



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES
DE FLORISTERÍA**

Código: AGA342_1

NIVEL: 1

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

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



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1112_1: Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipo y herramientas de floristería	7
4. Guía de Evidencia de la UC1113_1: Recepcionar y acondicionar materias primas y materiales de floristería	19
5. Guía de Evidencia de la UC1114_1: Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas	33
6. Guía de Evidencia de la UC1115_1: Atender y prestar servicios al público de floristería	47
7. Glosario de términos utilizado en Actividades auxiliares de floristería	61



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

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.



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

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1112_1: Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipo y herramientas de floristería”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES DE FLORISTERÍA

Código: AGA342_1

NIVEL: 1



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 UC1112_1: Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipo y herramientas de floristería.

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 operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipo y herramientas de floristería, y que se indican a continuación:

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



1. Ejecutar actividades auxiliares de limpieza y mantenimiento básico programadas en el plan de mantenimiento de las instalaciones de la floristería, siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 1.1 Ejecutar las operaciones auxiliares de mantenimiento básico de las instalaciones cuando las necesidades de la actividad lo requieran.
 - 1.2 Conservar las instalaciones en condiciones óptimas de empleo aplicando los métodos y medios establecidos.
 - 1.3 Limpiar las instalaciones mediante los procedimientos y medios designados al efecto y cuando la situación lo requiera.
 - 1.4 Aplicar los productos de limpieza siguiendo las indicaciones de los manuales de uso de los mismos.
 - 1.5 Eliminar los residuos generados como consecuencia de la actividad en la instalación mediante los procedimientos y medios designados al efecto.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

2. Efectuar actividades auxiliares de limpieza y mantenimiento básico de los equipos, maquinaria y herramientas utilizados en la floristería siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 2.1 Aplicar el programa de mantenimiento básico a equipos maquinaria y herramientas utilizadas en la floristería siguiendo las instrucciones del fabricante.
 - 2.2 Notificar las anomalías detectadas en los equipos, maquinaria o herramientas a quien la empresa determine.
 - 2.3 Ejecutar las operaciones requeridas para mantener en estado de uso los equipos y herramientas utilizadas.
 - 2.4 Solicitar la reposición y reparación de las herramientas al personal de categoría superior, según los protocolos establecidos.
 - 2.5 Reponer los materiales auxiliares, tales como grapas, celo, papel de envolver, entre otros, cuando se terminen.
 - 2.6 Ordenar las herramientas después de cada uso para ser localizadas en el momento preciso.
 - 2.7 Limpiar los recipientes destinados a contener elementos vegetales cada vez que se utilicen empleando los productos indicados.
 - 2.8 Aplicar los productos de limpieza siguiendo las indicaciones de los manuales de uso de los mismos.
 - 2.9 Desinfectar periódicamente los recipientes destinados a contener elementos vegetales en agua utilizando los productos indicados.
 - 2.10 Eliminar los residuos generados como consecuencia de la actividad en la instalación mediante los procedimientos y medios designados al efecto.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1112_1: Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipo y herramientas de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Actividades auxiliares de limpieza y mantenimiento básico programadas en el plan de mantenimiento de las instalaciones de la floristería.

- Instalaciones y dependencias de una floristería:
 - Zonas de exposición y venta.
 - Taller.
 - Zona de almacén.
 - Otras dependencias.
- Cámaras frigoríficas:
 - Clases y características.
 - Funcionamiento y mantenimiento básico.
- Limpieza y mantenimiento de las instalaciones y dependencias de una floristería:
 - Métodos de limpieza.
 - Utensilios de limpieza.
 - Productos de limpieza. Tipos, características y usos.

2. Actividades auxiliares de limpieza y mantenimiento básico de los equipos, maquinaria y herramientas utilizados en la floristería.

- Equipos, maquinaria y herramientas utilizadas en una floristería:
 - Tipos. Características. Usos.
 - Clasificación y nomenclatura de partes, componentes, accesorios y consumibles.
- Operaciones de limpieza de equipos, maquinaria y herramientas:
 - Productos de limpieza. Tipos, características y usos.
 - Productos de desinfección. Tipos, características y usos.
 - Técnicas de limpieza.
- Operaciones de mantenimiento primario de equipos, maquinaria y herramientas:
 - Sustitución de componentes.
 - Ajustado.
 - Engrasado. Lubricado.
 - Afilado.

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



- Normativa básica sobre medidas de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental relacionada con la limpieza y mantenimiento básico de instalaciones, máquinas, equipos y herramientas de la floristería.
- Tratamiento de residuos.
- Equipos de protección individual específicos de las actividades de floristería.

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 y su puesto de trabajo:

- 1.1 Seguir correctamente las instrucciones recibidas del personal de categoría superior.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.

2. En relación con los clientes:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad, el respeto, la cortesía y la discreción en el trato con los clientes.
- 2.2 Respetar los derechos de los clientes en el desarrollo de las tareas.
- 2.3 Causar buena impresión en el cliente y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar, a su nivel, cierta autonomía y eficacia en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad para aprender de los compañeros con más experiencia.
- 3.3 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.4 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.5 Cuidar y mantener los equipos de trabajo, las instalaciones, maquinaria y herramientas de forma responsable.
- 3.6 Actuar con responsabilidad en las tareas de mantenimiento de plantas y entregas a domicilio que se desarrollan fuera del centro de trabajo.
- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales.
- 3.8 Actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.



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 UC1112_1: Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinaria, equipo y herramientas de floristería, 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 mantenimiento básico de los equipos, maquinaria y herramientas de una floristería. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Afilar, ajustar y sustituir piezas defectuosas, en su caso, de las herramientas facilitadas.
2. Reponer consumibles de los equipos facilitados.
3. Sustituir componentes defectuosos o desgastados en los equipos y maquinaria.
4. Limpiar herramientas, equipos y maquinaria facilitados.

Condiciones adicionales:



- Al tratarse de una cualificación de nivel 1, se darán por parte de la comisión de evaluación las instrucciones oportunas para realizar cada una de las actividades que componen la situación profesional de evaluación, sin plantear contingencias o situaciones imprevistas relevantes.
- Se dispondrá de los materiales, herramientas, medios, equipos y productos precisos y de las ayudas y documentación técnica requeridas por la situación profesional de evaluación, y que además deberán de ser de uso generalizado en el sector.
- Las herramientas, equipos y maquinaria a utilizar en el contexto de aplicación queda supeditado a las circunstancias de la prueba adaptándose a las posibilidades de ejecución.

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>Mantenimiento básico de las herramientas facilitadas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de piezas que precisan afilado o ajuste.- Destreza en las operaciones de afilado o ajuste.- Identificación de piezas defectuosas que hay que sustituir.- Destreza en las operaciones de sustitución. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Sustitución de componentes defectuosos o desgastados de los equipos facilitados.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de componentes defectuosos o desgastados en los equipos.- Destreza en la sustitución de los componentes o consumibles que lo requieran. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>



<i>Limpieza de las instalaciones, herramientas, equipos y maquinaria facilitados.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los productos.- Destreza en la realización de la limpieza. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 25% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Tratamiento de residuos.- Utilización de los equipos de protección individual (EPIs).- Cumplimiento de las medidas de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Identifica de forma inequívoca todas las piezas que precisan afilado o ajuste y realiza las operaciones correspondientes con destreza y seguridad. Identifica sin error todas las piezas defectuosas que precisan sustitución en las herramientas facilitadas y realiza las operaciones con precisión.</i></p>
3	<p><i>Identifica todas las piezas que precisan afilado o ajuste y realiza las operaciones correspondientes con suficiente habilidad. Identifica todas las piezas defectuosas que precisan sustitución en las herramientas facilitadas y realiza las operaciones de manera precisa. Durante el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo, que no afectan el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Identifica las piezas que precisan afilado o ajuste y realiza las operaciones con poca destreza. No identifica todas las piezas que precisan sustitución en las herramientas facilitadas.</i></p>
1	<p><i>No identifica todas las piezas defectuosas que precisan afilado o ajuste ni todas las piezas que precisan sustitución en las herramientas facilitadas. Realiza las operaciones sin habilidad.</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>Identifica sin error los componentes defectuosos en los equipos o maquinaria facilitados y realiza las operaciones de sustitución con destreza y seguridad.</i></p>
3	<p><i>Identifica los componentes defectuosos en los equipos o maquinaria facilitados y realiza las operaciones de sustitución con suficiente habilidad. Durante el proceso descuida</i></p>



	<i>aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo, que no afectan el resultado final.</i>
2	<i>Identifica parte de los componentes defectuosos en los equipos o maquinaria facilitados y realiza sólo algunas de las operaciones de sustitución necesarias, pero con poca destreza.</i>
1	<i>No identifica la mayoría de los componentes defectuosos o desgastados para cambiar en los equipos o maquinaria facilitados y las operaciones las realiza con imprecisión.</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.

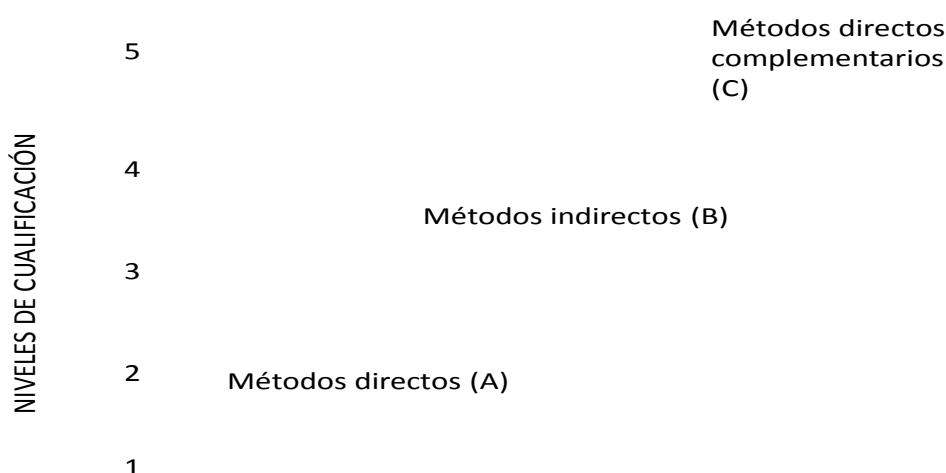
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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 profesional en el ámbito de operaciones auxiliares de mantenimiento de las instalaciones, maquinarias, equipos y herramientas de floristería se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



- g) 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.



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

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1113_1: Recepcionar y acondicionar materias primas y materiales de floristería”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES EN FLORISTERÍA

Código: AGA342_1

NIVEL: 1



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 UC1113_1: Recepcionar y acondicionar materias primas y materiales de floristería.

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 recepción y acondicionamiento de materias primas y materiales de floristería, y que se indican a continuación:

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



1. Ejecutar las tareas de recepción y clasificación de las materias primas y materiales de floristería, identificando tipología, cantidades, especies y categorías, para su utilización y posterior manipulación, siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 1.1 Descargar los insumos, prestando atención a las diferentes clases de materiales y materias primas.
 - 1.2 Clasificar los elementos naturales, atendiendo a su especie, forma y color.
 - 1.3 Clasificar los materiales, productos elaborados y el resto de las materias primas para venta directa en función de su naturaleza, destino y tipología.
 - 1.4 Clasificar los sustratos, abonos y productos fitosanitarios atendiendo a su naturaleza, uso y formato.
 - 1.5 Comunicar al personal de categoría superior las incidencias detectadas en el pedido siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

2. Ejecutar las tareas de acondicionamiento y mantenimiento de las materias primas y productos naturales, empleando las técnicas necesarias para su óptima conservación, siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 2.1 Desempaquetar las flores destinadas a la sala ventas, una vez clasificadas.
 - 2.2 Limpiar las flores destinadas a la sala de ventas, una vez clasificadas.
 - 2.3 Acondicionar las flores destinadas a la sala ventas, una vez clasificadas.
 - 2.4 Someter las flores que precisan un grado de apertura específico a las condiciones físicas y los tratamientos químicos requeridos.
 - 2.5 Cambiar el agua de los recipientes de las flores y verdes ornamentales almacenados.
 - 2.6 Retirar los envoltorios de protección, no decorativos, de flores o plantas.
 - 2.7 Limpiar las plantas y/o composiciones de plantas preparadas abonando y tratando con productos fitosanitarios de uso doméstico.
 - 2.8 Regar las plantas o composiciones de plantas preparadas, abonando y tratando con productos fitosanitarios de uso doméstico.
 - 2.9 Comunicar las incidencias y anomalías detectadas en las materias primas y productos naturales inmediatamente al personal de categoría superior.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

3. Etiquetar los productos destinados a la venta con precio y/o referencia en un lugar fácilmente localizable, colaborando posteriormente en su colocación en la sala de exposición para facilitar su comercialización,



siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 3.1 Etiquetar los productos destinados a la venta con precio y/o referencia en un lugar fácilmente localizable.
 - 3.2 Trasladar las flores a la sala de ventas para su posterior colocación en la zona de exposición.
 - 3.3 Colocar las flores en función de formas, colores, especies, tamaños, precios.
 - 3.4 Ubicar las plantas naturales de interior en la sala de ventas mostrando claramente al público su precio y, siempre que sea posible, su nombre y cuidados básicos.
 - 3.5 Agrupar por especies las plantas de exterior, bulbos, semillas y/o las ubicadas fuera del local comercial colocando carteles con su nombre, cuidados básicos y precios.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

4. Almacenar los productos, materias primas y materiales recibidos para optimizar su conservación, atendiendo a criterios de clasificación, siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 4.1 Almacenar los productos, materias primas y materiales, ordenándolas en función de las necesidades de uso, tipología y capacidad del almacén.
 - 4.2 Colocar los elementos naturales en los lugares idóneos de temperatura y luminosidad para garantizar su óptimo desarrollo y durabilidad.
 - 4.3 Etiquetar los productos, materiales y materias primas almacenadas, para su rápida identificación.
 - 4.4 Señalizar la ubicación de los productos, materiales y materias primas almacenadas, para su rápida localización.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1113_1: Recepcionar y acondicionar materias primas y materiales de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Ejecución de las tareas de recepción y clasificación de las materias primas y materiales de floristería, identificando tipología, cantidades, especies y categorías, para su utilización y posterior manipulación.

- Documentos de compra-venta: Albarán. Pedido. Nota de entrega. Factura.
- Materiales de floristería: cerámica, cristal, plástico, tela, tierra y gel decorativo, otros. Características y aplicaciones
- Otros materiales decorativos. Características y aplicaciones. Texturas, formas y carácter de los materiales.
- Materiales auxiliares: esponjas sintéticas, alambres, pegamentos para flores, siliconas, cintas para forrar, etc. Características y aplicaciones.
- Recepción y clasificación de las materias primas y materiales de floristería.

2. Ejecución de las tareas de acondicionamiento y mantenimiento de las materias primas y productos naturales, empleando las técnicas necesarias para su óptima conservación.

- Conservación y mantenimiento de flores y plantas:
 - Productos conservantes.
 - Sistemas básicos de riego.
 - Técnicas limpieza de flores y plantas.
- Técnicas de manipulación de la flor y la planta: métodos de aceleración o ralentización de la apertura de las flores.
- Plagas y enfermedades más comunes de las plantas y flores comerciales.
- Productos fitosanitarios: tipos y usos.

3. Etiquetado de los productos destinados a la venta con precio y/o referencia en un lugar fácilmente localizable, colaborando posteriormente en su colocación en la sala de exposición para facilitar su comercialización.

- Productos de venta en floristería:
 - Etiquetado.
 - Criterios de colocación en la zona de exposición/venta.
 - Preparación y presentación.
 - Puntos fríos y calientes de la zona de exposición/venta.
- Máquina de etiquetar. Tipos y usos.

4. Almacenado de los productos, materias primas y materiales recibidos para optimizar su conservación, atendiendo a criterios de clasificación

- Tipos de embalajes
- Materias primas y materiales: Clasificación. Criterios de almacenaje y colocación. Criterios para su refrigeración
- Técnicas de localización y señalización. Carteles. Etiquetas.

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

- Conceptos básicos de anatomía y fisiología vegetal.
- Flores y plantas comerciales. Principales especies, formas y colores. Temporadas de comercialización y venta. Cuidados básicos. Conservación de flor cortada.
- Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa.



- Normativa sobre protección ambiental.

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 y su puesto de trabajo:

- 1.1 Seguir correctamente las instrucciones recibidas del personal de categoría superior.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.

2. En relación con los clientes:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad, el respeto, la cortesía y la discreción en el trato con los clientes.
- 2.2 Respetar los derechos de los clientes en el desarrollo de las tareas.
- 2.3 Causar buena impresión en el cliente y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar, a su nivel, cierta autonomía y eficacia en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad para aprender de los compañeros con más experiencia.
- 3.3 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.4 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.5 Cuidar y mantener los equipos de trabajo, las instalaciones, maquinaria y herramientas de forma responsable.
- 3.6 Actuar con responsabilidad en las tareas de mantenimiento de plantas y entregas a domicilio que se desarrollan fuera del centro de trabajo.
- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales.
- 3.8 Actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.

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 UC1113_1: Recepcionar y acondicionar materias primas y materiales de floristería, 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 la recepción, clasificación y acondicionamiento de de materiales y materias primas de floristería. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recibir el pedido de materiales.
2. Acondicionamiento y mantenimiento de las materias primas y productos naturales.
3. Colocación en la sala de exposición de los productos para la venta.
4. Efectuar etiquetado de los productos destinados a la venta con precio y/o referencia.
5. Almacenamiento de los productos, materias primas y materiales recibidos para optimizar su conservación, atendiendo criterios de clasificación.

Condiciones adicionales:

- Se asignará un periodo de tiempo determinado para la correspondiente actividad en función del tiempo invertido por un profesional.



- Se dispondrán de elementos básicos para el etiquetado de los productos destinados a la venta con precio y/o referencias.
- Se dispondrá de productos, materias primas y materiales.

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>Recepción del pedido.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación del albarán de entrega que acompaña al pedido.- Comprobación de la cantidad del material entregado.- Comprobación de la calidad del material floral entregado (daños de manipulación, transporte y daños por problemas fitosanitarios roturas de mercancías y daños en la entrega.- Comprobación de los precios establecidos por el proveedor. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Acondicionamiento y mantenimiento de las materias primas y productos naturales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Clasificación y acondicionamiento de las flores destinadas a la sala de ventas.- Retirada de los envoltorios de protección, no decorativos.- Mantenimiento (limpieza, riego, abonado y tratamiento fitosanitario) de plantas y composiciones de plantas preparadas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Colocación de los productos para la venta en la sala de exposición.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Colocación de las flores.- Ubicación de las plantas naturales de interior.- Agrupación de las plantas de exterior.



	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i>
<i>Etiquetado de los productos destinados a la venta.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Inclusión y localización del precio de venta en la etiqueta.- Inclusión y localización del número de referencia estipulado por la empresa.- Inclusión del nombre del producto.- Inclusión de los cuidados básicos, en caso requerido. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Almacenamiento de productos, materias primas y materiales recibidos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Ordenación de los productos.- Colocación de los elementos naturales en función de sus necesidades de conservación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 25% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Gestión de residuos generados.- Uso de equipos de protección individual (EPIs).- Aplicación de las normas de seguridad laboral. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Las flores destinadas a la sala de venta se clasifican sin error y se someten a las condiciones físicas y tratamiento químico indicados en caso de precisar un grado óptimo de apertura. Los envoltorios de protección no decorativos se retiran. Las operaciones de mantenimiento requeridas (limpieza, riego, abonado, tratamiento fitosanitario, etc.) de plantas y de composiciones de plantas preparadas se realizan con precisión.</i></p>
3	<p><i>Las flores destinadas a la sala de venta se clasifican y se someten a las condiciones físicas y tratamiento químico indicados en caso de precisar un grado óptimo de apertura. Los envoltorios de protección no decorativos se retiran. Las operaciones de mantenimiento requeridas (limpieza, riego, abonado, tratamiento fitosanitario, etc.) de plantas y de composiciones de plantas preparadas se realizan. Durante el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo, que no afectan el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Las flores destinadas a la sala de venta se clasifican cometiendo errores, y se someten a las</i></p>

	<p>condiciones físicas y tratamiento químico indicados en caso de precisar un grado óptimo de apertura, necesitando aclaraciones complementarias. Los envoltorios de protección no decorativos se retiran. Las operaciones de mantenimiento requeridas (limpieza, riego, abonado, tratamiento fitosanitario, etc.) de plantas y de composiciones de plantas preparadas no se realizan en su totalidad. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</p>
1	<p>La mayor parte de las flores destinadas a la sala de venta no se clasifican, se someten a las condiciones físicas y tratamiento químico indicados en caso de precisar un grado óptimo de apertura necesitando aclaraciones complementarias. Los envoltorios de protección no decorativos se retiran. Las operaciones de mantenimiento requeridas (limpieza, riego, abonado, tratamiento fitosanitario, etc.) de plantas y de composiciones de plantas preparadas no se realizan en totalidad. En el desarrollo del proceso se cometen errores importantes que influyen en el resultado final.</p>

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

Escala B

4	<p>La totalidad de las flores se colocan convenientemente en función de su forma, color, especie, tamaño y precio. La totalidad de las plantas naturales de interior se ubican en la sala de ventas mostrando visiblemente la información de la etiqueta. La totalidad de las plantas de exterior se agrupan por especies y todas muestran etiquetas con su nombre, cuidados básicos y precio.</p>
3	<p>La mayor parte de las flores se colocan convenientemente en función de su forma, color, especie, tamaño y precio. La mayor parte de las plantas naturales de interior se ubican en la sala de ventas mostrando visiblemente la información de la etiqueta. La mayor parte de las plantas de exterior se agrupan por especies y todas muestran etiquetas con su nombre, cuidados básicos y precio. Durante el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo, que no afectan el resultado final.</p>
2	<p>Solamente parte de las flores se colocan convenientemente en función de su forma, color, especie, tamaño y precio. Parte de las plantas naturales de interior se ubican en la sala de ventas mostrando visiblemente la información de la etiqueta. Parte de las plantas de exterior se agrupan por especies y todas muestran etiquetas con su nombre, cuidados básicos y precio. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</p>
1	<p>La mayor parte de las flores no se colocan convenientemente en función de su forma, color, especie, tamaño y precio. La mayor parte de las plantas naturales de interior no se ubican en la sala de ventas mostrando visiblemente la información de la etiqueta. La mayor parte de las plantas de exterior no se agrupan por especies y todas muestran etiquetas con su nombre, cuidados básicos y precio. En el desarrollo del proceso se cometen errores importantes que influyen en el resultado final.</p>

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



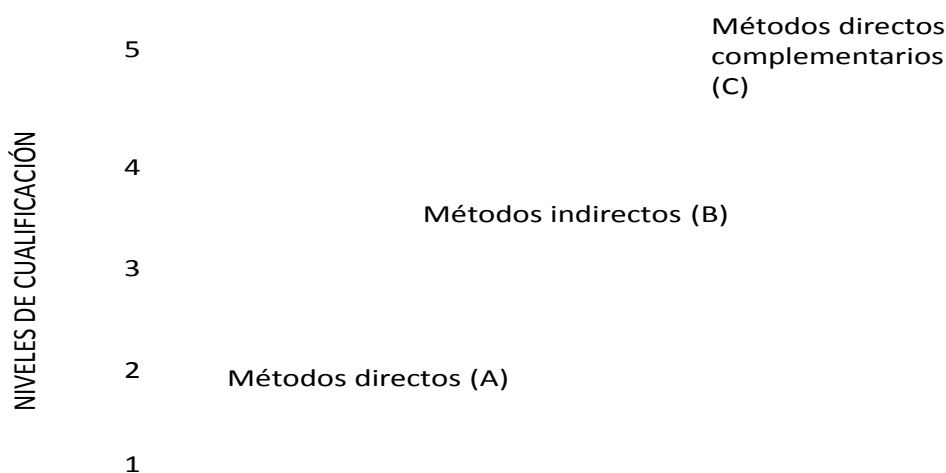
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 recepción y acondicionamiento de materias primas y materiales de floristerías, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) 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) Una prueba profesional derivada de la situación profesional de evaluación deberá contemplar las diferentes variaciones que pueden producirse en la concreción de ejecutar las tareas de recepción y clasificación de las materias primas y materiales, identificando tipología, cantidades, especies y categorías, un entorno simulado y otros sistemas de representación de la realidad.
- i) Si la persona candidata tiene habilidades y competencias básicas en la actividad de acondicionamiento y mantenimiento de las materias primas y productos naturales, empleando las técnicas necesarias, pero que posee una experiencia escasa en el mantenimiento y acondicionamiento en este supuesto, habrá que comprobar especialmente la adecuada solidez de las competencias por lo que el tiempo empleado deberá ser el utilizado por un profesional.
- j) Si la persona candidata ha realizado trabajos de etiquetar productos y tiene habilidades y competencias básicas en este supuesto, habrá de comprobar especialmente la adecuada solidez de las competencias necesarias relacionadas con el etiquetado de los productos.
- k) Si la persona candidata ha adquirido su competencia en empresas de Almacenar los productos, materias primas y materiales y que desea conseguir una acreditación oficial. En este supuesto, resulta básico



comprobar la experiencia para optimizar su conservación, atendiendo a criterios de clasificación y cumpliendo con las especificaciones establecidas en su puesto de trabajo se podrán ejecutar un entorno simulado y otros sistemas de representación de la realidad.



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

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1114_1: Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES EN FLORISTERÍA

Código: AGA342_1

NIVEL: 1



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 UC1114_1: Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas.

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 trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas, y que se indican a continuación:

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



1. Ejecutar las tareas de preparación de soportes, materiales vegetales y accesorios naturales y/o artificiales; colocación de esponjas, alambrado; forrado y/o pegado de flores, hojas, tallos y otros elementos; preparación de trabajos funerarios y lazos, aplicando las técnicas establecidas, siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 1.1 Preparar soportes, recipientes y estructuras de diferente forma y naturaleza en función del trabajo a realizar.
 - 1.2 Seleccionar las plantas, flores y verdes de corte ornamentales requeridos.
 - 1.3 Colocar la esponja en el soporte y/o recipiente.
 - 1.4 Alambrar flores, hojas, tallos y otros elementos, accesorios naturales y/o artificiales, para facilitar el montaje del trabajo final.
 - 1.5 Forrar flores, hojas, tallos y otros elementos, accesorios naturales y/o artificiales, para facilitar el montaje del trabajo final.
 - 1.6 Pegar flores, hojas, tallos y otros elementos, accesorios naturales y/o artificiales, para facilitar el montaje del trabajo final.
 - 1.7 Preparar aros, cruces y demás soportes de los trabajos funerarios dejándolos listos para su montaje.
 - 1.8 Confeccionar lazos para todo tipo de composiciones atendiendo las características del material.
 - 1.9 Pegar dedicatorias en cintas revisando la ortografía.
 - 1.10 Manejar las herramientas y utensilios necesarios para preparar los soportes, materias primas y materiales con destreza y habilidad procurando evitar fallos y errores durante su manipulación.
- Desarrollar las actividades aplicando las técnicas establecidas y siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

2. Envolver composiciones florales, plantas y flores con los materiales adecuados a las características de los productos, aplicando las técnicas establecidas, siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 2.1 Seleccionar el tipo de envoltorio en función de las características del producto, forma, color, fragilidad, entre otros criterios para conseguir una óptima presentación y un cómodo transporte.
 - 2.2 Seleccionar los materiales para envolver composiciones, tales como papeles decorativos y telas, entre otros, en función del tipo de envoltorio.
 - 2.3 Elegir el material y elementos accesorios siguiendo criterios estéticos.
 - 2.4 Envolver las composiciones florales y/o plantas con los materiales seleccionados.
 - 2.5 Aplicar las técnicas de grapado, pegado y atado, así como las destrezas básicas en papiroflexia para efectuar envoltorios con criterios estéticos y funcionales.
- Desarrollar las actividades aplicando las técnicas establecidas y siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.



- Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

3. Montar/desmontar decoraciones florales, clasificando los materiales sobrantes y dejando limpio el lugar después del de trabajo, aplicando las técnicas establecidas, siguiendo instrucciones recibidas y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 3.1 Montar las piezas que componen un trabajo unitario y/o los trabajos terminados en las ubicaciones destinadas (coches nupciales, iglesias, escenarios, entre otras).
 - 3.2 Revisar la calidad de los elementos naturales o artificiales empleados en una decoración floral para obtener una óptima terminación.
 - 3.3 Sustituir los elementos naturales o artificiales defectuosos.
 - 3.4 Recoger los materiales y materias primas sobrantes del montaje para usos posteriores.
 - 3.5 Clasificar los materiales y materias primas sobrantes del montaje atendiendo sus características específicas, ordenándolos posteriormente.
 - 3.6 Desmontar los trabajos que tengan que retirarse del lugar donde fueron colocados, atendiendo a su tipología.
 - 3.7 Transportar los trabajos desmontados al lugar indicado.
 - 3.8 Limpiar el lugar donde se ha montado y desmontado el trabajo dejándolo tal y como se encontraba antes de la decoración.
- Desarrollar las actividades aplicando las técnicas establecidas y siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1114_1: Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Preparación de soportes, materiales vegetales y accesorios naturales y/o artificiales; colocación de esponjas, alambrado; forrado y/o pegado de flores, hojas, tallos y otros elementos; preparación de trabajos funerarios y lazos.

- Flores, verdes ornamentales y plantas naturales: Formas, carácter y nomenclatura. Especies comerciales.



- Flores y pantas artificiales: Tipos y materiales.
- Materias primas, materiales y soportes: Denominación. Tipos, características y aplicaciones. Técnicas de manipulación.
- Materiales auxiliares de floristería: Tipos, características y aplicaciones. Técnicas de manipulación.

2. Empaquetado y presentación de composiciones florales, plantas y flores con los materiales adecuados a las características de los productos.

- Envoltorios: Tipos, materiales para envolver y aplicaciones. Características estéticas. Características de fabricación y de manipulación Técnicas de papiroflexia.
- Atado, grapado, y pegado: tipos, materiales, técnicas y aplicaciones.
- Encintado: tipos de lazos, materiales, técnicas corte y montaje y aplicaciones. Elaboración de lazos con dedicatorias.

3. Montaje/desmontaje de decoraciones florales, clasificación de los materiales sobrantes y limpieza del lugar después del de trabajo.

- Interpretación de croquis y bocetos.
- Decoraciones florales: Tipos. Instalaciones. Técnicas de montaje y desmontaje.
- Herramientas utilizadas en el montaje/desmontaje: Tipos. Características. Uso.
- Composiciones con flores y/o plantas: Tipos. Naturaleza. Formas. Destino y finalidad. Transporte.
- Materias primas y materiales: Características de fabricación y de manipulación.
- Limpieza de instalaciones: Métodos. Utensilios. Productos.

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

- Secuencia y periodicidad de tareas dirigidas a ordenar y colocar materias primas y materiales.
- Normativa básica sobre medidas de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental relacionada con el montaje y desmontaje de decoraciones florales.
- Tratamiento de residuos.
- Equipos de protección individual específicos de las actividades de floristería.

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 y su puesto de trabajo:

- 1.1 Seguir correctamente las instrucciones recibidas del personal de categoría superior.



- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.

2. En relación con los clientes:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad, el respeto, la cortesía y la discreción en el trato con los clientes.
- 2.2 Respetar los derechos de los clientes en el desarrollo de las tareas.
- 2.3 Causar buena impresión en el cliente y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar, a su nivel, cierta autonomía y eficacia en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad para aprender de los compañeros con más experiencia.
- 3.3 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.4 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.5 Cuidar y mantener los equipos de trabajo, las instalaciones, maquinaria y herramientas de forma responsable.
- 3.6 Actuar con responsabilidad en las tareas de mantenimiento de plantas y entregas a domicilio que se desarrollan fuera del centro de trabajo.
- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales.
- 3.8 Actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.

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 UC1114_1: Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas 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 efectuar la preparación de materiales y materias primas para la realización de una composición floral y su posterior transporte. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elegir los materiales y materias primas.
2. Preparar un soporte con esponja para una composición floral.
3. Efectuar la preparación de las materias primas mediante diferentes técnicas: alambrado, forrado, pegado.
4. Seleccionar los materiales y complementos para realizar un envoltorio.
5. Realizar el envoltorio de la composición floral para ser transportada.
6. Retirar los materiales sobrantes y efectuar la limpieza del entorno.

Condiciones adicionales:

- Al tratarse de una cualificación de nivel 1, se darán por parte de la comisión de evaluación las instrucciones oportunas para realizar cada una de las actividades que componen la situación profesional de evaluación, sin plantear contingencias o situaciones imprevistas relevantes.
- Se dispondrá de los materiales, herramientas, medios, equipos y productos precisos y de las ayudas y documentación técnica requeridas por la situación profesional de evaluación, y que además deberán de ser de uso generalizado en el sector.
- Las herramientas, equipos y maquinaria a utilizar en el contexto de aplicación queda supeditado a las circunstancias de la prueba adaptándose a las posibilidades de ejecución.

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>Elección los materiales y materias primas para la realización de una composición floral</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los materiales auxiliares.- Selección de materias primas.- Destreza en la manipulación de los materiales y materias primas.- Selección de herramientas requeridas para la preparación de las materias primas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Preparación de un soporte con esponja para una composición floral.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección del soporte y/o recipiente.- Adaptación de la esponja al soporte o recipiente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Preparación de las materias primas mediante diferentes técnicas: alambrado, forrado, pegado.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Destreza en el alambrado de flores y otros materiales.- Destreza en el forrado de tallos de flores.- Destreza en el pegado de materiales vegetales y no vegetales con diferentes pegamentos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Realización del envoltorio de la composición floral para ser transportada.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de materiales, complementos y herramientas.- Destreza en la manipulación del material de envolver.- Destreza en el manejo de las herramientas.- Resistencia de la composición al transporte. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Eliminación de los materiales sobrantes y limpieza del entorno.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Colocación de los materiales sobrantes en el almacén. .



	<ul style="list-style-type: none">- Clasificación de los residuos.- Selección de los útiles y productos de limpieza.- Destreza en el manejo de los útiles limpieza. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
--	--

Escala A

4	<p><i>Los materiales auxiliares y materias primas requeridas para efectuar el trabajo floral indicado se identifican y seleccionan de forma inequívoca. Los materiales vegetales se manejan con destreza y cuidado pero con decisión, ajustándose a las especificaciones del supuesto planteado. Las herramientas necesarias para la preparación de las materias primas se identifican y seleccionan sin error.</i></p>
3	<p><i>Los materiales auxiliares y materias primas requeridos para efectuar el trabajo floral indicado se identifican y seleccionan. Los materiales vegetales se manejan con cuidado, ajustándose a las especificaciones del supuesto planteado. Las herramientas necesarias para la preparación de las materias primas se identifican y seleccionan. Durante el proceso descuida aspectos secundarios como la secuenciación del trabajo o el manejo de las herramientas, que no afectan el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Los materiales auxiliares y materias primas seleccionados son en su mayoría las requeridas para efectuar el trabajo floral indicado. Los materiales vegetales se manejan sin el debido cuidado y sin ajustarse a las especificaciones del supuesto planteado. Las herramientas requeridas para la preparación de las materias primas se seleccionan en su mayoría. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>Solo se seleccionan algunos de los, materiales auxiliares y materias primas requeridos para efectuar el trabajo floral indicado. Los materiales vegetales se manejan sin el debido cuidado y sin ajustarse a las especificaciones del supuesto planteado. Las herramientas necesarias para la preparación de las materias primas no se seleccionan en su totalidad. Comete errores importantes en el desarrollo del supuesto planteado.</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 soporte y/o recipiente seleccionado es el requerido para efectuar la composición floral indicada. Los recipientes se identifican de forma inequívoca por el material de fabricación y uso. Las esponjas disponibles son identificadas sin dificultad por sus características y aplicación. La</i></p>
---	--



3	<p><i>esponja elegida se hidrata convenientemente. La esponja se coloca en el soporte o recipiente seleccionado adaptándola de forma precisa para su utilización en la composición floral planteada.</i></p> <p><i>El soporte y/o recipiente seleccionado es el requerido para efectuar la composición floral indicada. Los recipientes se identifican por su material de fabricación y uso. Las esponjas disponibles son identificadas por sus características y aplicación. La esponja elegida se hidrata convenientemente. La esponja se coloca en el soporte o recipiente seleccionado adaptándola para su utilización en la composición floral planteada. Durante el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo, que no afectan el resultado final.</i></p>
2	<p><i>El soporte y/o recipiente seleccionado es el requerido para efectuar la composición floral indicada, aunque no el más apropiado. Los recipientes se identifican en su mayoría por el material de fabricación y uso. Las esponjas disponibles son identificadas con dificultad por sus características y aplicación. La esponja elegida se hidrata convenientemente. La esponja se coloca en el soporte o recipiente seleccionado adaptándola de forma defectuosa para su utilización en la composición floral planteada. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>El soporte y/o recipiente seleccionado no es el requerido para efectuar la composición floral indicada. Algunos de los recipientes se identifican en su mayoría por el material de fabricación y uso. Las esponjas disponibles son identificadas con dificultad por sus características y aplicación. La esponja elegida se hidrata. La esponja se coloca en el soporte o recipiente seleccionado pero no se adapta para su utilización en la composición floral planteada. Comete errores importantes en el desarrollo del supuesto planteado.</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:

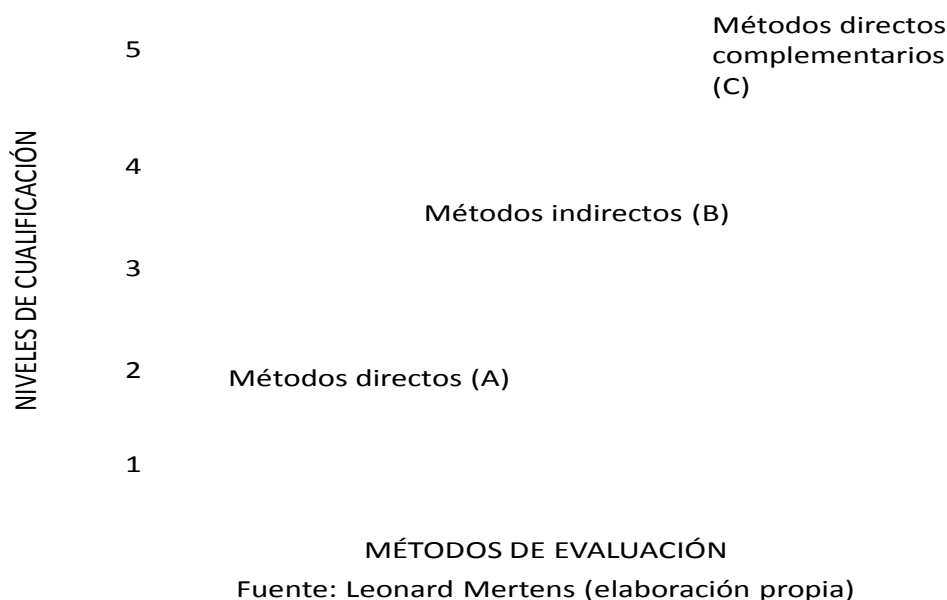
- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan



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).



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



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de labores de preparación de materiales, materias primas y ejecución de envoltorios se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) 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.



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

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1115_1: Atender y prestar servicios al público de floristería”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES AUXILIARES EN FLORISTERÍA

Código: AGA342_1

NIVEL: 1



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 UC1115_1: Atender y prestar servicios al público de floristería.

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 la atención y prestación de servicios al público de floristería, y que se indican a continuación:

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



1. Atender la solicitud de productos y/o servicios sencillos para satisfacer las necesidades de la clientela, siguiendo instrucciones y teniendo en cuenta los planes de actuación y los objetivos de la empresa.

- 1.1 Tratar a la clientela de forma educada, cumpliendo las normas de protocolo establecidas por la empresa.
 - 1.2 Cuidar la imagen personal para transmitir la imagen de la empresa.
 - 1.3 Cuidar la expresión oral y escrita para facilitar las relaciones con la clientela.
 - 1.4 Suministrar información de los productos y servicios sencillos a la clientela de manera ordenada y clara demostrando habilidad y conocimientos.
 - 1.5 Recurrir al personal de categoría superior cuando la operación demandada sobrepase sus competencias, siguiendo el protocolo establecido por la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.

2. Recibir y transmitir pedidos sencillos a través de los diferentes canales de comercialización, siguiendo instrucciones y aplicando las normas establecidas por la empresa.

- 2.1 Atender pedidos sencillos de manera presencial.
 - 2.2 Cursar las operaciones de venta para su posterior envío o recogida.
 - 2.3 Anotar los pedidos cumplimentando el correspondiente formulario.
 - 2.4 Entregar la copia del formulario a la persona que ha realizado el pedido.
 - 2.5 Entregar los encargos recibidos a los clientes comprobando que se corresponde con el pedido solicitado.
 - 2.6 Trasladar al personal de categoría superior los pedidos y las reclamaciones con características complejas o que no se adapten a las normas generales establecidas por la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior y aplicando las normas establecidas por la empresa.

3. Efectuar entregas a domicilio con los medios necesarios, siguiendo las instrucciones recibidas para cumplir los criterios de calidad de la empresa, y conforme las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

- 3.1 Anotar los pedidos para entregar en domicilio en el formulario establecido por la empresa, reflejando los datos de la persona que recibe el encargo.
- 3.2 Verificar que los pedidos a domicilio son los solicitados empleando los medios precisos para evitar equívocos en la entrega.
- 3.3 Comprobar las direcciones de entrega de los pedidos en domicilio antes de salir del establecimiento, mediante el uso de planos y callejeros.
- 3.4 Acondicionar los trabajos para entrega en domicilio en el vehículo de reparto en función de la hora de entrega y características del producto.
- 3.5 Cumplir las normas de protocolo establecidas por la empresa al entregar un encargo en domicilio manteniendo un trato educado y cortés con el destinatario del encargo.
- 3.6 Ofrecer el comprobante de entrega para la firma y conformidad del destinatario utilizando los medios facilitados por la empresa.



- 3.7 Mantener limpios, acondicionados y dispuestos los medios de transporte para la entrega a domicilio.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

4. Realizar servicios a domicilio de mantenimiento de plantas naturales para su conservación, cuidando la estética de la composición, siguiendo instrucciones recibidas, aplicando las normas de la empresa y cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

- 4.1 Efectuar las tareas de limpieza, riego y acondicionamiento de las plantas de interior.
- 4.2 Reponer las plantas cuando sea necesario.
- 4.3 Aplicar abonos y productos fitosanitarios de uso doméstico.
- 4.4 Comunicar las incidencias al personal de categoría superior para que se tomen las medidas oportunas atendiendo al protocolo establecido por la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo instrucciones del personal de categoría superior.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y en la normativa medioambiental.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1115_1: Atender y prestar servicios al público de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención de la solicitud de productos y/o servicios sencillos para satisfacer las necesidades de la clientela.

- Atención al cliente: normas de comportamiento.
- Clientes: tipos y características.
- Empresas de transmisión floral: tipos y características.
- Técnicas de expresión oral y escrita.

2. Recepción y transmisión de pedidos sencillos a través de los diferentes canales de comercialización.

- Gestión de pedidos:
 - Recepción.
 - Complimentación: datos a incluir.



- Entrega de pedidos.
- Tipos de pedidos:
 - Pedidos presenciales.
 - Pedidos a distancia.
 - Quejas y reclamaciones.
- Equipos informáticos y para comunicación: aplicaciones y uso.

3. Ejecución de entregas de floristería a domicilio.

- Elaboración de rutas de entrega:
 - Planificación.
 - Factores a tener en cuenta: tráfico, ruta, conductor, fragilidad del producto, características de la zona, clima, horario de entrega, etc.
- Planos, mapas y callejeros: Tipos; Soportes papel e informático; Interpretación y manejo.
- Colocación de productos en el medio de transporte: técnicas de acondicionamiento para evitar daños.
- Formularios de entrega: datos a cumplimentar.

4. Servicios a domicilio de mantenimiento de plantas naturales para su conservación.

- Reconocimiento del estado general de las composiciones con plantas y detección de alteraciones y variaciones.
- Identificación de plantas: familia, género y especie.
- Identificación de plagas y enfermedades más habituales.
- Operaciones de mantenimiento y reposición de plantas: técnicas, herramientas, utensilios y productos.

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

- Tipos de formularios: pedidos presenciales, telefónicos.
- Relaciones con la clientela: normas de protocolo.
- Imagen personal: vestimenta y expresión oral.
- Normativa básica sobre medidas de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental relacionada.

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 y su puesto de trabajo:
 - 1.1 Seguir correctamente las instrucciones recibidas del personal de categoría superior.
 - 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.



- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Utilizar los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.

2. En relación con los clientes:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad, el respeto, la cortesía y la discreción en el trato con los clientes.
- 2.2 Respetar los derechos de los clientes en el desarrollo de las tareas.
- 2.3 Causar buena impresión en el cliente y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar, a su nivel, cierta autonomía y eficacia en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad para aprender de los compañeros con más experiencia.
- 3.3 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.4 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.5 Cuidar y mantener los equipos de trabajo, las instalaciones, maquinaria y herramientas de forma responsable.
- 3.6 Actuar con responsabilidad en las tareas de mantenimiento de plantas y entregas a domicilio que se desarrollan fuera del centro de trabajo.
- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales.
- 3.8 Actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.

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 UC1115_1: Atender y prestar servicios al público de floristería, 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 a un cliente en una floristería. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las necesidades del cliente.
2. Orientar al cliente mediante el uso de catálogos y manuales.
3. Cumplimentar el formulario de pedido con los datos necesarios.
4. Gestionar el cobro de la operación calculando el importe de la misma y emitiendo justificante de pago.

Condiciones adicionales:

- Al tratarse de una cualificación de nivel 1, se darán por parte de la comisión de evaluación las instrucciones oportunas para realizar cada una de las actividades que componen la situación profesional de evaluación, sin plantear contingencias o situaciones imprevistas relevantes.
- Se dispondrá de los materiales, herramientas, medios, equipos y productos precisos y de las ayudas y documentación técnica requeridas por la situación profesional de evaluación, y que además deberán de ser de uso generalizado en el sector.
- En caso de no poder realizar la situación de evaluación en un entorno de trabajo real, se podrá efectuar en un entorno simulado.

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>Identificación de las necesidades del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización del lenguaje técnico en la comunicación con el cliente.- Utilización de medios manuales o informáticos: catálogos, etc.- Relación de los productos y servicios con las necesidades manifestadas por el cliente.- Sugerencia de alternativas a las necesidades del cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Cumplimentación del formulario de pedido con los datos necesarios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recogida de los datos específicos del pedido: forma, tipo, características, etc.- Recogida de los datos para la entrega: destinatario, dirección, condiciones de entrega, etc.- Recogida de datos para gestionar el cobro del pedido: cliente, dirección, teléfono, forma de pago, etc. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Gestión del cobro de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cálculo del importe total del encargo.- Identificación del cliente en la operación de cobro con tarjeta.- Comprobación de la validez de los billetes y/o monedas entregadas.- Registro de la operación de cobro.- Comprobación de los datos que aparecen en la factura o justificante de pago.- Entrega del comprobante de la operación al cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 25% en el tiempo establecido.</i></p>



Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- Gestión de residuos generados.
- Uso de equipos de protección individual (EPIs).
- Aplicación de las normas de seguridad laboral.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.

Escala A

4	<i>Identifica inequívocamente las necesidades del cliente, dispensando un trato apropiado y correcto, utilizando el lenguaje técnico necesario para describir con detalle los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales con eficacia. Oferta sobre esta base de forma precisa el trabajo o servicio más conveniente para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, atendiendo a sus preferencias y mostrando seguridad en la presentación y propuesta de diferentes alternativas.</i>
3	<i>Identifica las necesidades del cliente, dispensando un trato apropiado y correcto, utilizando el lenguaje técnico necesario para describir los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales con eficacia. Oferta sobre esta base el trabajo o servicio más conveniente para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, atendiendo a sus preferencias y presentando diferentes alternativas. Durante el proceso descuida aspectos secundarios como la secuenciación del trabajo o el manejo de las herramientas, que no afectan el resultado final.</i>
2	<i>Identifica las necesidades del cliente, dispensando un trato apropiado, pero sin utilizar el lenguaje técnico necesario para describir los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales. Sobre esta base no oferta con claridad el trabajo o servicio más conveniente para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, mostrando inseguridad en la presentación de diferentes alternativas. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</i>
1	<i>No identifica con claridad las necesidades del cliente, dispensando un trato inadecuado o incorrecto, y sin utilizar el lenguaje técnico necesario para describir los trabajos ofertados. Utiliza catálogos y manuales. Sobre esta base oferta de forma confusa el trabajo o servicio para la ocasión o acontecimiento que plantea el cliente, mostrando inseguridad en la presentación de diferentes alternativas.</i>

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

Escala B

4	<i>El cobro se realiza calculando el importe de la operación de forma exacta, teniendo en cuenta todas las variables, procediendo a identificar de forma precisa al cliente en el caso de cobro con tarjeta de crédito o, en su caso, comprobando la validez de los billetes entregados para el pago mediante los sistemas establecidos, para posteriormente proceder a realizar el cobro, reflejando debidamente la operación de venta y comprobando los datos antes de facilitar al cliente el correspondiente</i>
---	--



3	<p>comprobante de pago.</p> <p><i>El cobro se realiza calculando el importe de la operación de forma exacta, teniendo en cuenta las variables y procediendo a identificar sin error al cliente en el caso de cobro con tarjeta de crédito o, en su caso, comprobado la validez de los billetes entregados para el pago mediante los sistemas establecidos, para posteriormente proceder a realizar el cobro, reflejando la operación de venta y comprobando los datos antes de facilitar al cliente el correspondiente comprobante de pago. Durante el proceso descuida aspectos secundarios como la secuenciación del trabajo o el manejo de las herramientas, que no afectan el resultado final.</i></p>
2	<p><i>El cobro se realiza calculando el importe de la operación de forma exacta, teniendo en cuenta las variables y procediendo a identificar adecuadamente al cliente en el caso de cobro con tarjeta de crédito o, en su caso, comprobado la validez de los billetes entregados para el pago mediante los sistemas establecidos, para posteriormente proceder a realizar el cobro, reflejando correctamente la operación de venta, no comprobando los datos de la operación y no facilitando el correspondiente comprobante de pago. En el desarrollo del proceso se cometen errores significativos que influyen en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>El cobro se realiza calculando el importe de la operación de forma exacta, teniendo en cuenta las variables, no procediendo a identificar adecuadamente al cliente en el caso de cobro con tarjeta de crédito o, en su caso, no comprobado la validez de los billetes entregados para el pago, para posteriormente proceder a realizar el cobro, no reflejando correctamente la operación de venta, no comprobando los datos y no facilitando al cliente el correspondiente comprobante de pago.</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:

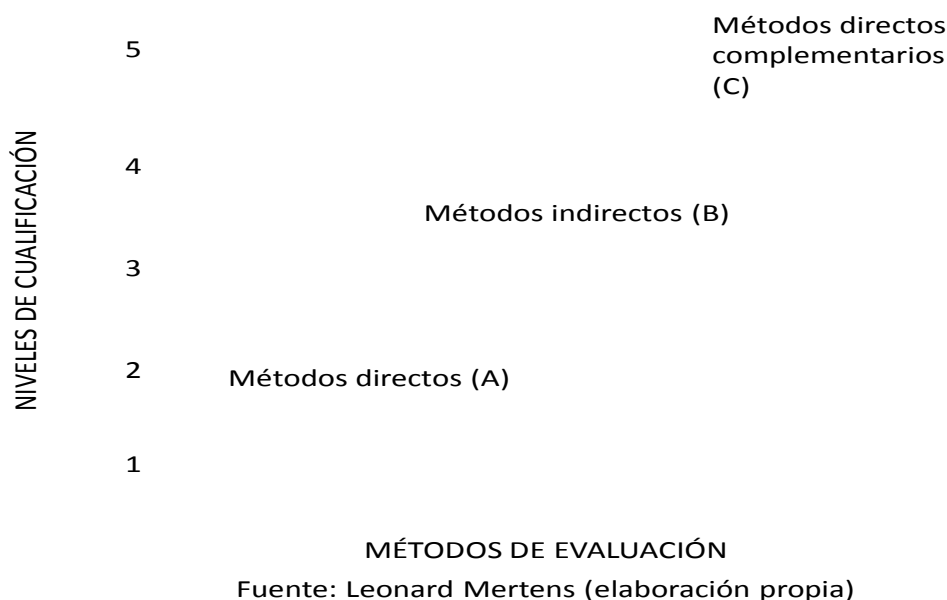
- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan



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).



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 profesional en el ámbito de la atención y prestación de servicios al público de floristería se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) 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.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ACTIVIDADES AUXILIARES EN FLORISTERÍA

Abono: Sustancia orgánica o inorgánica que mejora la calidad del sustrato, a nivel nutricional, para las plantas arraigadas en éste.

Alambrar tallos: Sustituir, reforzar o guiar tallos con alambres específicos para floristería utilizando medidas correspondientes al peso y tamaño de los materiales vegetales o técnicas de introducción del alambre en el interior del tallo y de guía exterior.

Albarán de encargo: Documento que recoge los datos de un encargo, tanto para entregar en domicilio como para recoger en la floristería.

Bulbos: Estructura vegetal engrosada, con sustancias de reserva, que suele situarse en la parte subterránea de la planta.

Cámara frigorífica: Recinto dotado de instalaciones de frío artificial y que se destina a conservar flores y otras materias vegetales con la finalidad de prolongar su duración y evitar su deterioro a temperatura ambiente.

Catálogos: Relación ordenada de productos o servicios pertenecientes al mismo conjunto, que por su número y/o características precisan de esa catalogación y que se utilizan para mostrar al cliente los diferentes productos comercializados por la empresa.

Cliente potencial: Aquella persona que reuniendo todas las características para el consumo de nuestro producto o servicio todavía no lo ha consumido.

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

Cobro: Proceso o transacción realizada por el vendedor para percibir la cantidad adeudada de un comprador que adquiere un producto o servicio.

Datáfono: Dispositivo compacto que, instalado en un establecimiento comercial, permite cobrar a sus clientes mediante tarjeta de crédito o débito, a cambio de una comisión pactada con entidad bancaria.

Esponja: Material sintético que permite la retención de agua y la introducción de tallos de materiales naturales. Si tiene estructura dura no permite la retención de agua y es apto para la introducción de tallos de flores secas y artificiales.

Etiquetar: Colocar etiquetas o marbetes, especialmente a un producto destinado a la venta.

Etiquetas: Señal, marca o marbete que se adhiere a un producto u objeto para su identificación clasificación o valoración.



Fichero de clientes: Soporte en el que se encuentran almacenados o registrados los datos de clientes en relación comercial y que nos permite el acceso a los mismos con arreglo a unos criterios determinados.

Fitosanitario: Pertenece o relativo a la prevención y curación de las enfermedades de las plantas.

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

Formulario de pedido presencial o telefónico: Plantilla o página con espacios vacíos que han de ser rellenados con los datos solicitados con la finalidad de plasmar el encargo realizado por el cliente.

Forrar tallos: forrar tallos, uniones, conjuntos o mangos de ramos con cinta "tape floral" de forma limpia y lisa utilizando la técnica precisa.

Hojas de reclamaciones: Documento que se facilita al cliente para que manifieste una reclamación sobre el servicio o producto recibido.

Impresora/ rotuladora de cintas: Impresora adaptada para realizar, principalmente, cintas funerarias dentro de la actividad de la floristería.

Incidencia: Acontecimiento no previsto que sobreviene en el desarrollo de la actividad ordinaria.

Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), 15/1999 de 13 de diciembre: Ley Orgánica española que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar.

Maquina de entutorar: Se utiliza para reforzar el tallo de algunas flores con la finalidad de dotarlo de mayor consistencia y lograr así un mejor aprovechamiento y duración de la flor.

Maquina de limpiar tallos: Aparato, manual o eléctrico, que se utiliza para limpiar los tallos de las flores con la finalidad de poder trabajar mejor con ellas.

Mercancía: Todo bien que es objeto de compra y venta.

Mobiliario: Conjunto del equipamiento con que se dota un comercio y que permite disponer y exponer el producto de modo que resulte más atractivo para el cliente.

Operaciones de mantenimiento primario: Relación de tareas básicas para el buen funcionamiento de la maquinaria, equipos y herramientas.

Ornamental: Pertenece o relativo a la ornamentación o adorno.



Pagaré: Documento que contiene la promesa incondicional de una persona o empresa, de que pagará a una segunda persona o empresa una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

Plan de fidelización: Estrategia utilizada por la empresa con el objetivo de mantener sus clientes activos y, si es posible, aumentar la cifra de negocio.

Procedimiento de calidad: Acercamiento organizativo de la empresa al progreso continuo en el área de la eliminación de defectos en sus relaciones con el cliente.

Productos conservantes: Sustancias que aportan a las flores nutrientes, con la finalidad de prolongar su vida, después de ser cosechadas.

Reclamación: Expresar una queja o disconformidad ante un producto adquirido o servicio recibido.

Ruta de entrega: Establecer la secuencia de reparto más adecuada atendiendo a las características del pedido y a las condiciones de entrega pactadas con el cliente.

Seguimiento de postventa: Fase posterior a la venta en la que se establecen relaciones con el cliente para fomentar la fidelidad y favorecer futuras ventas.

Semilla: Parte del fruto de las fanerógamas, que contiene el embrión de una futura planta, protegido por una testa, derivada de los tegumentos del primordio seminal.

Sistemas de pago: Conjunto de instrumentos, procesos y canales de transferencia de fondos entre las empresas y sus clientes y que son necesarios para el desarrollo de la actividad económica.

Sustrato: La materia sólida que, dentro de un recipiente, sustenta a las plantas cultivadas.

Tape floral: Cinta rugosa específica para floristería, fabricada a base de celulosa con una capa de cera que permite forrar tallos y así evitar la deshidratación de los mismos a través de los cortes y al mismo tiempo permite la manipulación de materias primas alambradas.

Tarjetas de ausente: Documento que acredita la presencia del repartidor en el domicilio de entrega, en el que se especifica la hora y demás condiciones de la entrega.

Terminal Punto de Venta (TPV): Equipo informático usado en los comercios como sustituto de la caja registradora. Permite la gestión y control del negocio: transacciones y medios de pagos, gestión de pedidos, análisis de ventas y de fidelización de clientes, control de stocks.

Transferencia bancaria: Modo de mover dinero de una cuenta bancaria a otra. Es una manera de traspasar fondos entre cuentas bancarias sin sacar sin sacar físicamente el dinero.



Zona de aguas: Espacio destinado en el establecimiento a verter y cambiar las aguas de las flores.