización y a la incorporación de nuevas tecnologías.
- 4.4 Proponer la incorporación de nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información identificando los que presenten ventajas adicionales respecto al establecido en la empresa/organización.
- 4.5 Verificar la actualización y ampliación del archivo documental de consumo, comprobando los registros efectuados teniendo en cuenta las nuevas fuentes de información y documentación y las novedades en la normativa aplicable.
- 4.6 Controlar que la información se transmite al departamento de empresa/organismo/persona que la solicita, en el tiempo y la forma establecidos.

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 UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Obtención de la información/documentación en materia de consumo necesaria en la empresa/organización.*

- Fuentes de información en materia de consumo.
 - Tipos y características.
 - Motores de búsqueda.
 - Criterios selección de las fuentes: oficialidad, fiabilidad, coste, entre otros
- Obtención de la información en materia de consumo.
 - Medios.
 - Canales.
- Métodos de búsqueda de información en materia de consumo y recogida de datos.
- Técnicas de recogida de datos.
- Criterios y parámetros de calidad y fiabilidad de la información.
 - Autoría.
 - Actualidad.
 - Audiencia.
 - Legibilidad.
- Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información de consumo.
 - Relación coste/rendimiento.
- Tensión entre esfuerzo y viabilidad de la obtención de la información.
- Aplicación de motores y técnicas de búsqueda *online* de la información en materia de consumo.
- Tesoros en materia de consumo.
- Aplicaciones informáticas utilizadas.
 - Bibliotecas virtuales.
 - Multimedia.
- Normativa aplicable en materia de obtención de datos.
 - Propiedad intelectual.



- Derechos de autor.

2. Tratamiento de la información procedente de fuentes internas y externas en materia de consumo.

- Organización de centros documentales.
 - Funciones y servicios de los centros documentales.
 - Descripción de fondos documentales.
 - Aspectos técnicos y administrativos.
- Catalogación de la información en materia de consumo.
 - Lenguajes documentales.
 - Técnicas y métodos de catalogación.
 - Tesoros y palabras claves en consumo.
 - Instrumentos de catalogación, indización y clasificación.
- Ficheros de información.
 - Tipos.
 - Elaboración y registro.
 - Codificación.
 - Acceso y uso.
 - Conservación.
- Archivo de la información en materia de consumo.
 - Funciones y objetivos.
 - Fichas de contenido.
 - Bancos de datos.
 - Bases documentales en materia de consumo.
 - Técnicas y herramientas de archivo.
 - Conservación y vigencia.
 - Aspectos legales aplicables.

3. Gestión de las demandas de información/documentación en materia de consumo.

- Documentación y medios de prueba relacionados con las demandas información/consultas/reclamaciones.
 - Hojas de reclamaciones.
 - Facturas.
 - Contratos.
 - Presupuestos.
 - Resguardos y justificantes de compra.
 - Folletos.
 - Otros.
- Elaboración de informes, boletines de síntesis y otros documentos en materia de consumo.
 - Definición de objetivos.
 - Finalidad.
 - Estructura.
 - Presentación de la documentación.
 - Técnicas de elaboración de documentos de síntesis.
 - Técnicas de comunicación escrita.
 - Aplicaciones técnicas de tratamiento y presentación de documentos.
- Transmisión de la información.
 - Organización de empresa/organismos: Organigrama, y relaciones interdepartamentales y jerárquicas.
 - Procedimientos de comunicación interna y externa.
 - Medios de transmisión de la información.



4. Funcionamiento del sistema de organización y tratamiento de la información establecido por la empresa/organización en materia de consumo.

- Sistemas de organización y tratamiento de la información.
 - Convencionales.
 - Electrónicos.
- Conservación de la información y documentación.
 - Copias de seguridad de la información /documentación.
 - Tipos.
 - Características.
 - Funciones.
 - Vigencia de la documentación.
 - Soportes: discos duros, discos externos, DVD, *pendrive*, etc.
- Actualización y ampliación del archivo documental de consumo.
- Elaboración y control de procedimientos de organización, tratamiento y transmisión de la información.

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

- Consultas, quejas y reclamaciones.
 - Tipos.
 - Características.
 - Diferencias.
 - Consecuencias.
- Equipos y medios de trabajo.
 - Ordenadores personales.
 - Fax.
 - Teléfono fijo y móvil.
 - Internet.
 - Intranet (red local).
 - Soportes y materiales de archivos.
- Aplicaciones informáticas.
 - Procesadores de textos.
 - Gestión de clientes.
 - Gestión de quejas y reclamaciones.
 - Hojas de cálculo.
 - Sistemas de mensajería.
 - Intercambio Electrónico de Datos (EDI).
- Información en materia de consumo.
 - Boletines informativos de consumo.
 - Publicaciones e información de los sectores productivos y de servicios.
- Normativa aplicable en materia de consumo, seguridad y protección de datos de carácter personal.
- Bases de datos en consumo.
 - Operaciones básicas de bases de datos.
 - Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos.
 - Búsquedas y consultas de información en materia de consumo.
 - Elaboración de informes de la base de datos en consumo.
 - Información estadística por tipo de sector y motivo de la reclamación

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 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Demostrar rigor y precisión en el manejo de aplicaciones informáticas y consultas de información.
 - 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.

2. En relación con los compañeros de trabajo deberá:
 - 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.
 - 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.

3. En relación con las demandas de información:
 - 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.2 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.

4. En relación con otros aspectos deberá:
 - 4.1 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.2 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.3 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
 - 4.4 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 4.5 Tener confianza en sí mismo.
 - 4.6 Respetar, cumplir y verificar los procedimientos (de calidad, auditorías u otros) y normas internas de la empresa, así como las normas de protección y tratamiento y confidencialidad de datos.
 - 4.7 Ser meticuloso en cuanto a la resolución total de una tarea o asunto hasta el final y en todas las áreas que envuelva.
 - 4.8 Tener capacidad de síntesis.
 - 4.9 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 UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo, 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 la información y documentación en materia de consumo generada en una empresa de tipo medio, sobre la demanda de información de un producto o servicio de gran consumo o uso generalizado, teniendo en cuenta la normativa aplicable y los criterios establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener la información.
2. Procesar la información.
3. Tramitar información.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos y aplicaciones informáticas, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (Soportes y materiales de archivo, mensajería instantánea, procesadores de textos, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión con los clientes, navegadores de internet, otros.)
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la valoración de la competencia del candidato 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>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación del objeto de la demanda.- Recopilación de la información relacionada con la demanda.- Aplicación de criterios de fiabilidad.- Identificación de las principales fuentes de información relacionada con la demanda.- Cumplimiento de los procedimientos, criterios, técnicas establecidos por la organización y de la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Tratamiento de la información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Catalogación de los documentos obtenidos con las técnicas precisas.- Archivo de la documentación obtenida.- Inclusión de los datos de la persona que demanda la información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización.- Cumplimiento de las medidas de seguridad en el acceso al fichero de datos personales.- Cumplimiento de los criterios, técnicas, procedimientos establecidos por la organización y de la normativa aplicable en relación con la demanda. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Gestión de la información/documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de la información más significativa en relación con el objeto de la demanda de información.- Estructuración de la información relacionada con el

	<p>objeto de la demanda de información.</p> <ul style="list-style-type: none">- Elaboración del documento informativo de respuesta a la demanda de información.- Envío del documento informativo al destinatario.- Cumplimiento de los procedimientos, técnicas y criterios establecidos por la organización. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
--	--

Escala A

5	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información aplicando criterios de fiabilidad, teniendo en cuenta los procedimientos, criterios y técnicas establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
4	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos, criterios y técnicas establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
3	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
2	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.</i></p>
1	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información.</i></p>

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



Escala B

5	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, cumpliendo las medidas de seguridad en el acceso a los datos personales del fichero, y teniendo en cuenta los criterios, técnicas, procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
4	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, cumpliendo las medidas de seguridad en el acceso a los datos personales del fichero, y teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
3	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
2	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas y archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización.</i>

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

Escala C

5	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando y estructurando correctamente la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
4	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando y estructurando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
3	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, sin tener en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
2	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo sin tener en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>

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

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

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

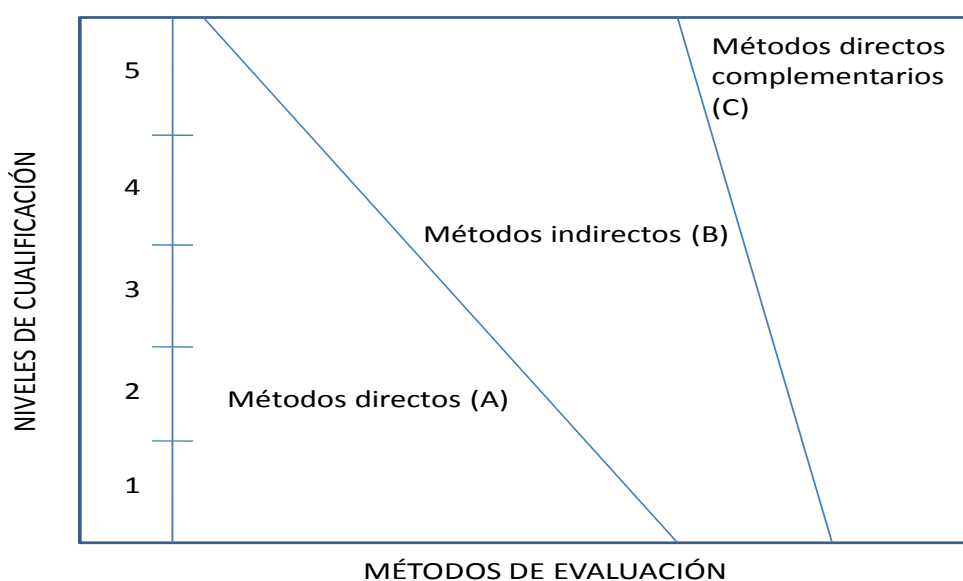
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- 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 obtención, organización y gestión de documentación/información en materia de consumo, 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 las habilidades organizativas y analíticas, así como el manejo de la normativa aplicable en el desarrollo de las acciones de obtención, organización y gestión de la información y documentación en materia de



consumo. Por ello, 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) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad para efectuar el análisis y valoración de la información suministrada para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
 - La solvencia para gestionar la información o documentación procedente de un consumidor/usuario en materia de consumo.
 - La capacidad de derivar el documento informativo a su destinatario (consumidor/usuario o departamento de la organización).



- El dominio y manejo de la documentación, la normativa aplicable y los recursos disponibles, de cara al tratamiento de la información o documentación.
 - La capacidad para reflejar en los documentos informativos la información que responda al objeto de la demanda.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna contingencia relacionada con problemas técnicos en los recursos proporcionados para la obtención de información o para la elaboración de documentos informativos, relacionados con la demanda.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

- COM314_3 Gestión comercial de ventas.
- COM085_2 Actividades de venta.
- COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.
- COM650_3 Gestión comercial inmobiliaria.
- COM652_3 Gestión de marketing y comunicación.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Código: COM087_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 UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

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 comunicación con un nivel de usuario independiente en lengua inglesa, en la realización de actividades comerciales, y que se indican a continuación:

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

1. *Determinar las necesidades de los clientes interpretando la información oral recibida, en lengua inglesa, en la actividad comercial.*

- 1.1 Interpretar las necesidades del cliente a partir de la información recibida durante conversaciones en lenguaje estándar.



- 1.2 Identificar los detalles relevantes de la información recibida para satisfacer al cliente, solicitando las aclaraciones necesarias para su comprensión.
- 1.3 Interpretar las instrucciones orales de uso de los productos/servicios en lenguaje estándar.
- 1.4 Atender las reclamaciones comerciales recibidas oralmente interpretando la información obtenida, canalizando su resolución al nivel de responsabilidad correspondiente.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

2. Obtener la información técnica requerida en la actividad comercial, interpretando los textos y terminología incluida en lengua inglesa, consultando las fuentes necesarias.

- 2.1 Comprender toda la información incluida en la documentación comercial básica, utilizando el diccionario si es necesario.
- 2.2 Entender los textos de la documentación técnica y uso de los productos/servicios así como los de normativa de comercio, consultando las fuentes necesarias.
- 2.3 Extraer el argumento y puntos críticos en textos y correspondencia comercial tras una lectura rápida.
- 2.4 Interpretar la información de los argumentarios tipo de venta y atención al cliente, utilizando el diccionario si es necesario.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

3. Transmitir oralmente mensajes unidireccionales, en inglés, adaptados al canal de comunicación y al destinatario durante el desarrollo de actividades comerciales.

- 3.1 Elaborar mensajes orales que respondan a las necesidades del cliente, atendiendo a la forma de expresión.
- 3.2 Adecuar el discurso oral al contexto de comunicación y al destinatario en función de las características socioculturales del cliente, aplicando normas de cortesía.
- 3.3 Adaptar los mensajes orales al canal de comunicación, asegurando su correcta transmisión.
- 3.4 Emplear recursos lingüísticos en los argumentos utilizados en las situaciones profesionales de venta y/o reclamación, prestando atención a la intención del mensaje.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

4. Redactar las comunicaciones escritas y la documentación comercial básica, en inglés, conforme al canal de comunicación y tipo de documento que se maneja.

- 4.1 Identificar la terminología de la documentación comercial básica, ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica, y utilizando las herramientas necesarias.
- 4.2 Complimentar la documentación básica empleada en las relaciones comerciales con clientes conforme a las características del documento y utilizando lenguaje estándar.
- 4.3 Redactar las comunicaciones escritas de acuerdo al registro y usos del canal de comunicación utilizado.



4.4 Utilizar lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas agilizando la relación con el cliente.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

5. *Conversar con los clientes en diferentes situaciones comerciales, utilizando la lengua inglesa, manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.*

5.1 Desenvolverse con soltura en entrevistas con clientes, solicitando la información necesaria para su comprensión.

5.2 Desarrollar conversaciones informales con el interlocutor, favoreciendo su participación.

5.3 Manejar los recursos lingüísticos y técnicos necesarios en contextos profesionales de reclamaciones, contrastando la información e improvisando las preguntas correspondientes.

5.4 Utilizar los diferentes mecanismos de expresión no verbal en las comunicaciones orales presenciales con los clientes, ajustándose a sus condiciones socioculturales y asegurando la correcta interpretación de los mensajes.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua inglesa.

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 UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las actividades comerciales.

1. *Determinación de las necesidades de los clientes interpretando la información oral recibida, en lengua inglesa, en la actividad comercial.*

- Técnicas para la detección de necesidades en clientes.
- Mecanismos para el tratamiento de objeciones del cliente.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta presencial y/o telefónica, en lengua inglesa.
- Catálogo de productos/servicios.
- Argumentos de venta, en lengua inglesa.

2. *Obtención de la información técnica requerida en la actividad comercial, interpretando los textos y terminología incluida en lengua inglesa.*

- Terminología habitual, en lengua inglesa, en la documentación comercial básica.
- Complimentación de la documentación comercial, en lengua inglesa.
- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación, en lengua inglesa en actividades comerciales.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico, en lengua inglesa en actividades comerciales.



3. Transmisión oral de mensajes unidireccionales, en inglés, adaptados al canal de comunicación y al destinatario durante el desarrollo de actividades comerciales.

- Destinatarios o clientes tipo en función del producto/servicio.

4. Redacción de las comunicaciones escritas y la documentación comercial básica, en inglés.

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación en actividades comerciales.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en actividades comerciales, en lengua inglesa.
- Correspondencia comercial, en lengua inglesa.
 - Elaboración de cartas de reclamación, respuesta a las reclamaciones, solicitud de aplazamientos y sus respuestas.
 - Redacción de cartas relacionadas con impagos y desacuerdos.
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales, en lengua inglesa.
- Aplicaciones informáticas.
 - Redes sociales.

5. Conversación con los clientes en diferentes situaciones comerciales, utilizando la lengua inglesa, manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.

- Entorno profesional de una entrevista con clientes.
- Uso del lenguaje corporal y la comunicación no verbal en actividades comerciales.

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

- Características de productos/servicios, valor añadido, diferenciación, condiciones de pago y postventa.
- Adaptación al canal de comunicación presencial en lengua inglesa y en actividades comerciales
- Tratamiento de reclamaciones de clientes, utilizando la lengua inglesa.
- Normas de cortesía y cultura estándar en actividades comerciales.
- Recursos lingüísticos en lengua inglesa y en actividades comerciales.
- Usos habituales en actividades comerciales, en la comunicación escrita según el canal de comunicación.
- Estilos formal e informal en la comunicación comercial, utilizando la lengua inglesa.
- Normativa aplicable en actividades comerciales.
- Aplicaciones informáticas:
 - Traductores inglés-español y español-inglés.
 - Herramienta de gestión de clientes (CRM).
 - Aplicaciones informáticas:
 - Correo electrónico.
 - Navegador Internet.
 - Procesador de textos.

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 de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Comprometerse y respetar los parámetros identificativos de empresa a través de la muestra de la imagen, valores y política de actuación.
 - 1.3 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos y priorizando tareas.
 - 1.4 Gestionar la información utilizando la lengua inglesa, de forma adecuada y eficiente.
 - 1.5 Adaptarse con habilidad durante la ejecución de la tarea encomendada.

2. En relación con el cliente deberá:
 - 2.1 Comunicarse eficazmente utilizando la lengua inglesa, de forma clara y concisa respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.2 Utilizar la asertividad, empatía, sociabilidad y respeto en el trato con el cliente, utilizando la lengua inglesa.
 - 2.3 Ser capaz de causar buena impresión en los otros y mantenerla en el tiempo.
 - 2.4 Tener capacidad de persuasión utilizando la lengua inglesa y la comunicación no verbal y el lenguaje corporal.
 - 2.5 Orientarse al cliente, demostrando interés y preocupación por atender sus necesidades de forma satisfactoria, utilizando la lengua inglesa.

3. En relación con la actitud personal deberá:
 - 3.1 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
 - 3.2 Orientarse hacia la superación proponiéndose objetivos de mejora.
 - 3.3 Plantear y argumentar de forma lógica y razonable sobre las situaciones dadas, utilizando la lengua inglesa.
 - 3.4 Tener capacidad para aplicar metodologías analíticas de ventajas/desventajas en su trabajo habitual.

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 “UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales”, 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 desarrollar una actuación comercial de carácter presencial para la tramitación de un cambio en la venta de un producto/servicio de gran consumo a un cliente/usuario, atendiendo y determinando sus necesidades, presentando un producto sustitutivo al de su primera compra que le satisfaga, respondiendo a las objeciones planteadas por el cliente mientras cumplimenta la documentación comercial necesaria, utilizando los recursos lingüísticos y la expresión no verbal adecuadas en cada situación, desarrollando toda la actuación comercial en lengua inglesa. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender y determinar las necesidades comerciales de un cliente.
2. Presentar un producto/servicio sustitutivo para la venta.
3. Tramitar la documentación comercial.

Condiciones adicionales:

- Se desarrollará toda la situación profesional de evaluación en lengua inglesa, para ello se dispondrá de un cliente que utilizará el inglés como única lengua vehicular.
- Dispondrá del procedimiento y documentación necesaria para la tramitación de la compra y/o devolución del producto/servicio, en lengua inglesa.
- Se proporcionará la información necesaria en lengua inglesa para argumentar su venta: la documentación técnica en el caso de productos y las características principales en el caso de servicios.
- Se comprobará su capacidad para responder de forma rápida a las objeciones planteadas por el cliente, en lengua inglesa.



- Se valorará la posibilidad de facilitar las ayudas y medios habitualmente disponibles para un profesional en su entorno de trabajo: diccionarios, traductores, manuales u otros.
- Se asignará un tiempo para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en la actividad de cumplimentación de la documentación comercial.

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 de las necesidades del cliente, utilizando la lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Fluidez en el uso de la lengua inglesa.- Atención al cliente, entrevistándolo con soltura e improvisando las preguntas oportunas.- Solicitud de las aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución.- Interpretación de las necesidades del cliente a partir de la conversación mantenida. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Presentación un producto o servicio, utilizando la lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Fluidez en el uso de la lengua inglesa.- Asesoramiento al cliente sobre las características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando la información facilitada.- Desarrollo de una conversación fluida e informal con el cliente favoreciendo su participación.- Resolución de objeciones planteadas por el cliente utilizando los recursos lingüísticos y técnicos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Tramitación de la documentación comercial, utilizando la lengua inglesa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Fluidez en el uso de la lengua inglesa.- Cumplimentación de la documentación comercial básica necesaria conforme a las características del documento.- Redacción adecuada de la información aportada en la documentación.

	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i>
Adaptación del discurso y los mensajes en la actividad comercial, <i>utilizando la lengua inglesa.</i>	- Adaptación del discurso y los mensajes en la actividad comercial a las características socioculturales del cliente, aplicando normas de cortesía. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>

Escala A

4	<i>Atiende al cliente utilizando la lengua inglesa, entrevistándolo con soltura e improvisando las preguntas oportunas, solicita las aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución e interpreta las necesidades del cliente a partir de la conversación mantenida.</i>
3	<i>Atiende al cliente utilizando la lengua inglesa, entrevistándolo con cierta soltura, solicita algunas aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución e identifica las principales necesidades del cliente a partir de la conversación mantenida.</i>
2	<i>Atiende al cliente utilizando la lengua inglesa, solicitando algunas aclaraciones necesarias para la comprensión de las causas de la devolución e identifica algunas necesidades del cliente.</i>
1	<i>Atiende al cliente sin utilizar la lengua inglesa y no identifica sus necesidades.</i>

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

Escala B

4	<i>Asesora al cliente utilizando la lengua inglesa, sobre las características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando la información facilitada, desarrollando una conversación fluida e informal, favorece su participación y resuelve las objeciones planteadas utilizando los recursos lingüísticos y técnicos necesarios.</i>
3	<i>Asesora al cliente, utilizando la lengua inglesa, sobre las características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando la información facilitada, resuelve las objeciones planteadas y utiliza diversos recursos lingüísticos y técnicos.</i>
2	<i>Asesora al cliente sobre algunas características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa utilizando parcialmente la lengua inglesa y la información facilitada, intenta resolver todas las objeciones planteadas utilizando algunos recursos lingüísticos y técnicos.</i>
1	<i>Asesora al cliente sobre algunas características técnicas y ventajas de un producto o servicio que comercializa, utilizando la lengua inglesa parcialmente y sin ser capaz de resolver las objeciones planteadas.</i>



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

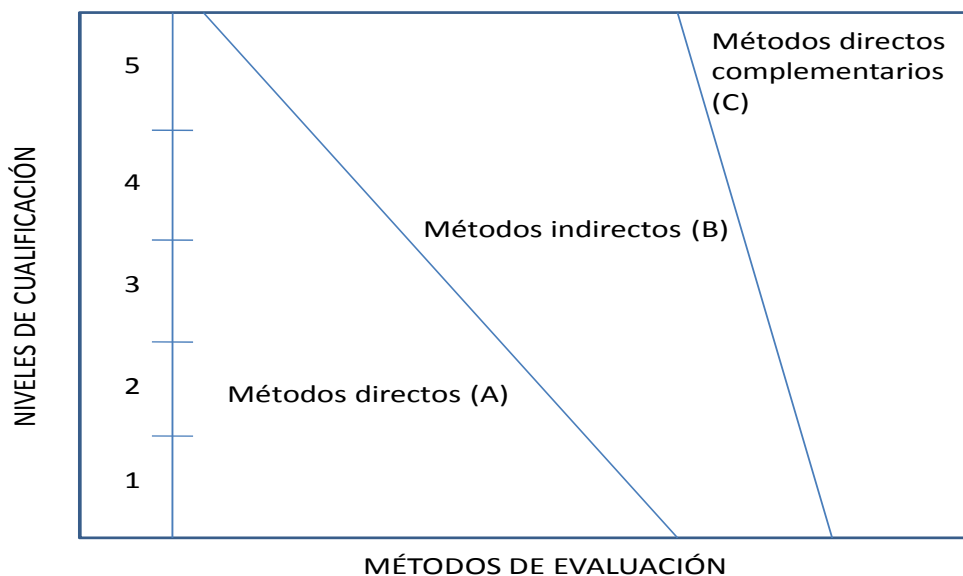
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 actividades comerciales utilizando lengua inglesa, 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) En esta Unidad de Competencia se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica, en inglés, 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.
- 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) En la situación profesional de evaluación se deberá tener en consideración:
1. La capacidad para comprender toda la información y documentación en lengua inglesa que se facilita.
 2. La seguridad y control demostrado en la tramitación de la documentación comercial.
 3. La destreza para transformar una devolución en un cambio para no perder la venta inicial.
 4. El grado de utilización de diccionarios y demás herramientas de traducción.
 5. La utilización adecuada de recursos y expresiones no verbales.
- i) Para comprobar la competencia de respuesta a contingencias se podrá considerar una posible incidencia que afecte al desarrollo de la situación profesional de evaluación: actitud hostil del cliente, cambio constante de la opinión del cliente, omitir algún documento en la entrega inicial de información.
- j) El nivel de inglés necesario para demostrar la competencia requerida deberá ajustarse a los requerimientos de la situación profesional de evaluación.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Análisis estadístico: Conjunto de herramientas utilizadas para la recolección, análisis e interpretación de datos.

Arbitraje: Resolver, de manera pacífica, un conflicto entre partes.

Archivo documental de consumo:

Soporte donde se explican las bases de nuestro sistema económico de consumo.

Bases de datos: Conjunto de datos almacenados en ficheros informatizados, a los que se puede acceder con gran rapidez para actualizar, modificar, consultar o analizar su contenido.

Boletín de empresa: Boletín que contenga información relevante para el cliente en materia de consumo.

Canal de comunicación: Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor.

Capacidades: Recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea o cometido.

Cati: Entrevista telefónica asistida por ordenador.

Cliente: Aquella persona que ya ha comprado y/o utilizado nuestros productos o servicios.

Cliente Hostil: Cliente dominante que discute, objeta y hace valer su condición de cliente.

Codificación: Proceso de asignar a cada uno de los tipos de respuestas del cuestionario o del documento de observación, un dígito o número que representará a dicha respuesta en un soporte informático.

Comercio electrónico: Compra y venta de productos o de servicios a través de internet.



Comunicación no verbal: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes sin palabras, es decir, se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal.

Consultas: Solicitud de información y aclaración de las dudas relacionadas con temas de consumo.

Consultas complejas: Consultas donde pueden intervenir dos o más departamentos.

Copias de seguridad: Reproducción de ficheros o datos o cualquier tipo de información de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales.

Coste: Valor monetario de los consumos de factores que suponen el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio.

Creatividad: Generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Demanda de información: Solicitud de información de personas o entidades.

Destinatarios: Consumidores finales de productos y servicios.

Entrevista: Recogida de información a través de un proceso de comunicación en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretende estudiar planteadas por un entrevistador.

Equipo de trabajo: Grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común relacionado con la actividad productiva.

Escucha activa: Técnica de comunicación que consiste en percibir y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Evaluación: Valoración de resultados obtenidos una vez finalizada la acción de control.

Factura: Documento que sirve como justificante de la compra de un bien o prestación de un servicio.

Feed Back: Retroalimentación, proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización o de cualquier grupo formado por seres humanos. Es pluridireccional.



Folleto: Impreso de un número reducido de hojas, que sirve como instrumento divulgativo o publicitario.

Formulas de cortesía: Pequeñas frases hechas utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria que pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano u otros.

Frecuencia: Número de veces que se programa una ruta de transporte en un determinado intervalo de tiempo.

Fuentes de información: Lugares o elementos en los que se pueden obtener datos e información necesaria para la realización de estudios de mercado.

Hojas de reclamaciones: Solicitud facilitada por la empresa/organismo para realizar la reclamación sobre la compra de un bien o prestación de un servicio.

Implantación: Adecuación en que los artículos se disponen a lo largo de la superficie de ventas, teniendo en cuenta la naturaleza de los mismos, los elementos estructurales del local y los criterios comerciales.

Incidencia: Acontecimiento no previsto que sobreviene en la ejecución de un servicio.

Indicadores de calidad: Índice que sirve para evaluar la calidad del servicio prestado.

Indicadores: Elemento que ayuda a representar la realidad de forma cuantitativa, sencilla y directa.

Marketing: Conjunto de principios, metodologías y técnicas a través de las cuales se busca conquistar un mercado, colaborar en la obtención de los objetivos de la organización, y satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores o clientes.

Motivación: Énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

Muestra: Subconjunto de elementos de una población de la que se quiere obtener información. Para que la muestra sea válida, debe ser representativa, es decir, que en su estructura se reproduzcan las características de la población.

Multimedia: Cualquier sistema que utiliza múltiples medios de comunicación al mismo tiempo para presentar información.



Observación: Procedimiento para obtener datos primarios, que supone la comprobación de una situación de interés registrándose hechos, acciones o comportamientos, por medio de una persona o de un instrumento mecánico o electrónico.

Organigrama: Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

Parámetros: Elemento o factor que caracteriza e identifica un aspecto susceptible de medida con el propósito de evaluar o establecer un control sobre tal aspecto.

Perfil: Rasgos particulares que caracterizan a una o más personas y que sirve para diferenciarlo de otras.

Procedimiento de calidad: Acercamiento organizativo al progreso continuo en el área de la eliminación de defectos.

Procesar: Tratar datos o elementos básicos de información, mediante el empleo de un sistema.

Propiedad intelectual: Conjunto de derechos que corresponden a los autores y a otros titulares (artistas, productores, organismos de radiodifusión...) respecto de las obras y prestaciones fruto de su creación.

Protocolo: Conjunto de acciones, procedimientos y formas de actuar establecida y predeterminadas que favorecen la venta.

Reclamación: Queja o disconformidad presentada por el cliente por una deficiencia producto adquirido o servicio recibido.

Registrar: Recoger y guardar la información de forma que pueda ser utilizarla con posterioridad.

Registro: Acción o efecto de recoger y/o guardar la información que pueda ser utilizada con posterioridad.

Rendimiento: Resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad de venta.

Roll: Contenedor con ruedas tipo jaula para el traslado de mercancías a granel o sobre bandejas.

Sector: Conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva.



Servicio Post-venta: Esfuerzo después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.

Servicios: Actividad orientada a responder a las necesidades de un cliente.

Técnicas de archivo: Procedimientos para organizar y clasificar la información registrada.

Técnicas de comunicación: Procedimientos o herramientas, normas o protocolos, que tienen como objetivo mantener una correcta y eficaz transmisión de información.

Tendencias: Patrón de comportamiento de los elementos de un entorno particular durante un período. En términos del análisis técnico, la tendencia es la dirección o rumbo del mercado.

Tesauro: Diccionario utilizado en la catalogación de documentos.

Usuario: Persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.

Venta: Actividad fundamental comercial donde se realiza la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero y el vendedor hace lo necesario para que esta reunión sea exitosa.

Viabilidad: bEvaluación ante un determinado requerimiento o idea para determinar si es posible llevarlo a cabo satisfactoriamente y en condiciones de seguridad comercial u otras, dependiendo del ámbito en el que se realice la evaluación.