



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

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

**Código: ADG311\_3**

**NIVEL: 3**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

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





## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la “UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación”
4. Guía de Evidencia de la “UC0989\_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros”
5. Guía de Evidencia de la “UC0990\_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja”
6. Guía de Evidencia de la “UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros”
7. Guía de Evidencia de la “UC0990\_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja”
8. Glosario de términos utilizado en “UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros”

Las guías de evidencia y el glosario que aparecen en este índice se encuentran en este mismo sitio web, en los enlaces identificados como “Guía de Evidencia” de cada una de las unidades de competencia.



## 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).

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**, expresa los resultados de trabajo o comportamientos profesionales del trabajador en el ejercicio de una actividad profesional o función concreta. Se extrae de la UC de referencia, quedando enunciados en forma de **actividades profesionales** extraídas de las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, que comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, asociando a cada una de las actividades profesionales aquellos saberes que las sustentan.

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.



A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres 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

### “UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación”

#### *Transversal en las siguientes cualificaciones:*

- ADG082\_3 Gestión contable y auditoría.
- ADG083\_3 Gestión administrativa pública.
- ADG084\_3 Administración de recursos humanos.
- ADG157\_3 Gestión financiera.
- ADG307\_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.
- ADG308\_2 Actividades de gestión administrativa.
- ADG311\_3 Comercialización y administración de productos y servicios financieros.
- ADG543\_3 Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios.
- ADG545\_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares.
- ART638\_3 Restauración de mecanismos de relojería.
- ADG649\_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.



## 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 UC0233\_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

### 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 el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, y que se indican a continuación:

- 1. Verificar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas y manuales de ayuda proponiendo mejoras para facilitar una eficiente gestión posterior.***





- 1.1 Comprobar la correcta puesta en marcha y el cumplimiento con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor del equipamiento informático disponible con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.
  - 1.2 Comprobar las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios web.
  - 1.3 Resolver el funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda.
  - 1.4 Informar del funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas a los responsables técnicos internos o externos en su caso a través de los canales y procedimientos establecidos.
  - 1.5 Actualizar aplicaciones informáticas instalando las utilidades no disponibles y el sistema libre de software no licenciado, poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor.
  - 1.6 Detectar los fallos o incidentes del equipamiento informático proponiendo mejoras al superior jerárquico.
- Desarrollar las actividades aplicando la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

**2. *Obtener la información requerida en la red (intranet, Internet o archivos de la organización), de acuerdo con las instrucciones recibidas, procedimientos establecidos, y manuales de ayuda, organizándola adecuadamente para el desarrollo de las actividades de la organización.***

- 2.1 Seleccionar fuentes de información en función de la facilidad de acceso, fiabilidad contrastada y necesidades definidas por la organización.
  - 2.2 Trasladar los datos obtenidos mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias.
  - 2.3 Crear documentos intermedios que permitan su posterior utilización, aplicando los sistemas de seguridad establecidos.
  - 2.4 Optimizar los resultados derivados de la búsqueda corrigiendo los errores detectados, asignando o codificando valores por defecto, u otros según las instrucciones recibidas, siguiendo los procedimientos internos establecidos.
- Desarrollar las actividades aplicando la normativa de seguridad y privacidad.

**3. *Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesador de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.***

- 3.1 Redactar documentos utilizando las herramientas ofimáticas a partir de la información facilitada de: manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud, guardando en el formato adecuado y utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.
- 3.2 Crear plantillas de texto para los documentos de uso frecuente con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas guardándolas con el tipo de documento y en el lugar requerido de acuerdo con las instrucciones de clasificación y respetando las normas de estilo e imagen corporativa.
- 3.3 Insertar información en plantillas de documentación con formato predefinido manteniendo su formato y utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas.



- 3.4 Comprobar las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática.
  - 3.5 Corregir las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática.
  - 3.6 Insertar elementos que permitan una mejor organización de los documentos con corrección donde proceda, citándose las fuentes y respetando los derechos de autor.
  - 3.7 Reutilizar información contenida en documentos según necesidades, supervisando su contenido de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.
  - 3.8 Eliminar información contenida en documentos según necesidades, supervisando su contenido de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.
  - 3.9 Mover documentos de texto supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
  - 3.10 Copiar documentos de texto supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
  - 3.11 Eliminar documentos de texto supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
  - 3.12 Comparar el documento impreso con el documento final editado comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de página y otros aspectos que le resten legibilidad, potenciando la calidad y mejora de los resultados.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y asistentes de la aplicación ofimática y aplicando la normativa de derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

#### **4. Manejar hojas de cálculo para obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrece la aplicación informática, a fin de generar documentos fiables y de calidad.**

- 4.1 Crear hojas de cálculo a través de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede.
- 4.2 Guardar hojas de cálculo en el lugar requerido de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.
- 4.3 Actualizar hojas de cálculo a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo en función de su nueva finalidad y cuando sea necesaria su reutilización.
- 4.4 Utilizar fórmulas y funciones en las hojas de cálculo de uso frecuente con precisión, anidándolas, si procede y comprobando los resultados obtenidos.
- 4.5 Proteger celdas, hojas y libros aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados y determinando la seguridad, la confidencialidad y la protección precisa.
- 4.6 Elaborar gráficos con el asistente de forma exacta, rápida y clara, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.
- 4.7 Establecer configuración de páginas y área de impresión a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.
- 4.8 Mover documentos de hoja de cálculo supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- 4.9 Copiar documentos de hoja de cálculo supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.



4.10 Eliminar documentos de hoja de cálculo supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y utilidades y asistentes de la aplicación ofimática y aplicando la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

**5. Confeccionar presentaciones de documentación e información, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y adaptando el proceso a las normas en materia de confidencialidad y seguridad a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.**

5.1 Elaborar presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas y como apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, utilizando utilidades y asistentes y respetando las normas de estilo de la organización.

5.2 Mover presentaciones gráficas utilizando cualquier soporte y con rapidez, supervisando su contenido, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

5.3 Copiar presentaciones gráficas utilizando cualquier soporte y con rapidez, supervisando su contenido, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

5.4 Eliminar presentaciones gráficas utilizando cualquier soporte y con rapidez, supervisando su contenido, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

5.5 Insertar objetos en presentaciones gráficas utilizando los asistentes disponibles teniendo en cuenta el objetivo y/o tipo de la presentación.

5.6 Animar objetos insertados a través de los asistentes disponibles en la aplicación, cuando sea preciso, con eficacia y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

5.7 Subir presentaciones a internet o intranet presentando la información de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la web.

5.8 Comprobar la información o documentación objeto de la presentación verificando la inexistencia de errores o inexactitudes.

5.9 Guardar la información o documentación objeto de la presentación asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización.

5.10 Proporcionar la información o documentación objeto de la presentación a personas o entidades a quienes se destina comprobando la información o documentación, respetando los plazos previstos y en la forma establecida y utilizando los medios de comunicación disponibles.

- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y utilidades y asistentes de la aplicación ofimática.

**6. Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.**



- 6.1 Insertar datos de tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos en el documento correspondiente correctamente, con el formato, orden y distribución más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento y filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.
  - 6.2 Combinar datos de las tablas o bases de datos en la elaboración de documentos en el orden establecido, utilizando las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.
  - 6.3 Insertar en el documento tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros en los documentos eligiendo el idóneo y asegurando su integridad.
  - 6.4 Insertar objetos de hoja de cálculo en un documento cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.
  - 6.5 Enviar diapositivas y/o presentaciones a los documentos de trabajo para facilitar su seguimiento a través de las utilidades disponibles de la aplicación.
  - 6.6 Insertar objetos en el correo a través de las utilidades disponibles atendiendo a la imagen corporativa.
  - 6.7 Combinar datos del mismo u otro formato en plantillas a través de los asistentes de la aplicación.
  - 6.8 Generar documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.
  - 6.9 Optimizar la calidad de objetos insertados utilizando las herramientas adecuadas.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y utilidades y asistentes de la aplicación ofimática y aplicando la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

## **7. Manejar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.**

- 7.1 Comprobar la dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas a fin de evitar correos no deseados identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles.
- 7.2 Verificar los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir comparándolos con los facilitados por el superior, los obtenidos de las bases de datos, la libreta de direcciones u otros, y detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.
- 7.3 Organizar la correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos clasificándola según los criterios fijados, generando las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.
- 7.4 Actualizar los contactos de la libreta de direcciones informática o electrónica en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.
- 7.5 Reenviar correspondencia y/o documentación anexa sí procede, con rapidez y exactitud, haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.
- 7.6 Informar de los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas al soporte técnico en su caso con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, a través de los canales y procedimientos establecidos.



- 7.7 Mover correos electrónicos supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- 7.8 Copiar correos electrónicos supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- 7.9 Eliminar correos electrónicos supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

#### **a) 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 UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

##### **1. Verificación del funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible.**

- Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.
  - Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.
  - Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.
  - Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.
  - Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.
  - Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.
  - Importación de información.
  - Compresión y descompresión de archivos.
  - Derechos de autor.

##### **2. Obtención de la información requerida en la red –intranet, Internet o archivos de la organización-.**

- Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.
  - Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.
  - Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.
  - Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.
  - Importación de información.
- Normas de presentación de documentos.
  - Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
  - Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
  - Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra u otros.
  - Aplicación del color en los documentos.
  - Procedimientos de protección de datos.
  - Copias de seguridad.



- Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

### **3. Preparación de los documentos de uso frecuente en la actividad considerada.**

- Normas de presentación de documentos.
  - Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
  - Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
  - Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra u otros.
  - Aplicación del color en los documentos.
  - Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
- Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.
  - Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.
  - Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.
  - Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.
  - Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.
  - Edición de textos, tablas y columnas.
  - Configuración de documentos para su impresión.
  - Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia u otras.
  - Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos u otros.
  - Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente u otras. Impresión de textos.
  - Interrelaciones con otras aplicaciones.

### **4. Manejo de hojas de cálculo en la actividad considerada.**

- Operaciones con hojas de cálculo.
  - Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.
  - Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.
  - Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.
  - Formatos en hojas de cálculo.
  - Inserción de funciones y fórmulas.
  - Edición de hojas de cálculo.
  - Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.
  - Impresión de hojas de cálculo.
  - Interrelaciones con otras aplicaciones.

### **5. Confección de presentaciones de documentación e información en la actividad considerada.**

- Normas de presentación de documentos.
  - Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
  - Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
  - Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, u otros.
  - Aplicación del color en los documentos.





- Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
- Utilización de aplicaciones de presentación gráfica.
  - Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.
  - Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.
  - Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.
  - Procedimientos de presentación.
  - Utilidades de la aplicación.
  - Interrelaciones con otras aplicaciones.

#### **6. Integración de datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de la actividad considerada.**

- Presentación y extracción de información en bases de datos.
  - Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.
  - Introducción, modificación y eliminación de datos.
  - Filtrado de datos utilizando el asistente.
  - Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia u otras.
- Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
  - Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

#### **7. Utilización de programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas en la actividad considerada.**

- Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
  - Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.
  - Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.
  - Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.
  - Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.
  - Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.
  - Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

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

- Manual de procedimiento interno de la empresa.
- Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.
  - Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.
  - Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.
  - Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.
  - Importación de información.
- Normas de presentación de documentos.
  - Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
  - Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
  - Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.
  - Aplicación del color en los documentos.



- Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
- Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
- Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

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

### 1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Integrarse y adaptarse al estilo organizativo de la empresa.
- 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.3 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.4 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.7 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).

### 2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 2.4 Tener capacidad de expresión oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

### 3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Tener confianza en sí mismo.
- 3.4 Tener capacidad para no manifestar sus emociones en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.5 Tener convicción en sus propios puntos de vista ante terceros.
- 3.6 Orientar su actividad al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
- 3.7 Emplear el tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.8 Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.9 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.10 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.





- 3.11 Tener un razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.

## **1.1. 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 estas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0233\_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.1.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación según la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica vigente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar el puesto de trabajo en función de la actividad a desarrollar.
2. Obtener información a través de las distintas redes de comunicación internas o externas.
3. Preparar los documentos de uso frecuente utilizando procesadores de textos y autoedición.
4. Confeccionar hojas de cálculo de uso frecuente.



5. Confeccionar presentaciones de documentación e información utilizando aplicaciones específicas.
6. Elaborar informes y presentaciones que contengan datos, tablas, gráficos y otros objetos procedentes de distintos documentos de trabajo.
7. Gestionar programas de correo electrónico en equipos informáticos, agendas electrónicas u otros dispositivos.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil u otros).
- Se dispondrá de equipos informáticos conectados a internet y a una intranet como fuente de información.
- Se dispondrá de un sistema operativo y aplicaciones ofimáticas de procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones gráficas, un sistema gestor de base de datos (SGBD), correo electrónico de uso generalizado y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Los asistentes de las diferentes aplicaciones ofimáticas estarán activados y listos para su uso.
- Se conocerán y respetarán los criterios de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, así como las normas de higiene postural y ergonomía y las normas de seguridad y confidencialidad.
- Se proporcionará una base de datos con información suficiente con la que se pueda acometer la situación profesional de evaluación.
- Se garantizará la fiabilidad y calidad del proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un

criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

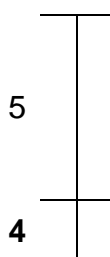
<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización del puesto de trabajo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verificación del funcionamiento y puesta en marcha de los equipos informáticos y de reproducción.</li><li>- Verificación del estado y funcionamiento del mobiliario de archivo de oficina, elementos y contenedores de la documentación.</li><li>- Adaptación de la iluminación, asiento, pantalla de visualización u otros elementos del puesto de trabajo.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Obtención de información a través de las distintas redes de comunicación internas o externas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de fuentes de información en función de la facilidad de acceso, fiabilidad y objetivos propuestos.</li><li>- Utilización de aplicaciones ofimáticas apropiadas.</li><li>- Creación de documentos intermedios que permitan su posterior utilización.</li><li>- Limpieza y homogeneización de los resultados obtenidos (eliminación de registros duplicados, codificación de valores u otros).</li><li>- Archivo y/o registro de la información.</li><li>- Aplicación de los sistemas de seguridad establecidos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Preparación de los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesador de textos y/o de autoedición.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Creación de plantillas de texto de uso frecuente según instrucciones y guardadas con su extensión y en el lugar requerido.</li><li>- Inserción de información en plantillas manteniendo el formato.</li><li>- Comparación del documento impreso con documento final comprobando que sea de calidad.</li><li>- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar documentos de forma precisa.</li><li>- Redacción de documentos con el formato adecuado y con destreza.</li><li>- Comprobación y corrección de los datos introducidos con las utilidades de la aplicación.</li><li>- Reutilización de información contenida en los documentos según necesidades.</li><li>- Eliminación de información contenida en los documentos según necesidades.</li><li>- Entrega de la información requerida en los plazos y forma establecidos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Confección de hojas de cálculo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Creación de hojas de cálculo con el formato adecuado y destreza.</li><li>- Utilización de fórmulas y funciones de uso frecuente, anidando si procede, y comprobando el resultado.</li><li>- Configuración de página y área de impresión.</li><li>- Actualización o modificación de hojas de cálculo.</li><li>- Protección de celdas, hojas y libros.</li><li>- Elaboración de gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información a representar.</li><li>- Guardado de las hojas de cálculo en el lugar requerido.</li><li>- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar hojas de cálculo de forma precisa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<p><i>Confección de presentaciones de documentación e información utilizando aplicaciones informáticas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de presentaciones gráficas con el formato adecuado y destreza.</li> <li>- Inserción de objetos en la presentación.</li> <li>- Animación de objetos en la presentación.</li> <li>- Comprobación de la información contenida en la presentación.</li> <li>- Guardado de las presentaciones en el lugar requerido.</li> <li>- Subida de presentaciones a internet o intranet.</li> <li>- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar presentaciones de forma precisa.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Elaboración de informes y presentaciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de documentos de calidad según instrucciones recibidas.</li> <li>- Combinación de correspondencia de tablas o bases de datos al procesador de texto o plantillas existentes.</li> <li>- Inserción de tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros en el documento.</li> <li>- Envío de presentaciones gráficas a documentos.</li> <li>- Inserción de objetos en el correo electrónico.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Gestión programas de correo electrónico en equipos informáticos, agendas electrónicas u otros dispositivos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de los datos identificativos (destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros)</li> <li>- Organización de la correspondencia recibida.</li> <li>- Envío y reenvío de correspondencia y documentación anexa con rapidez y exactitud.</li> <li>- Actualización de la libreta de direcciones.</li> <li>- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar correos electrónicos de forma precisa.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

## Escala A



5

*Crea y rellena plantillas de texto manteniendo el formato y almacena con su extensión en el lugar requerido. Elabora documentos con el formato adecuado y con destreza, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos con precisión. Entrega la información en plazo y forma.*

4

*Crea y rellena plantillas de texto manteniendo el formato con alguna dificultad y almacena*

	<p><i>con su extensión en el lugar requerido. Elabora documentos con el formato adecuado, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos con precisión. Entrega la información en plazo y forma.</i></p>
3	<p><i>Crea y rellena plantillas de texto manteniendo el formato con alguna dificultad y no almacena con su extensión, pero sí en el lugar requerido. Elabora documentos con el formato adecuado, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos. Entrega la información en plazo y forma con dificultad.</i></p>
2	<p><i>Rellena plantillas de texto manteniendo el formato con alguna dificultad. Elabora documentos con el formato adecuado con alguna dificultad, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos con dificultad. No entrega la información en plazo y forma.</i></p>
1	<p><i>Rellena plantillas de texto sin mantener el formato. Elabora documentos dificultad, no comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información con dificultad. Copia, mueve o elimina documentos con dificultad. No entrega la información en plazo y forma.</i></p>

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

### Escala B

5	<p><i>Crea hojas de cálculo con el formato adecuado y destreza. Utiliza fórmulas y funciones con precisión y anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión. Actualiza o modifica según necesidades. Protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información representada. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i></p>
4	<p><i>Crea hojas de cálculo con el formato adecuado y destreza. Utiliza fórmulas y funciones con alguna dificultad y anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión. Actualiza o modifica según necesidades. Protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información representada. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i></p>
3	<p><i>Crea hojas de cálculo con el formato adecuado. Utiliza fórmulas y funciones con alguna dificultad y no anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión. Actualiza o modifica según necesidades. No protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información representada con alguna dificultad. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i></p>

2	<i>Crea hojas de cálculo con dificultad con el formato adecuado. Utiliza fórmulas y funciones con dificultad y no anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión con dificultad. Actualiza o modifica con dificultades. No protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente sin precisión y adecuados a la información representada con alguna dificultad. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i>
1	<i>Crea hojas de cálculo con dificultad con el formato adecuado. Utiliza fórmulas y funciones básicas con dificultad y no anida si procede ni comprueba el resultado. No configura la página y área de impresión. No actualiza o modifica. No protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente sin precisión y poco adecuados a la información representada. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con problemas.</i>

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

### Escala C

4	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado y destreza, inserta objetos y los anima. Comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido. Sube presentaciones a internet o intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones de forma precisa.</i>
3	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado, inserta objetos y los anima con dificultad. Comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido. Sube presentaciones a intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones de forma precisa.</i>
2	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado pero con dificultad, inserta objetos y no los anima. Comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido. No sube presentaciones a internet ni intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones con algún problema.</i>
1	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado con dificultad, inserta objetos con problemas y no los anima. No comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido con dificultad. No sube presentaciones a internet ni intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones con dificultad.</i>

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

## Escala D

4	<i>Crea documentos de calidad siguiendo instrucciones. Combina correspondencia de tablas y bases de datos con precisión. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros con facilidad. Exporta presentaciones gráficas a otros documentos. Inserta objetos en el correo electrónico.</i>
3	<i>Crea documentos de calidad siguiendo instrucciones. Combina correspondencia de tablas y bases de datos. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros. Exporta presentaciones gráficas a otros documentos. Inserta objetos en el correo electrónico.</i>
2	<i>Crea documentos de calidad siguiendo instrucciones con dificultad. No combina correspondencia de tablas y bases de datos. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros con dificultad. No exporta presentaciones gráficas a otros documentos. Inserta objetos en el correo electrónico con dificultad.</i>
1	<i>Crea documentos de poca calidad siguiendo instrucciones. No combina correspondencia de tablas y bases de datos. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros con dificultad. No exporta presentaciones gráficas a otros documentos. No inserta objetos en el correo electrónico.</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:

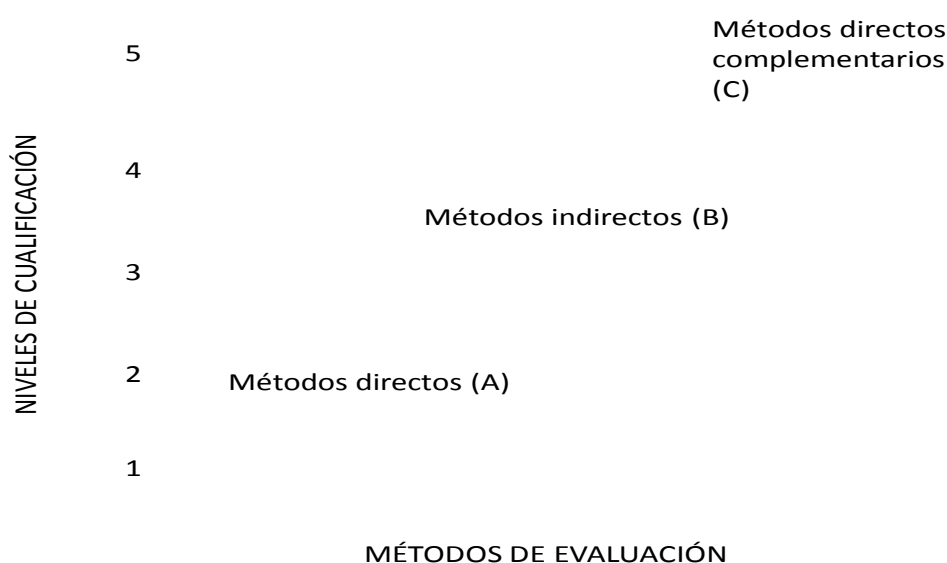
- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan



evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN  
Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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



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

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

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de



evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

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

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

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



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0989\_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros”**

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

**Código: ADG311\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0989\_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.

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

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

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

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

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización del asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros, y que se indican a continuación:

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

#### 1. *Gestionar los contactos con los clientes, resolviendo sus consultas y peticiones e identificando nuevas oportunidades de negocio.*

- 1.1 Obtener información sobre el perfil del cliente, mediante la utilización de herramientas informáticas o a través de una entrevista en profundidad.



- 1.2 Relacionar la información obtenida sobre los clientes y los productos que le pueden ser ofertados, detectando posibles oportunidades de negocio.
  - 1.3 Identificar a los clientes potenciales objeto de las comerciales de la entidad, utilizando la agenda comercial disponible en la aplicación informática.
  - 1.4 Contactar con los clientes potenciales detallando las características de los productos que se ofertan.
  - 1.5 Atender las consultas y/o peticiones de los clientes utilizando técnicas de comunicación, proporcionando soluciones o remitiendo las consultas y/o peticiones complejas al superior jerárquico.
  - 1.6 Efectuar las mediciones del grado de satisfacción de los clientes, a través de los procedimientos de evaluación establecidos por la entidad.
- Desarrollar las actividades según el manual de procedimiento de la empresa, respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

## **2. Asesorar sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente en función de su perfil, utilizando técnicas de comunicación y negociación.**

- 2.1 Informar sobre los diferentes productos de ahorro a la vista, plazo u otros al cliente, describiendo sus principales características y su tratamiento fiscal.
  - 2.2 Informar sobre los diferentes fondos de inversión, detallando sus características, ventajas, tratamiento fiscal y operativa.
  - 2.3 Informar sobre las diferentes opciones de inversión directa en activos negociados en los distintos mercados de renta fija y variable y su tratamiento fiscal al cliente, argumentando su idoneidad con respecto a otras alternativas de inversión.
  - 2.4 Informar sobre los diferentes productos de ahorro-previsión al cliente, resaltando sus características, ventajas y tratamiento fiscal respecto a otras opciones de inversión.
  - 2.5 Efectuar simulaciones de ahorro fiscal y de prestaciones futuras en el caso de contratación de planes de pensiones, mediante las herramientas informáticas disponibles.
  - 2.6 Informar de las distintas modalidades de seguros comercializadas por la entidad al cliente, identificando sus características financieras y tratamiento fiscal.
  - 2.7 Efectuar la contratación del producto elegido por el cliente o cualquier otra operativa relacionada con las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión de acuerdo al procedimiento administrativo de apertura.
  - 2.8 Confirmar la realización de la contratación u otra operativa al cliente, mediante entrega de la copia del contrato.
- Desarrollar las actividades respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

## **3. Asesorar sobre los diferentes productos de activo al cliente, en función de su perfil y utilizando técnicas de comunicación y negociación.**

- 3.1 Informar sobre los diferentes productos financieros de activo al cliente explicando sus características y aplicando el argumentario comercial y tratamiento de objeciones elaborado por la entidad.
- 3.2 Efectuar simulaciones y comparativas de préstamos o créditos mostrando al cliente las condiciones económicas de la operación.



- 3.3 Solicitar la documentación necesaria al cliente para el estudio y formalización en las operaciones de activo a través de los canales de comunicación correspondientes.
  - 3.4 Comprobar la veracidad de la documentación, cotejándola e interpretándola cuando esté en idioma extranjero.
  - 3.5 Registrar la información mediante aplicaciones informáticas o convencionalmente.
  - 3.6 Obtener información sobre los posibles riesgos de los intervinientes para el análisis de la operación, mediante consulta a las bases de datos.
  - 3.7 Efectuar el análisis de viabilidad de la operación, utilizando herramientas informáticas –credit scoring u otras-.
  - 3.8 Formalizar la contratación con la documentación solicitada al cliente, aplicando el procedimiento administrativo de contratación.
  - 3.9 Confirmar la realización de la contratación al cliente mediante entrega de la copia del contrato.
  - 3.10 Efectuar las acciones de venta cruzada requerida para formalizar la contratación, resaltando los beneficios y ventajas con respecto a la contratación individual del producto.
- Desarrollar las actividades garantizando la confidencialidad en la información que se maneja, de acuerdo con las normas legales e internas de la entidad, respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

#### **4. Promocionar los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y los beneficios.**

- 4.1 Informar sobre las diferentes tarjetas de débito y crédito disponibles al cliente, describiendo sus condiciones y servicios asociados.
  - 4.2 Informar sobre las tarjetas affinity, detallando las modalidades, ventajas y condiciones específicas con respecto a las no affinity.
  - 4.3 Explicar las utilidades de los diferentes canales alternativos al cliente mediante simulaciones reales de los diferentes canales.
  - 4.4 Efectuar la contratación y cualquier otra operativa de los diferentes canales de comunicación alternativos según el procedimiento administrativo de contratación.
  - 4.5 Confirmar la realización de la contratación al cliente mediante entrega de la copia del contrato.
- Desarrollar las actividades respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

#### **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0989\_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



## **1. Gestión de los contactos con los clientes.**

- Comercialización de productos y servicios financieros.
  - Obtención de información de clientes: perfil y características.
  - Productos ofertados: características.
  - Detección de clientes potenciales.
  - Consultas, peticiones e incidencias. Resolución y transmisión.
  - Procedimientos de evaluación de satisfacción de clientes: encuestas, entrevistas en profundidad u otros.

## **2. Asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente.**

- Análisis y asesoramiento de productos de inversión patrimonial y previsional.
  - Análisis de cuentas y depósitos bancarios. cuentas corrientes, de ahorro, ahorro-vivienda, otras; depósitos a plazo, otros.
  - Procedimientos administrativos de apertura, liquidación y contratación. Registro.
  - Análisis de la fiscalidad de los productos de pasivo.
  - Intermediación de activos financieros y gestión de carteras.
  - Características y tipología de fondos de inversión, activos de renta fija, activos de renta variable, fondos públicos y planes de pensiones.
  - Análisis y cálculo de fondos de inversión, activos de renta fija, activos de renta variable, fondos públicos y planes de pensiones.
  - Sociedades gestoras; entidades depositarias; participaciones.
  - Tratamiento fiscal de productos de inversión patrimonial.
  - Descripción de tipologías y características de seguros en el marco del aseguramiento de riesgos, y comercializados por entidades financieras.

## **3. Asesoramiento sobre los diferentes productos de activo al cliente.**

- Asesoramiento y análisis de riesgos en productos financieros de activo.
  - Préstamos y créditos bancarios, clases.
  - Cálculo de diferentes tipos de préstamos.
  - Procedimientos de concesión, amortización y liquidación de préstamos y créditos. Registro.
  - Líneas de crédito.
  - Garantía personal y real.
  - Avales bancarios.
  - Análisis de riesgos.
  - Análisis y cálculo de otros activos financieros. Leasing y Renting. Factoring y Confirming.
  - Operaciones de venta cruzada.

## **4. Promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad.**

- Análisis y procedimientos administrativos de otros servicios financieros.
  - Tarjetas de crédito y débito.
  - Tarjetas affinity: características y ventajas.
  - Cajeros automáticos.
  - Servicio de buzón permanente.
  - Cheques de viaje.





- Cajas de seguridad u otros.
- Comisiones y gastos. Contratación.
- Análisis de canales alternativos de comercialización de productos y servicios financieros.
  - El concepto de intranet y extranet.
  - Tipos de operaciones bancarias y servicios financieros por Internet.
  - Banca electrónica y banca virtual.
  - Banca telefónica.
  - Análisis y operativa. Contratación.

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

- Manual de procedimiento de la empresa.
- Normativa de productos y servicios financieros.
- Normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática.
- Comercialización de productos y servicios financieros:
  - Técnicas de negociación.
  - La entrevista de ventas; fases de la venta presencial y no presencial; procedimientos de argumentación comercial y tratamiento de objeciones.
  - Procedimientos de comunicación: personal, telefónica u otros.
  - Técnicas de comunicación: Lenguaje, escucha activa, asertividad, feed-back, otras.
  - Ventas por sugerencias. cruzadas y complementarias.
  - Canales: telemáticos, folletos u otros.
- Procedimientos de cálculo financiero aplicables a productos y servicios financieros.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

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

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



2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.8 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.9 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.6 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.7 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.8 Tener capacidad de síntesis.
- 3.9 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la “UC0989\_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros”, 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 realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros en una entidad de crédito de tamaño medio ante la demanda de información de un cliente potencial de productos de inversión patrimonial y previsión y productos de activo. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Asesorar sobre productos de inversión patrimonial y previsión al cliente.
2. Asesorar sobre productos de activo al cliente.
3. Promocionar los diferentes canales alternativos de acceso operativo.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de un equipo informático con conexión a internet, bases de datos y aplicaciones informáticas de gestión comercial en el sector financiero y material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

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

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



<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Asesoramiento sobre productos de inversión patrimonial y previsión a los clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Información sobre las características de cada tipo de producto.</li><li>- Tratamiento fiscal de cada tipo de producto.</li><li>- Demostración de simulaciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Asesoramiento sobre productos de activo a los clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Explicación sobre las características de los distintos productos de activo.</li><li>- Demostración de simulaciones y comparativas de préstamos o créditos.</li><li>- Solicitud de la documentación necesaria.</li><li>- Análisis de la viabilidad de la operación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>
<i>Promoción de los diferentes canales alternativos al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Explicación al cliente de las ventajas, utilidades y costes de los diferentes canales alternativos.</li><li>- Demostración de la utilización de los canales alternativos.</li><li>- Solicitud de la documentación necesaria.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala C.</i></p>



## Escala A

4	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa teniendo en cuenta su perfil –edad, grado de riesgo que desea asumir, horizonte de la inversión u otros- la evolución y las tendencias de los mercados, informándole de forma clara, concisa y al detalle, de las características de los productos de ahorro a la vista, plazo u otros -tipo de interés, plazo, disponibilidad, penalizaciones u otros-, de las características de los fondos de inversión –política de inversiones y perspectivas, operativa del fondo, moneda nacional o extranjera u otras-, de las características de los planes de pensiones – política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones u otras-, efectuando simulaciones con los distintos productos ofertados a través de herramientas informáticas, explicando las potenciales prestaciones futuras y el ahorro fiscal, argumentando la idoneidad respecto a otras alternativas de inversión.</i></p>
3	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa teniendo en cuenta su perfil –edad, grado de riesgo que desea asumir, horizonte de la inversión u otros- la evolución y las tendencias de los mercados, informándole de las principales características de los productos de ahorro la vista, plazo u otros, de los fondos de inversión y de los planes de pensiones, efectuando simulaciones con los distintos productos ofertados a través de herramientas informáticas, explicando las potenciales prestaciones futuras y el ahorro fiscal, argumentando la idoneidad respecto a otras alternativas de inversión.</i></p>
2	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa sin identificar el perfil del cliente, informándole de algunas de las características de los productos de ahorro la vista, plazo u otros, de los fondos de inversión y de los planes de pensiones. No se efectúan simulaciones con los distintos productos ofertados o si se hacen no han resaltado las ventajas de los mismos con respecto a otras opciones de inversión.</i></p>
1	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa sin identificar el perfil del cliente. La explicación sobre las características de los productos contiene errores importantes. No se efectúan simulaciones con los distintos productos ofertados o si se hacen no han resaltado las ventajas de los mismos con respecto a otras opciones de inversión.</i></p>

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



## Escala B

4	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo –créditos, préstamos al consumo, hipotecarios, autopromotores, descuento comercial u entre otros- se efectúa explicando de forma clara, concisa y al detalle, sus características –finalidad, garantías, comisiones, tipos de interés, cuotas, plazos de amortización, entre otras- al cliente, adecuando la operación a las características del cliente, aplicando el argumentario comercial y el tratamiento de objeciones elaborado por la entidad, realizando simulaciones y comparativas de préstamos o créditos mediante aplicaciones informáticas que muestren las condiciones económicas de la operación –tipo de interés, sistema de revisión, comisiones, sistema y plazo de amortización y demás gastos repercutidos entre otros-, solicitando la documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación –solicitud, declaración de bienes, certificados de ingresos, impuestos, balances entre otros-, comprobando su veracidad e incorporándola a la herramienta informática y efectuando el análisis de la operación mediante las herramientas necesarias –credit scoring entre otras-.</i></p>
3	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo se efectúa explicando las características principales de los productos de activo más importantes al cliente, adecuando la operación a las características del cliente, realizando simulaciones y comparativas de préstamos o créditos mediante aplicaciones informáticas que muestren las condiciones económicas más relevantes de la operación, solicitando la documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación, comprobando su veracidad y efectuando el análisis de la operación mediante una herramienta adecuada.</i></p>
2	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo se efectúa explicando las características principales de los productos de activo más importantes al cliente, no obstante sin tener en cuenta el perfil del cliente. Las simulaciones y comparativas de préstamos o créditos realizadas no permiten asegurar la comprensión de sus ventajas por el cliente respecto a otros productos. La documentación solicitada es la necesaria para el estudio y la formalización de la operación.</i></p>
1	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo se efectúa explicando las características de los productos de activo al cliente, no obstante sin tener en cuenta el perfil del cliente. Las simulaciones y comparativas de préstamos o créditos realizadas no permiten asegurar su comprensión por el cliente. No se ha solicitado la documentación que es necesaria para el estudio y formalización de la operación.</i></p>

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

## Escala C

4	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad –cajeros automáticos, banca telefónica, internet entre otros- se efectúa explicando de forma clara, concisa y al detalle sus ventajas y utilidades – consultas, ingresos, disposición de efectivo, transferencias, entre otras-, informando de las modalidades de pago, comisiones y/o interés si los hubiere, aplicando el argumentario comercial, realizando simulaciones con el fin de que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma y solicitando la documentación necesaria para su contratación.</i>
3	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad se efectúa explicando las ventajas y utilidades más importantes de los principales canales, informando de los posibles costes asociados, realizando simulaciones con el fin de que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma y solicitando la documentación necesaria para su contratación.</i>
2	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad se efectúa explicando las ventajas y utilidades más importantes de los principales canales obviando los posibles costes asociados. Las simulaciones no permiten asegurar que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma. La documentación solicitada es la necesaria para su contratación.</i>
1	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad se efectúa explicando las ventajas y utilidades más importantes de los principales canales obviando los posibles costes asociados. Las simulaciones no permiten asegurar que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma. No se ha solicitado toda la documentación necesaria para su contratación.</i>

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

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

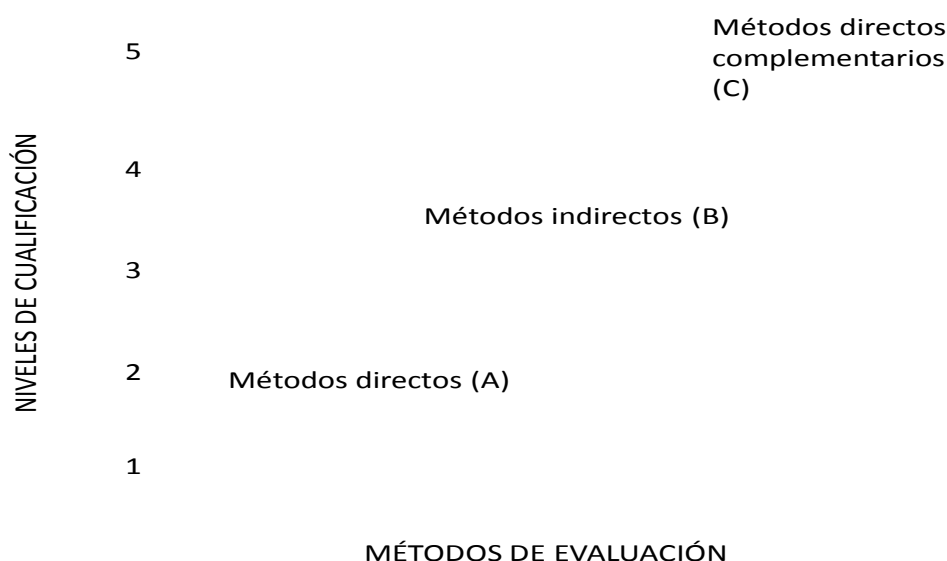
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)





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

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

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

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores**

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



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

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

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

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

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



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que en el catálogo de productos aparecerá información errónea, a la hora de realizar las simulaciones que necesiten acceso a internet (la banca por internet) no hay acceso o conexión u otras.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que puedan responder a distintos perfiles de clientes.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata catálogos de productos y servicios financieros, manuales de legislación financiera, fiscal y mercantil, manual de procedimiento interno de la empresa, informes varios e impresos de contratación, manual de tratamiento de objeciones u otros.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0990\_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja”**

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

**Código: ADG311\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de UC0990\_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja.

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

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

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

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

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0990\_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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

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

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

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

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

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

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





- TPVs.

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

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

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

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

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

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

#### **1. En relación con la empresa deberá:**

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



## 2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.8 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.9 Ser persuasivo.

## 3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.6 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.7 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.8 Tener capacidad de síntesis.
- 3.9 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

### 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la “UC0990\_3: Gestionar y controlar las operaciones de caja”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata, que actuará como cajero de una entidad de crédito de tamaño medio, demostrará la competencia requerida para gestionar y controlar las operaciones de caja. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

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

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de un equipo informático con conexión a internet, bases de datos y aplicaciones informáticas de gestión financiera (terminales de caja) y distintos manuales para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán de ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

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

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



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apertura de caja.</li><li>- Complimentación de la documentación requerida.</li><li>- Cambio de moneda.</li><li>- Arqueo de caja.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de las operaciones de caja sin intervención de efectivo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de que los documentos entregados cumplen con la normativa vigente.</li><li>- Anotación de las operaciones que suponen movimiento de fondos –transferencias, traspasos u otras- en las cuentas de los clientes con la herramienta informática.</li><li>- Archivo de cheques, efectos y copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos en la herramienta informática.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Gestión del cargo o abono de los apuntes domiciliados en cuenta.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión de los cheques, recibos, efectos, abonos domiciliados en cuenta y facturaciones de las tarjetas de crédito pendientes de cargo conforme la ley.</li><li>- Anotación de los cargos y domiciliados en cuenta de forma manual en la herramienta informática</li><li>- Anotación del cargo o gestiones de cobro adicionales de los recibos de préstamo pendientes en la herramienta informática.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>



## Escala A

4	<p><i>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa abriendo la caja, asignando el efectivo inicial y verificando el correcto funcionamiento de todos los dispositivos, cumplimentando con detalle la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, ya sea en moneda nacional o extranjera –recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes con precisión, efectuando el cambio de moneda de acuerdo con los cambios vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad, realizando el arqueo de caja, contabilizando las existencias monetarias nacionales y/o extranjeras, registrando las diferencias que hubiera mediante la aplicación informática y localizando su origen.</i></p>
3	<p><i>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa abriendo la caja, asignando el efectivo inicial, cumplimentando los requisitos mínimos exigidos de la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, ya sea en moneda nacional o extranjera –recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes, efectuando el cambio de moneda de acuerdo con los cambios vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad, realizando el arqueo de caja, contabilizando las existencias monetarias nacionales y/o extranjeras y registrando las diferencias que hubiera mediante la aplicación informática.</i></p>
2	<p><i>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa abriendo la caja, asignando el efectivo inicial, cumplimentando con errores la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, efectuando el cambio de moneda de acuerdo con los cambios vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad y realizando el arqueo de caja de manera incorrecta.</i></p>
1	<p><i>La gestión de las operaciones que requieran manejo de efectivo por medios electrónicos o informáticos se efectúa sin asignar efectivo inicial en la apertura de caja, cumplimentando con graves errores la documentación requerida en el terminal de caja de todas las operaciones de cobro y pago, efectuando un cambio de moneda que supone un quebranto económico a la entidad y realizando el arqueo de caja de manera incorrecta.</i></p>

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

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

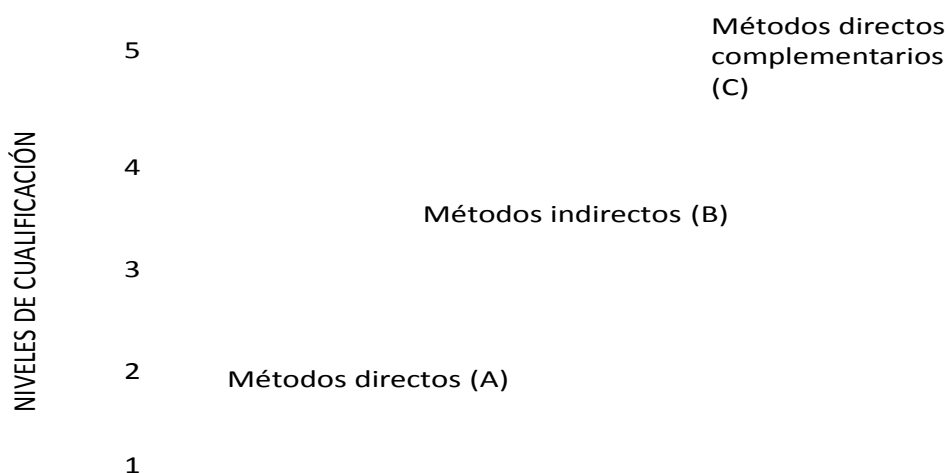
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión y control de las operaciones de caja, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá



tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

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

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

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

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





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

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

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



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones*

- ADG311\_3 Comercialización y Administración de Productos y Servicios Financieros.
- ADG545\_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares.
- ADG649\_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.



## 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 UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

### 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 atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, y que se indican a continuación:

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



**1. Atender al cliente de servicios financieros recabando la máxima información posible.**

- 1.1 Recabar información del interlocutor empleando las herramientas de comunicación on line/off line disponibles.
- 1.2 Ordenar los hechos cronológicamente contrastando la cronología con el cliente.
- 1.3 Determinar las partes intervinientes, recabando sus datos e identificándolos obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.
- 1.4 Determinar las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario y los objetivos del cliente durante el relato.
- 1.5 Recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.

**2. Asesorar al cliente financiero sobre sus derechos e intereses, informando de los cauces legales en la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas.**

- 2.1 Adoptar las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones aplazándolas o instando a su formalización.
- 2.2 Informar la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones al cliente empleando las herramientas de comunicación on line/off line.
- 2.3 Informar sobre el proceso de admisión a los clientes a través de los medios adecuados.
- 2.4 Informar sobre los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones a los clientes empleando las herramientas de comunicación on line/off line.
- 2.5 Informar sobre la garantía de que dispone el cliente para desistir de sus quejas y reclamaciones a través de los canales correspondientes.
- 2.6 Orientar al cliente sobre los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar en la presentación de consultas a través de los medios adecuados.

**3. Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente, remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente.**

- 3.1 Registrar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones junto con la documentación que acompañen y cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente a través de herramientas convencionales o informáticas.
- 3.2 Remitir las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación mediante los canales correspondientes.
- 3.3 Comprobar que las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente verificando la fecha, forma y sujeción a la ley de las mismas.
- 3.4 Comunicar cuál es la instancia competente para conocer su queja o reclamación al cliente por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.
- 3.5 Atender los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente o unidad competente para la resolución de la queja o reclamación en los plazos y forma establecidos en la normativa vigente mediante los canales correspondientes.



**4. Efectuar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas y reclamaciones, evaluando el grado de satisfacción del cliente por el servicio prestado.**

- 4.1 Obtener información de la fase en que se encuentra la reclamación, consulta o queja a través de los canales correspondientes.
- 4.2 Verificar que la recepción y envío de las respuestas llegan en forma y plazo establecidos comprobando su admisión y remisión.
- 4.3 Organizar la información del seguimiento para facilitar el análisis posterior de los datos aplicando técnicas de archivo y estadísticas.
- 4.4 Evaluar el grado de satisfacción de los clientes periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad.
- 4.5 Elaborar un Informe periódico con las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia a través de aplicaciones informáticas.
- 4.6 Clasificar las resoluciones adoptadas utilizando criterios generales.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Atención al cliente de servicios financieros.**

- Información del cliente.
  - Obtención.
  - Ordenación cronológica.
  - Identificación de las partes intervinientes.
  - Contexto de la situación descrita: lagunas, criterios y elementos subjetivos, objetivos del cliente.
  - Información recabada: servicio de atención al cliente, superior, departamento correspondiente u otros.

**2. Asesoramiento al cliente financiero sobre su derechos en la presentación de quejas y reclamaciones.**

- Quejas, reclamaciones y consultas.
  - Presentación: Objeto, forma, anexos, requisitos y plazos.
  - Proceso de admisión: documentación, trámites, resolución, posibles efectos y órganos competentes.
  - Inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad.
  - Garantías de desistimiento.

**3. Procedimiento de registro y tramitación de las sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones.**

- Registro y técnicas básicas de archivo. Físico o informático.
- Soporte de la documentación: papel, informático, electrónico o telemático.



- Comprobación de la tramitación en tiempo y forma.
- El servicio de atención al cliente: remisión de información, y requerimientos.

#### **4. Seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas y reclamaciones.**

- Control: recepción, fase, envió de respuestas u otras.
- Criterios clasificación de las resoluciones: favorables o desfavorables.
- Elaboración de informes: recomendaciones o sugerencias.
- Evaluación de la satisfacción de los clientes. Procedimientos de evaluación: encuestas, entrevistas en profundidad u otros.

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

- Técnicas de atención a clientes.
- Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, bases de datos u otros.
- Manuales y procedimientos internos establecidos por la entidad.
- Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios de servicios financieros.
- Normativa de los servicios y productos financieros y aseguradores.
- Legislación vigente específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos, confidencialidad y firma electrónica.
- Los canales de comunicación: convencionales o telemáticos.

#### **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 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
  - 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
  - 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
  - 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
  - 1.5 Gestionar la información y los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
2. En relación con los clientes deberá:
  - 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
  - 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.



- 2.3 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
  - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.5 Saber escuchar.
  - 2.6 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
  - 2.7 Ser persuasivo.
3. En relación con otros aspectos de la profesionalidad deberá:
- 3.1 Iniciativa y autonomía.
  - 3.2 Capacidad metodológica.
  - 3.3 Capacidad de síntesis.

## **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 “UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros”, 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 atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, a partir de unas instrucciones dadas, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Atender al cliente de servicios financieros.
2. Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses.
3. Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente de servicios financieros.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipos informáticos, periféricos (Impresora), navegadores, correo electrónico, hojas de cálculo, procesadores de texto, formularios y documentación diversa, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención al cliente financiero.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de información sobre el interlocutor.</li><li>- Obtención de información del objeto de la comunicación.</li><li>- Obtención de la información necesaria para el cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Asesoramiento al cliente sobre sus derechos e intereses.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Información sobre el proceso de admisión a los clientes: documentación, trámites, resolución, efectos y órganos competentes.</li><li>- Información completa sobre los supuestos más habituales</li></ul>





	<p>de inadmisión a trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Información sobre la garantía que dispone el cliente para desistir de sus quejas y reclamaciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Tramitación de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones en distintas herramientas.</li><li>- Comprobación de la tramitación según normativa legal.</li><li>- Remisión al servicio de atención al cliente o unidad competente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

## Escala A

5	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo información detallada de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes u otras- y recabando la información para el cliente a través de los canales correspondientes -manuales, intranet u otras--.</i></p>
4	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes- y recabando la información para el cliente a través de los canales correspondientes -manuales, intranet u otras--.</i></p>
3	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes-, sin recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.</i></p>
2	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición insuficiente del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación y sin recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.</i></p>
1	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa sin identificar al interlocutor y obteniendo una composición insuficiente del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.</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 tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta todos los requisitos –sujeción a la ley y normativa interna- y remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente mediante los canales correspondientes.</i>
4	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta los requisitos exigidos por la ley y remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente mediante los canales correspondientes.</i>
3	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta los requisitos exigidos por la ley.</i>
2	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, sin comprobar que su tramitación cumple los requisitos exigidos por la ley.</i>
1	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa sin registrar documentación fundamental que las acompaña en las herramientas convencionales o informáticas y sin comprobar que su tramitación cumple los requisitos exigidos por la ley.</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

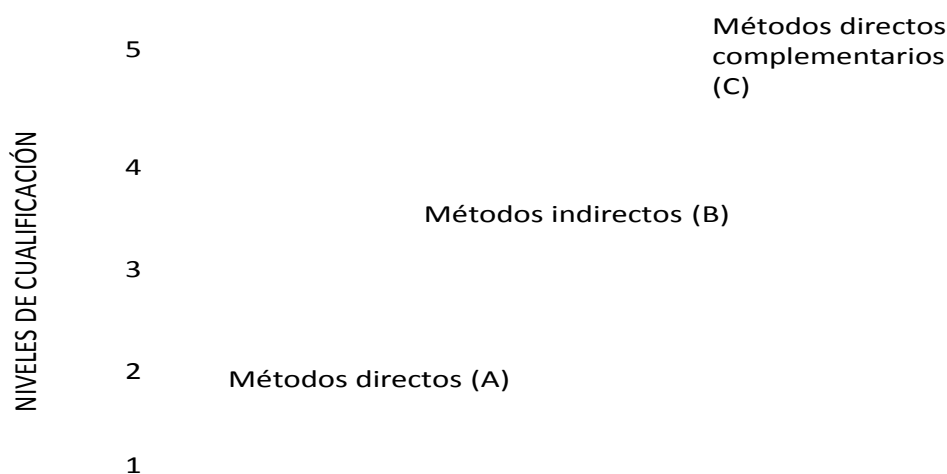
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



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

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

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

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores**

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



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

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

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

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

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



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con la protección de datos del cliente a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver la persona candidata de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la Situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como clientes de servicios financieros, que puedan responder a distintos perfiles y entornos.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de formularios y documentación diversa tal como documentación aportada por clientes, formularios para la presentación de la consulta, queja o reclamación del cliente, formularios de informe de recomendaciones o sugerencias de mejora, formularios de informe a entregar al cliente, un manual interno de actuación en la tramitación de consultas, quejas y/o reclamaciones, una relación de supuestos para no admitir a trámite o para desestimar una consulta, queja o reclamación, supuestos de incompatibilidades y un listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros.
- k) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de normativa relacionada con servicios de atención al cliente, particularmente de consumidores y usuarios de servicios financieros.



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

ADG311\_3 Comercialización y administración de productos y servicios financieros.  
ADG649\_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.



## 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 UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

### 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 en lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, 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 de servicios financieros interpretando la información oral recibida, en lengua extranjera, en situaciones de asesoramiento y atención profesional.**

- 1.1 Interpretar las necesidades del cliente a partir de la información recibida durante conversaciones en lenguaje estándar.
  - 1.2 Interpretar las instrucciones técnicas verbales, claras y breves, evitando errores de comprensión y malentendidos.
  - 1.3 Identificar la información relevante procedente de llamadas telefónicas y grabaciones solicitando las aclaraciones necesarias para su comprensión.
  - 1.4 Identificar los puntos principales de carácter administrativo o comercial de servicios financieros, transmitidas por medios audiovisuales técnicos -videos, CDs, DVDs, u otros-.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

**2. Manejar la documentación escrita en lengua extranjera, propia de las actividades financieras, reconociendo las instrucciones recibidas e informando de los puntos relevantes.**

- 2.1 Comprender toda la información incluida en la documentación financiera básica y habitual.
  - 2.2 Entender la documentación técnica y textos escritos sobre productos/servicios así como sobre equipos o procedimientos propios del sector financiero, consultando las fuentes necesarias y utilizando herramientas de traducción.
  - 2.3 Identificar el contenido y la información relevante de documentos extensos procedentes de fuentes de información relacionadas con la actividad financiera.
  - 2.4 Utilizar el lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propias del sector financiero, agilizando las comunicaciones.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

**3. Transmitir oralmente mensajes en lengua extranjera, adecuados al contexto y al destinatario, durante el desarrollo de actividades de gestión y asesoramiento de servicios financieros.**

- 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 la comunicación y a las condiciones socioculturales del destinatario, aplicando normas de cortesía.
  - 3.3 Adaptar los mensajes orales al canal o medio de comunicación, asegurando su correcta transmisión.
  - 3.4 Emplear recursos lingüísticos en los argumentos utilizados en las situaciones de asesoramiento de servicios financieros, utilizando niveles de exposición, persuasión y argumentación adecuados.
- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

**4. Redactar las comunicaciones escritas y la documentación habitual de servicios financieros, en lengua extranjera, conforme al canal de comunicación y tipo de documento que se maneja.**

- 4.1 Escribir documentos habituales, rutinarios y no rutinarios, con coherencia discursiva y conforme al tipo de registro y los usos de la lengua.



- 4.2 Redactar comunicaciones escritas propias del sector, empleando el registro adecuado y ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica de la lengua, utilizando las herramientas necesarias.
- 4.3 Cumplimentar la documentación habitual de servicios financieros conforme a las características del documento y utilizando la terminología de la documentación básica del sector financiero.
- 4.4 Utilizar lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas propias del sector financiero, agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

**5. Mantener conversaciones en lengua extranjera en diferentes situaciones de asesoramiento y atención a clientes de productos y servicios financieros, utilizando la lengua con soltura y manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.**

- 5.1 Participar activamente y con soltura en situaciones de asesoramiento o atención a clientes de productos y servicios financieros, solicitando la información necesaria para su comprensión y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.
- 5.2 Desarrollar conversaciones informales con el interlocutor, con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, para favorecer la participación.
- 5.3 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.
- 5.4 Confirmar el significado de la información expresada sin claridad o de manera poco comprensible, utilizando las expresiones adecuadas de la lengua extranjera.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Necesidades de los clientes de servicios financieros en situaciones de asesoramiento y atención profesional, en lengua extranjera.**

- Técnicas para la detección de las necesidades.
- Discursos no estructurados, en lengua extranjera.
- Información contextual y no verbal.
- Tono, expresiones y comportamiento adecuados a cada relación, en lengua extranjera.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención al cliente presencial.



## **2. Manejo de la documentación escrita en lengua extranjera propia de las actividades financieras.**

- Terminología habitual, en lengua extranjera, en la documentación básica y habitual de las actividades financieras.
- Cumplimentación de la documentación financiera, en lengua extranjera.
- Fórmulas habituales en lengua extranjera para la elaboración de documentos propios del asesoramiento y gestión de productos financieros.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico, en lengua extranjera, en actividades de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

## **3. Transmisión oral de mensajes en lengua extranjera durante el desarrollo de actividades de gestión y asesoramiento de servicios financieros.**

- Destinatarios o clientes tipo en función del producto/servicio financiero.
- Lenguaje persuasivo, expositivo y argumentativo.

## **4. Redacción de comunicaciones escritas y documentación habitual de servicios financieros en lengua extranjera.**

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación financiera.
- Vocabulario técnico de la lengua extranjera para el sector financiero.
- Elaboración de informes y presentaciones en lengua extranjera.
- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.
- Aplicaciones informáticas.
  - Presentaciones profesionales.
  - Redes sociales.

## **5. Conversación en lengua extranjera en diferentes situaciones de asesoramiento y atención a clientes.**

- Entorno profesional de entrevistas con clientes.
- Uso del lenguaje corporal y la comunicación no verbal en actividades de asesoramiento y gestión de servicios financieros.
- Coherencia argumental, en lengua extranjera.
- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Tratamiento básico de reclamaciones y conflictos.

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

- Procedimiento interno -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-.
- Correspondencia, gramática, usos y expresiones en lengua extranjera.
- Cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación.
- Normativa en lengua extranjera sobre: derechos del consumidor, ley de regulación de planes y fondos de pensiones, ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil, legislación de blanqueo de capitales, circulares del Banco Central



Europeo, cotizaciones de divisas contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, y planes y fondos de pensiones.

- Normativa interna y externa sobre protección y privacidad de datos.
- Estructuras lingüísticas de la lengua extranjera estándar.
- Adaptación al registro del habla adecuado: formal o informal.
- Adaptación al medio de comunicación, en lengua extranjera.
  - Presencial.
  - A distancia.
- Aplicaciones informáticas.
  - Herramientas de traducción informática.
  - Correo electrónico.
  - Navegador Internet.
  - Tratamiento de textos, gráficos e imágenes.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

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

#### 1. En relación con la empresa deberá:

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

#### 2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.



- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.8 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.6 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.7 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.8 Tener capacidad de síntesis.
- 3.9 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

## 1.1. 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 "UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### 1.1.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para comunicarse de forma oral y escrita en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades



propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar la información necesaria para ejecutar la operación.
2. Confeccionar documentación en lengua extranjera propia de las actividades de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipos informáticos, periféricos (Impresora), navegadores, correo electrónico, procesadores de texto, formularios y documentación diversa, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.
- Se dispondrá de documentación en lengua extranjera del servicio que se presta (catálogos de productos y servicios financieros, pólizas de seguros, fondos de pensiones, entre otros).
- Se comprobará su capacidad para responder de forma rápida y con soltura a contingencias o situaciones imprevistas planteadas por el cliente o usuario en lengua extranjera.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de la información para ejecutar la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Extracción de las especificaciones principales a partir de documentación, escrita en lengua extranjera, de la operación.</li><li>- Obtención de detalles de la operación a partir de conversaciones orales en lengua extranjera.</li><li>- Aclaración de las dudas que aparecen durante el proceso, utilizando la lengua extranjera.</li><li>- Negociación de los aspectos relevantes, utilizando la lengua extranjera.</li><li>- Solución de imprevistos o incidencias, utilizando la lengua extranjera.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Confección de la documentación propia de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de la documentación comercial y contractual necesaria, según los procedimientos establecidos, y utilizando la lengua extranjera.</li><li>- Complimentación de la documentación adaptada a las condiciones de la operación, utilizando la lengua extranjera.</li><li>- Utilización del lenguaje oportuno en cada documento.</li><li>- Adaptación de cada documento a los usos y registros más adecuados, utilizando la lengua extranjera.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>





### Escala A

4	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos y obtiene los detalles de la operación a partir de conversaciones orales, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua extranjera.</i>
3	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua extranjera.</i>
2	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes con dificultad y tiene problemas para solucionar los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua extranjera.</i>
1	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclara con dificultad algunas de las dudas que aparecen en el proceso, es incapaz de negociar los aspectos relevantes y tiene problemas para solucionar los imprevistos, utilizando la lengua extranjera.</i>

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

### Escala B

4	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta sin ayuda la documentación según las condiciones pactadas, utiliza la lengua extranjera de un modo oportuno en cada documento, adaptándolo a los usos y registros más adecuados.</i>
3	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta con alguna ayuda la documentación según las condiciones pactadas, utiliza la lengua extranjera de un modo oportuno en cada documento aunque sin adaptarla completamente a los usos y registros más adecuados.</i>
2	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con algún problema y sin tener en cuenta los procedimientos establecidos, cumplimenta con ayuda la documentación según las condiciones pactadas, utiliza la lengua extranjera de un modo oportuno en los documentos aunque sin adaptarlo en absoluto a los usos y registros más adecuados.</i>
1	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con muchos errores, es incapaz de cumplimentar la documentación según las condiciones pactadas y utiliza un lenguaje que no se adapta a los usos y registros mínimos exigidos.</i>

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





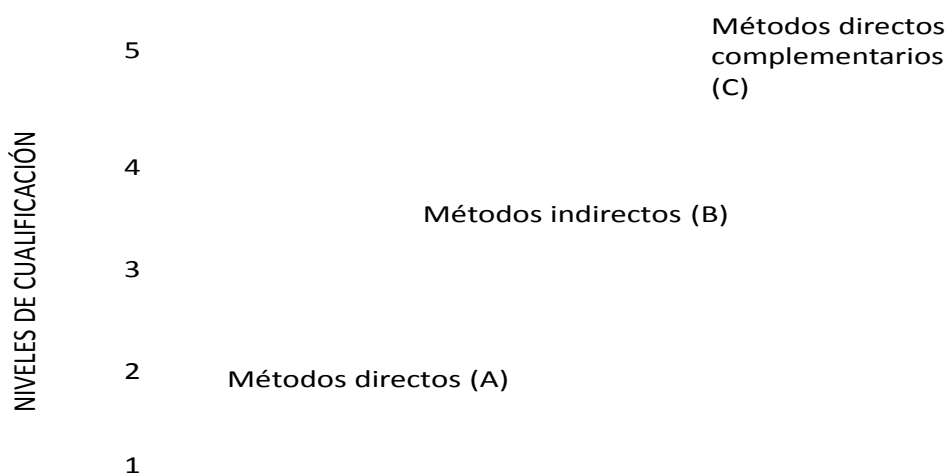
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la comunicación en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica, en lengua extranjera, que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



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

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

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

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

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda que la persona candidata reciba una información oral contradictoria respecto a la entregada por escrito, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la Situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como clientes de servicios financieros, que puedan responder a distintos perfiles y entornos.
- j) Se recomienda que el desarrollo de la SPE se realice exclusivamente en lengua extranjera.
- k) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de documentación diversa en lengua extranjera relacionada con la propia organización, la operación, catálogos de productos y servicios financieros, así como de herramientas de traducción u otros necesarios para la ejecución de la SPE.



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

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

**Código: ADG311\_3**

**NIVEL: 3**



**Actividades de asesoramiento y gestión:** Acciones comerciales de intermediación realizadas por un proveedor de productos o servicios para un cliente.

**Agenda electrónica:** Dispositivo o programa que permite almacenar apuntes.

**Aplicación ofimática:** Programa preparado para la automatización, mediante sistemas electrónicos, de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

**Arqueo de Caja:** Corte de caja complementado con el recuento o verificación de las existencias en efectivo y de los documentos que forman parte del saldo de la cuenta respectiva, a una fecha determinada.

**Autorización:** Documento en que se hace constar este acto.

**Banca telefónica:** Operativa bancaria en la que se utiliza la vía telefónica como instrumento de comercialización y comunicación con el cliente.

**Blanqueo de capitales:** Procedimiento que consiste en legalizar ante las administraciones públicas, mediante diferentes procedimientos ilegales, la situación de masas de capital obtenidas a través de actividades ilícitas, u obtenidas mediante actividades legales pero de forma irregular, al margen de los procedimientos legalmente establecidos.

**Buscador:** Tipo de software que crea índices de bases de datos o de sitios web en función de los títulos de los ficheros, de palabras clave, o del texto completo de dichos ficheros.

**Certificado:** Documento en que se asegura la verdad de un hecho.

**Cheque:** Documento de pago, que puede ser nominativo o al portador, que permite retirar dinero de una cuenta corriente al titular de la misma o a otra persona.

**Circular:** Cada una de las cartas o avisos iguales dirigidos a diversas personas para darles conocimiento de algo.

**Consultas:** Solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que se refieran a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.



**Contrato de seguro:** Documento o póliza suscrita con una entidad de seguros en el que se establecen las normas que han de regular la relación contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado), especificándose sus derechos y obligaciones respectivos.

**Cotizaciones de divisas:** Precio al que se compran y se venden en los mercados de cambios el conjunto de las monedas o divisas extranjeras, expresado este precio en términos de la moneda nacional.

**Datos:** Información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por un ordenador.

**Depósito:** Puesta de bienes o cosas de valor bajo la custodia o guardia de una persona abonada que quede en la obligación de responder de ellos cuando se le piden. El Depósito financiero es una cantidad de dinero depositada en una Entidad Financiera de la cual se es cliente, desde un momento cierto y durante un periodo conocido y contratado de antemano. Al término del contrato, se obtendrá la remuneración de la rentabilidad inicialmente pactada.

**Depósitos a plazo:** Producto bancario donde se entrega una cantidad de dinero a una entidad de crédito durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad se lo devuelve, junto a la remuneración pactada (es decir, los intereses), salvo que se acuerde con la entidad el cobro periódico de intereses mientras dure la operación.

**Derechos de autor:** El que la ley reconoce al autor de una obra para participar en los beneficios que produzca su publicación, ejecución o reproducción, y que alcanza, en algunos casos, a los ejecutantes e intérpretes.

**Desistimiento:** Facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

**Fondos de inversión:** Figura asociativa que, sin tener personalidad jurídica propia, tiene como objeto fundamental la adquisición, tenencia, disfrute, administración y enajenación de valores generalmente cotizados en Bolsa, para compensar, mediante una adecuada inversión de sus activos, los riesgos y los diferentes rendimientos de las inversiones efectuadas.

**Gestión de carteras:** Administración de los activos de los clientes, tratando de obtener de la misma una rentabilidad a cambio del cobro de comisiones.



**Herramientas de traducción:** Recursos informáticos para facilitar el proceso de traducción, cuyo sistema se basa en la recuperación de traducciones que se han hecho con anterioridad a través de bases de datos o memoria de traducción.

**Imagen corporativa:** Concepto generalmente aceptado de lo que una compañía significa. Se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

**Intranet:** Red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.

**Letra de Cambio:** Documento de giro o crédito, en el que consta la orden de una persona (librador) a otra (librado) de abonar un tercero la cantidad que expresa a su vencimiento.

**Ley Cambiaria y del Cheque:** Normas que regulan el funcionamiento y la operatividad de instrumentos de cobro y pago como cheques, pagarés y letras de cambio.

**Manual de procedimiento:** Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

**Nota interior:** Mensaje breve escrito que no tiene forma de carta.

**Oficio:** Comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.

**Organigrama:** Representación gráfica de las operaciones sucesivas en un proceso industrial, de informática, u otros.

**Plan de calidad:** Documento que enuncia las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad, específicas de un producto, proyecto o contrato de una empresa u organización.

**Plan de pensiones:** Producto financiero de ahorro a largo plazo, de previsión libre y voluntaria y basado en una serie de aportaciones económicas que redituarán en futuras prestaciones a sus participantes llegada su jubilación.





**Proceso productivo:** Sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos para aumentar el valor de productos comerciales.

**Protección de datos:** Sistema legal que garantiza la confidencialidad de los datos personales en poder de las administraciones públicas u otras organizaciones. Agencia de protección de datos.

**Reaseguro:** Instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir la compensación estadística que necesita, igualando u homogeneizando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados mediante la cesión de parte de ellos a otras entidades.

**Reclamaciones:** Hechos concretos que conllevan un perjuicio para los intereses o derechos de los usuarios de servicios financieros.

**Sector financiero:** Conjunto de entidades públicas y privadas dedicadas a la actividad crediticia, bursátil, finanzas, garantías y otras similares.

**Servicio financiero:** Prestación que ofrece una empresa u organización y su personal para la generación de valor a través del dinero.

**Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

**Tarjeta “Affinity”:** Medio de pago que se puede emitir por establecimientos comerciales o de servicios y con ellas se acumulan puntos que sirven para solicitar descuentos en la compra de los artículos o pago de los servicios del establecimiento emisor.

**Tarjeta de crédito:** Medio de pago que permite disponer de una cuenta de crédito, facilitada por la entidad que la emite. Eso quiere decir que si usted es titular de una tarjeta de estas características puede hacer pagos u obtener dinero, hasta cierto límite, sin necesidad de tener fondos en su cuenta bancaria en ese mismo momento. Ésa es la principal diferencia con las tarjetas de débito.

**Tarjetas de débito:** Medio de pago que sirve para utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que está asociada. Si se es titular de una tarjeta de débito, deberá ser también titular de la cuenta.

**Tipo de interés:** Gravamen que corresponde a un capital (lo que se llama principal). Se expresa en tanto por ciento sobre el importe del capital y se refiere a un periodo de tiempo determinado.

**Transferencia:** Orden de pago, o secuencia de órdenes de pago, realizada con el objetivo de poner fondos a disposición del beneficiario.



**Venta cruzada:** Táctica mediante la cual un vendedor intenta vender productos complementarios a los que consume o pretende consumir un cliente. Su objetivo es aumentar los ingresos de una compañía.