



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES
DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES**

Código: ADG305_1

NIVEL: 1

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

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





ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la “UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico”
4. Guía de Evidencia de la “UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización”
5. Guía de Evidencia de la “UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático”
6. Glosario de términos utilizado en “Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales”

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



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

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

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC).

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

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

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

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

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

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha



considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

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

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

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

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

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



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



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

“UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES
AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y
GENERALES**

Código: ADG305_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 UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

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 e integración de las operaciones de apoyo administrativo básico, y que se indican a continuación:

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



1. Actualizar la información relativa a la organización, sus departamentos y áreas y el personal asignado a ellas, introduciendo los datos en el registro correspondiente.

- 1.1 Registrar la información del organigrama de la organización, contrastando la vigencia de la información recibida y utilizando para ello las aplicaciones informáticas o convencionales disponibles.
 - 1.2 Registrar la información relacionada con la ubicación física de las distintas áreas, departamentos y personas dentro de la organización, de acuerdo con la información recibida y el organigrama, utilizando los medios informáticos o convencionales disponibles.
 - 1.3 Ordenar los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación en el área de trabajo, manteniéndolos actualizados, de manera que sean fácilmente accesibles.
- Desarrollar las actividades aplicando las instrucciones referidas a la protección de datos, seguridad y confidencialidad, el manual de procedimientos de la empresa y utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.

2. Efectuar tareas de apoyo a la gestión de la correspondencia y paquetería interna y externa de la organización, registrando su entrada y salida y de acuerdo a las instrucciones recibidas.

- 2.1 Ordenar la correspondencia convencional o electrónica y la paquetería, recibida o emitida, de acuerdo con los criterios de clasificación prefijados con anterioridad.
 - 2.2 Efectuar las reproducciones, devoluciones y/o consultas a través de los canales adecuados.
 - 2.3 Verificar la exactitud de los datos identificativos de las comunicaciones a emitir, contrastándolos con los facilitados o contenidos en la base de datos de la organización.
 - 2.4 Registrar la correspondencia convencional o electrónica y la paquetería, recibida o emitida, utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles.
 - 2.5 Distribuir la correspondencia a las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización, a través de los canales de distribución adecuados y teniendo en cuenta los plazos, formato y número de ejemplares.
 - 2.6 Embalar y/o empaquetar los envíos que por su tamaño o naturaleza así lo requiriesen garantizando su protección física y favoreciendo la imagen corporativa.
 - 2.7 Ejecutar los trámites rutinarios de gestión de la correspondencia y paquetería, realizados fuera de la organización aplicando los criterios de optimización de costes.
 - 2.8 Ejecutar el envío y recepción de correspondencia convencional o electrónica, recibida y emitida, utilizando los medios de transporte adecuados en cada caso concreto.
 - 2.9 Cumplimentar los justificantes de envío o recepción de la paquetería para su control y seguimiento de manera convencional o informática.
- Desarrollar las actividades, aplicando las instrucciones recibidas, utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles y actuando de acuerdo con el manual de procedimientos de la empresa.



3. Registrar los documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, mediante el uso y manejo de las aplicaciones correspondientes.

- 3.1 Actualizar los datos de los ficheros relacionados con las operaciones de compra-venta utilizando para ello los medios informáticos o convencionales disponibles.
 - 3.2 Anotar los pedidos recibidos y enviados en el registro utilizando los medios informáticos o convencionales existentes y observando el cumplimiento de la legalidad vigente.
 - 3.3 Archivar los pedidos de proveedores y clientes haciendo uso de los medios puestos a disposición y de acuerdo con la legislación vigente.
 - 3.4 Comprobar que los datos de los documentos relacionados con las actividades comerciales, administrativas, de tesorería u otros generados por la actividad propia de la organización están correctamente registrados en los ficheros convencionales o informáticos mediante comparación de los mismos.
 - 3.5 Comunicar las inexactitudes, diferencias, faltas o deterioros hallados a quien proceda a través de los canales adecuados.
- Desarrollar las actividades aplicando el manual de procedimientos de la empresa y utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.

4. Efectuar las gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, bajo la supervisión de un superior.

- 4.1 Recepcionar los cobros a terceros, comprobando los datos, conceptos e importes.
 - 4.2 Entregar los documentos de justificación del cobro recibido a la persona/entidad afectada presencialmente en el momento de la recepción del importe.
 - 4.3 Rellenar los documentos de cobro en las gestiones de reintegro de pagos pendientes de terceros convencionalmente o mediante el uso de herramientas informáticas.
 - 4.4 Entregar los documentos para su presentación al cobro, en el tiempo y forma previstos.
 - 4.5 Efectuar los pagos comprobando que el justificante del mismo cumple los requisitos exigidos.
 - 4.6 Recoger los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones, de acuerdo con el procedimiento establecido a tal fin.
 - 4.7 Entregar los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones a la persona adecuada a través de los canales correspondientes.
 - 4.8 Verificar que el saldo final de las distintas operaciones de cobro y pago coincide con las operaciones realizadas, comparando los registros con los documentos justificativos de las operaciones.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con el manual de procedimiento de la empresa y utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.



5. Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, garantizando su existencia y gestionando su distribución.

- 5.1 Comprobar la existencia de recursos o materiales de oficina suficientes y en condiciones óptimas de uso mediante recuento, chequeo visual de su estado u otros.
 - 5.2 Recibir las peticiones de recursos o materiales de oficina mediante los canales de comunicación adecuados.
 - 5.3 Facilitar los recursos o materiales de oficina solicitados al personal de la organización mediante su entrega o puesta a disposición.
 - 5.4 Anotar las entradas y salidas de recursos o materiales de oficina convencionalmente o utilizando herramientas informáticas.
 - 5.5 Efectuar el inventario de recursos y material de oficina de forma periódica convencionalmente o utilizando herramientas informáticas.
 - 5.6 Efectuar los pedidos de recursos o material de oficina, garantizando stock suficiente, a través de los canales de comunicación adecuados.
 - 5.7 Actualizar las fichas de los recursos o materiales de oficina reflejando los cambios que se produzcan, utilizando los medios informáticos o convencionales establecidos.
 - 5.8 Comunicar los cambios, modificaciones o incidencias producidas al responsable de la gestión de aprovisionamiento, a través de los canales de comunicación adecuados.
 - 5.9 Revisar los suministros de recursos o materiales de oficina recibidos, cotejándolos con la hoja de pedido y comprobando que cumplen los requisitos exigidos para su aceptación.
 - 5.10 Devolver las partidas de material que no cumplan alguna de las condiciones del pedido, informando previamente al superior jerárquico y empresa proveedora, a través de los canales de transporte y comunicación adecuados.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con las instrucciones recibidas o los procedimientos establecidos, utilizando los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles y de acuerdo con el manual de procedimiento de la empresa.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Actualización de la información relacionada con la organización, sus departamentos y áreas y con el personal a ellas asignado.

- Representación gráfica de la estructura de una organización.
 - Los organigramas.
 - Tipos de organigramas.
- División funcional de las organizaciones.
 - Departamentos, áreas, secciones y unidades: localización física y registro.
- Orden de los recursos, herramientas y componentes.
 - Folletos comerciales, publicaciones, revistas u otros.



- Influencia: Desde la perspectiva del desempeño eficiente, la imagen corporativa de la empresa y de la seguridad en el puesto de trabajo.

2. Ejecución de tareas auxiliares para la gestión de la correspondencia y la paquetería interna y externa.

- Gestión de la correspondencia.
 - El registro de la correspondencia.
 - La clasificación de la correspondencia.
 - La distribución interna eficiente.
 - Medios de comunicación para envío y recepción de documentos.
 - Optimización de costes en la gestión de la correspondencia.
- Preparación de los envíos de paquetería.
 - Tipos de embalaje y empaquetado, en función del contenido.
 - La entrega al transportista: albarán de entrega, carta de porte, el justificante de recepción de mercancía, otros documentos.

3. Comprobación y registro de los documentos comerciales, administrativos, de tesorería y otros derivados de la actividad de la organización.

- Documentación generada en las operaciones de compraventa.
 - En la relación con los productos: ficha de proveedores, tarifas de precios y condiciones de entrega, otros documentos.
 - Relacionada con los clientes: ficha de clientes, tarifas de precios y condiciones de suministro o servicio, pedidos, albaranes, otros.
 - Relativa a proveedores: cartas, pedidos, albaranes, facturas, notas de abono, otras.
 - En la gestión del almacén: registro de entradas y salidas y los derivados de la gestión del stock.
 - Con los clientes: cartas, pedidos, albaranes, facturas, documentos de transporte, otras.
 - Otros registros.
- Comprobación de los datos registrados.
 - Administrativos: fecha y número de factura, impuestos aplicables, otros.
 - Precios: precios sin actualizar o sobrecoste de productos adquiridos.
 - Formas de pago: diferidos o anticipados.
 - Plazos de entrega: cumplidos o incumplidos (penalizaciones).
 - Gastos de transporte: incluidos o no en el precio.
 - Seguro de la mercancía: a cuenta del proveedor o del cliente.
- Comunicación de diferencias, errores u omisiones encontradas.
 - La prontitud y la precisión en la detección de errores y su relación con el coste económico y de imagen de la empresa.

4. Ejecución de tareas básicas relacionadas con la tesorería.

- Operaciones básicas de cobro y pago.
 - Documentos y medios de cobro y pago convencionales y telemáticos: en metálico, recibo, cheque, pagaré, letras de cambio, domiciliación bancaria, transferencias, otros.
 - Cumplimentación de documentos de cobro y pago.
 - Técnicas para la gestión de cobros y pagos.
 - La justificación de cobros y pagos.
 - Resguardos diligenciados.
 - Comprobación de saldos.



5. Gestión básica del almacén de materiales y recursos de oficina.

- Definición de materiales y recursos de oficina.
 - Tipos y clasificación de los materiales y recursos. Mantenimiento en número y condiciones.
 - Las fichas de material y equipos de oficina. Actualización.
- Actuación en los supuestos de entradas y salidas de materiales y recursos.
 - Los formularios de petición de suministro interno de materiales.
 - El registro de entradas y salidas del almacén.
- Elaboración del inventario de materiales y equipos de oficina.
 - Tipos de inventario: características, documentación y métodos de clasificación.
- Función de aprovisionamiento de materiales y recursos de oficina.
 - La reposición de materiales: pedido, recepción y comprobación del suministro con la hoja de pedido.
 - Devolución o sustitución de las partidas de material o recursos: producto defectuoso, calidad deficiente, roturas, falta de documentación, etiquetados defectuosos, otras causas de devolución o reintegro).

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

- Instrucciones relacionadas con la de protección de datos.
- Guías relacionadas con la prevención de riesgos laborales, relacionados con el puesto de trabajo.
- Instrucciones y manuales de buenas prácticas relacionadas con el medio ambiente.
- El archivo de la empresa.
- Aplicaciones informáticas de gestión de caja, inventarios u otros: Requisitos de instalación. Prestaciones, funciones y procedimientos.
- Los canales de comunicación en la empresa: presencial, telemático u otros. Interna o externa.
- Manual de procedimiento de la empresa.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Tener interés y compromiso por la empresa.
 - 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
 - 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
 - 1.6 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.



2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.3 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso de la UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico, 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 e integrar operaciones de apoyo administrativo básico en el supuesto de una empresa cuya actividad principal es la comercialización y distribución, en exclusiva, de productos de



informática y que tiene una plantilla total de 100 trabajadores para atender a un total aproximado de 500 clientes en toda España. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Actualizar la información de la estructura organizativa de la empresa.
2. Efectuar tareas de apoyo a la gestión de la correspondencia.
3. Organizar los recursos o materiales del servicio u oficina.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de terminales informáticos, impresora, de un sistema operativo y aplicaciones ofimáticas genéricas.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se entregarán las instrucciones precisas, verbales o escritas.

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>Actualización de la información de la estructura organizativa de la empresa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de la información de la estructura organizativa de la empresa.- Identificación de los departamentos, sus funciones, el personal asignado, sus cargos y sus responsabilidades.- Identificación de la ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización y sus referencias de acceso telefónica, telemática, de fax u otras.



	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Apoyo a la gestión de la correspondencia.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los datos imprescindibles, a tener en cuenta en la elaboración del Registro de Entrada y Salida de la Correspondencia.- Confección del Registro de Entrada y Salida de la Correspondencia.- Anotación de la correspondencia enviada y recibida en el registro correspondiente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Inventario de los recursos y material de oficina.- Identificación del defecto del material.- Comunicación al superior jerárquico.- Comunicación de la devolución al proveedor.- Empaquetado del material para su devolución.- Comprobación de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>

Escala A

5	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, identificado el defecto de material con exactitud y precisión, comunicando al superior jerárquico el deterioro detectado y procediendo a su devolución al proveedor, al que igualmente se le ha notificado por el medio habitual, empaquetando el material de forma conveniente para su traslado, verificando la exactitud de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor, de acuerdo con los procedimientos establecidos.</i>
4	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, identificado el defecto de material, comunicando al superior jerárquico el deterioro detectado y procediendo a su devolución al proveedor, al que igualmente se le ha notificado por el medio habitual, empaquetando el material de forma conveniente para su traslado, sin verificar la exactitud de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor de acuerdo con los procedimientos establecidos.</i>
3	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, identificado el defecto de material de manera poco precisa, comunicando al superior jerárquico el deterioro detectado y procediendo a su devolución al proveedor, al que igualmente se le ha notificado por el medio habitual, empaquetando el material de forma inadecuada para su traslado, sin verificar la exactitud de los datos identificativos de la empresa remitente y del proveedor de acuerdo con los procedimientos establecidos.</i>
2	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando los recursos y el material de oficina convencionalmente o mediante herramientas informáticas, sin identificar el defecto de material.</i>
1	<i>La organización de los recursos materiales habituales del servicio u oficina se efectúa inventariando incorrectamente los recursos y el material de oficina y sin identificar el defecto de material.</i>

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

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

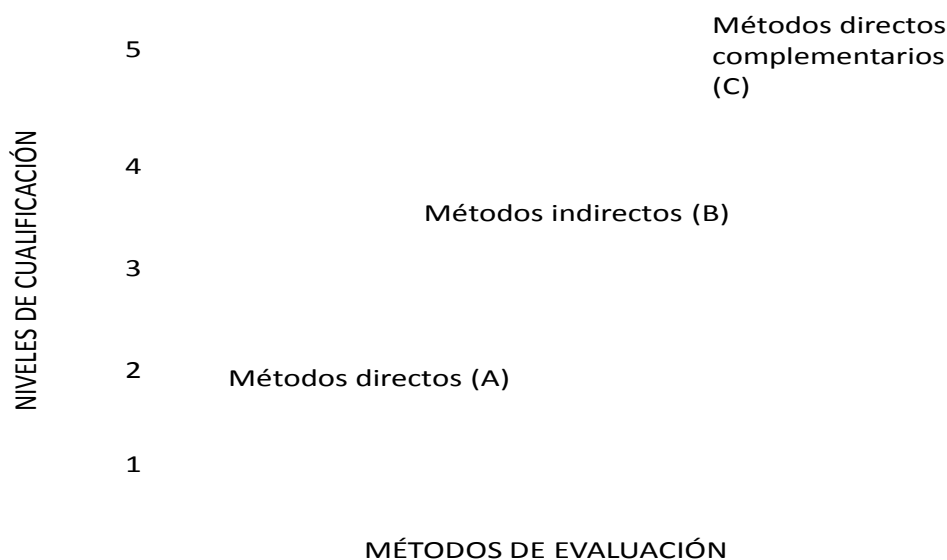
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

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



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

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

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

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

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



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias relacionadas con desviaciones entre la existencia de departamentos, personas, unidades de bienes o productos u otros dentro de la organización, y la información realmente registrada, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato instrucciones o procedimientos internos relativos a la organización de la empresa (ej.: líneas de mando o niveles jerárquicos a considerar en el organigrama), registro de correspondencia y devolución de mercancía defectuosa, distintos documentos de compraventa enviados y recibidos (pedido, carta, factura, reclamación u otros), un inventario y un producto o material informático defectuoso o desempaquetado que deberá de detectar (ej.: CDs sueltos, cartucho de tinta agotado, sin embalaje, u otros).
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda realizarla en un lugar que facilite el recuento físico de productos.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES
AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y
GENERALES**

Código: ADG305_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 UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

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 transmisión y recepción de información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, y que se indican a continuación:

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



1. Confeccionar los documentos internos y rutinarios derivados del proceso de comunicación, ajustándose a los modelos convencionales o informáticos.

- 1.1 Seleccionar las plantillas disponibles en la organización, teniendo en cuenta el tipo de contenido, objetivo y la ubicación de los documentos.
 - 1.2 Redactar los documentos internos y rutinarios, respetando las reglas de ortografía y gramática y utilizando aplicaciones informáticas o medios convencionales.
 - 1.3 Entregar los documentos elaborados a los responsables de la organización, cumpliendo los requisitos de tiempo y forma establecidos.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones recibidas, cumpliendo el procedimiento interno establecido y cumpliendo las instrucciones recibidas en relación con seguridad, registro, confidencialidad y las buenas prácticas en relación con el medio ambiente sostenible.

2. Mantener comunicaciones presenciales con interlocutores internos y/o externos de la empresa.

- 2.1 Presentarse ante los interlocutores externos, identificándose y transmitiendo la imagen corporativa de la organización.
 - 2.2 Registrar los datos identificativos de los interlocutores externos, solicitando y comprobando los documentos de identificación y utilizando los medios apropiados.
 - 2.3 Anotar los mensajes recibidos y/o para transmitir de los interlocutores externos e internos, asegurando su corrección y utilizando los medios apropiados.
 - 2.4 Transmitir los mensajes a los interlocutores externos o internos, asegurando la comprensión de los mensajes por el interlocutor.
 - 2.5 Requerir la información solicitada y no disponible o la dudosa a las personas o fuentes relevantes de la organización, utilizando los canales internos establecidos por la organización.
 - 2.6 Obtener información sobre la calidad del servicio propio prestado al cliente, mediante la utilización de un cuestionario o de otros medios establecidos por la organización.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones recibidas, el protocolo y las normas internas establecidas por la organización y cumpliendo las instrucciones referidas a seguridad, registro y confidencialidad.

3. Mantener comunicaciones telefónicas y telemáticas con interlocutores internos y/o externos de la empresa.

- 3.1 Obtener información sobre la identidad del interlocutor y asunto en las llamadas telefónicas y telemáticas, para establecer la procedencia y el asunto.
- 3.2 Desviar las llamadas telefónicas y telemáticas hacia las personas o servicios solicitados, a través de los recursos y equipos telefónicos disponibles.
- 3.3 Informar de la identidad del interlocutor y del motivo de las llamadas telefónicas y telemáticas al destinatario.
- 3.4 Anotar los mensajes para miembros de la organización, asegurando su comprensión y utilizando los recursos disponibles.
- 3.5 Transmitir los mensajes recibidos al destinatario exacto, de forma oral o por escrito.



- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones recibidas, cumpliendo los procedimientos internos de la empresa y respetando las normas de seguridad, registro y confidencialidad.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Confeción de los documentos internos y rutinarios derivados del proceso de comunicación.*

- Elaboración de comunicaciones escritas breves.
 - Documentos de información interna: avisos, rótulos, otros.
 - Características.
 - Plantillas.
 - Redacción de textos y mensajes breves: lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas.
 - Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado.
 - Rotulación de textos y letras: modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.
- Entrega de documentación.

2. *Comunicación con interlocutores internos y/o externos de manera presencial.*

- Comunicación socio-profesional presencial.
 - La comunicación oral: técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.
 - Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor. Encuestas de evaluación.
 - Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
 - Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: habilidades, signos y señales.
 - Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones presenciales.
 - Recogida, anotación y transmisión de mensajes presenciales.

3. *Comunicación con interlocutores internos y/o externos de manera telefónica y telemática.*

- Comunicación socio-profesional telefónica y telemática.
 - Comunicaciones telefónicas y telemáticas en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
 - Proceso de comunicación telefónica y telemática: la expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.



- Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones telefónicas y telemáticas.
- Medios y equipos telefónicos: tipos y usos más habituales.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.
- Protocolos de tratamiento e llamadas.
- Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- Recogida, anotación y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

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

- Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información.
 - Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal.
 - Pautas de comunicación e imagen corporativa.
 - Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada.
 - Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.
- Instrucciones o guías de seguridad, registro y confidencialidad y protección de datos.
- Manual de procedimiento interno de la empresa u organización.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.2 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.6 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con los usuarios deberá:

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



- 2.7 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
3. En relación a otros aspectos deberá:
 - 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
 - 3.3 Confiar en sí mismo.
 - 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
 - 3.5 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
 - 3.6 Ser perseverante en el esfuerzo.

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 UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, 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 transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, cuya actividad principal es la comercialización y distribución, en exclusiva, de productos de informática y que tiene una plantilla total de 100 trabajadores para atender a un total aproximado de 500 clientes en toda España. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Mantener comunicaciones presenciales con interlocutores internos y/o externos de la empresa.
2. Mantener comunicaciones telefónicas y telemáticas con interlocutores internos y/o externos de la empresa.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de terminales informáticos, impresora, de un sistema operativo, aplicaciones ofimáticas genéricas, teléfonos multifunciones, teléfonos móviles o centralita telefónica, así como libro de notas, agenda u otros documentos, necesarias para el desarrollo de la situación profesional de evaluación y que además deberán de ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se entregarán las instrucciones precisas, verbales o escritas.

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:

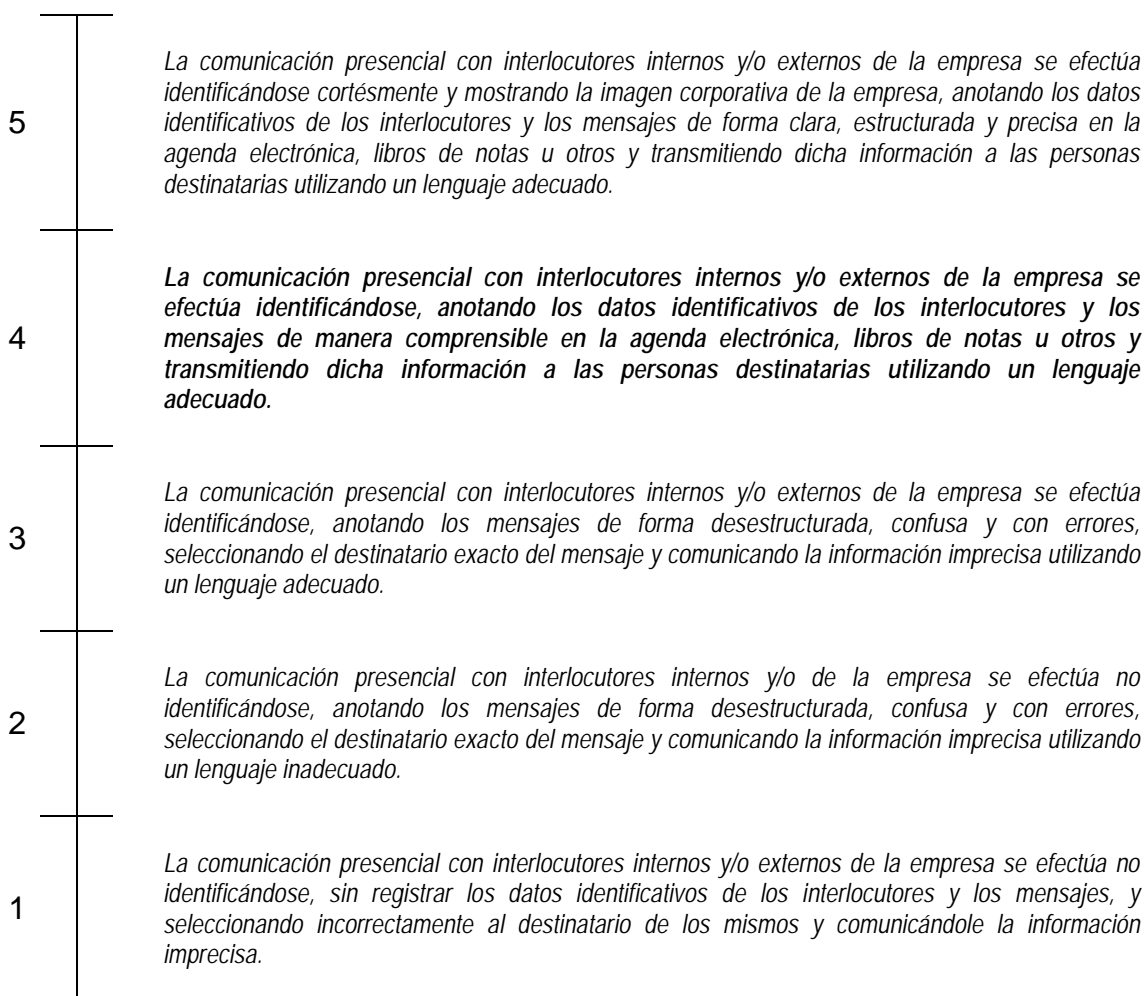
<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Comunicación presencial con interlocutores internos y/o externos de la empresa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Presentación ante el interlocutor.- Anotación del mensaje.- Identificación de los miembros de la empresa relevantes para proporcionar la información, según organigrama funcional.- Comunicación del mensaje. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>

Comunicación telefónica y telemática con los interlocutores internos y/o externos de la empresa.

- Solicitud de datos identificativos: nombre, cargo, asunto, persona o departamento de contacto solicitado u otros.
- Desvío de la llamada telefónica o telemática hacia la persona o servicio solicitado.
- Transmisión de la identificación del interlocutor y del asunto a la persona o departamento solicitado.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.

Escala A



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



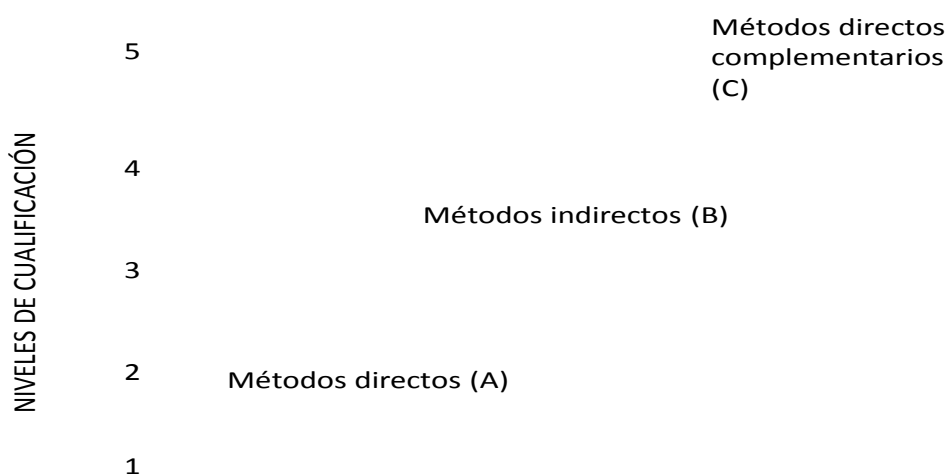
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la manipulación de cargas con carretillas elevadoras, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales y habilidades comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

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

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

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

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias como anomalías en el funcionamiento de los terminales telefónicos, llamadas equivocadas u otras contingencias, que la persona candidata tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata un organigrama funcional de la empresa así como un modelo de procedimiento interno y medios de registro oportunos para realizar la anotación del mensaje.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios, externos a la organización (clientes, proveedores o público en general) así como personas de la propia organización (jefes, compañeros u otros).



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.
ADG306_1 Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.



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 UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

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 reproducción y archivo en soporte convencional o informático, y que se indican a continuación:

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



1. Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y resolviendo los problemas en el marco de su responsabilidad.

- 1.1 Detectar posibles incidencias en el funcionamiento de los equipos de reproducción comprobando los indicadores de funcionamiento.
 - 1.2 Sustituir los consumibles de los equipos de reproducción siguiendo el manual de uso.
 - 1.3 Limpiar los cristales o lentes en caso necesario siguiendo el manual de uso.
 - 1.4 Solicitar los consumibles que se agotan según el procedimiento establecido.
 - 1.5 Resolver los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción identificando los fallos y siguiendo el manual de uso.
 - 1.6 Detectar las deficiencias en los recursos de archivo notificando la incidencia al responsable de su subsanación.
 - 1.7 Comunicar los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad a las organizaciones proveedoras verificando su oportuna solución y siguiendo el protocolo establecido.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable.

2. Archivar la documentación en soporte convencional o digital, efectuando su préstamo de acuerdo a las instrucciones recibidas.

- 2.1 Seleccionar el soporte de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización.
 - 2.2 Agrupar los documentos a archivar en soporte convencional o digital diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.
 - 2.3 Ordenar los documentos aplicando el criterio de clasificación de la organización o asignado por el superior.
 - 2.4 Introducir los códigos de forma correlativa según el orden establecido por el tipo de documento o información.
 - 2.5 Guardar los documentos e información en el archivo utilizando los medios disponibles y aplicando los criterios que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.
 - 2.6 Proteger los documentos e información de acceso restringido o confidencial siguiendo los procedimientos establecidos y con los indicadores precisos.
 - 2.7 Entregar la información archivada en soporte convencional a través del canal adecuado.
 - 2.8 Efectuar los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados siguiendo los procedimientos o normas internas establecidas.
- Desarrollar las actividades de acuerdo al procedimiento de la empresa y cumpliendo los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa.



3. Traspasar los documentos archivados, expurgando aquellos que procedan.

- 3.1 Localizar la documentación a traspasar o expurgar en los archivos físicos través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento.
 - 3.2 Agrupar la documentación a expurgar o traspasar de acuerdo con el tipo de información que contienen.
 - 3.3 Destruir los documentos convencionales o informáticos con los equipos o procedimientos convenientes y de acuerdo al tipo de información que contienen.
 - 3.4 Eliminar la información con los medios electrónicos disponibles.
 - 3.5 Trasferir los documentos o archivos físicos o informáticos de los lugares de origen a los de destino siguiendo las instrucciones recibidas.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable según los procedimientos establecidos, y respetando los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada de forma rigurosa.

4. Extraer distintos tipos de información, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras.

- 4.1 Ordenar los contenidos de las bases de datos ordenándolos en función de la información que se deba presentar.
 - 4.2 Clasificar los contenidos de las bases de datos aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.
 - 4.3 Efectuar consultas en las bases de datos utilizando criterios establecidos por el superior.
 - 4.4 Efectuar copias de seguridad de las bases de datos a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.
 - 4.5 Actualizar los registros de las bases de datos aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada previa comprobación de la existencia de copia de seguridad actualizada.
 - 4.6 Eliminar los registros de las bases de datos aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada previa comprobación de la existencia de copia de seguridad actualizada.
- Desarrollar las actividades siguiendo el manual de procedimiento de la empresa y respetando los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información utilizada o generada de forma rigurosa.

5. Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, definiendo sus parámetros y formato.

- 5.1 Establecer los parámetros relacionados con la información a copiar previamente a su copia y los manuales de uso de las herramientas de reprografía.
 - 5.2 Utilizar los medios de reprografía existentes de acuerdo con el manual de uso.
 - 5.3 Efectuar copias en el formato, orden, número y plazo requerido utilizando los medios de reprografía.
 - 5.4 Entregar las copias a quien corresponda a través del canal correspondiente.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable y el manual de procedimiento, utilizando criterios de impacto



medioambiental, respetando las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía.

6. Encuadernar documentos, preparando previamente los materiales necesarios.

- 6.1 Efectuar el mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes de los equipos de encuadernación y cizallas siguiendo las instrucciones del manual de uso.
 - 6.2 Desechar los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.
 - 6.3 Preparar los materiales necesarios para la encuadernación de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar.
 - 6.4 Ordenar la documentación utilizando los medios disponibles.
 - 6.5 Modificar las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación de acuerdo con el tipo y tamaño del documento empleando las herramientas disponibles y siguiendo las instrucciones recibidas.
 - 6.6 Seleccionar los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar de acuerdo con los manuales de uso.
 - 6.7 Efectuar el encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas en función de las características del documento.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable y aplicando criterios de calidad.

7. Reproducir documentos en formato digital, comprobando las propiedades de los documentos generados.

- 7.1 Comprobar que los documentos a escanear no han sido previamente digitalizados verificando la no existencia de duplicidades.
 - 7.2 Crear la estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos facilitando ubicación de los mismos y su posterior recuperación.
 - 7.3 Obtener información sobre el tipo de documento impreso determinando el formato a escanear más preciso.
 - 7.4 Nombrar el documento escaneado de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas.
 - 7.5 Guardar el documento escaneado en la carpeta correspondiente asociando el documento con otros relacionados.
 - 7.6 Comprobar que la calidad de los documentos electrónicos generados no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y que contienen las páginas consecutivas mediante comparación.
 - 7.7 Subsana las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico de acuerdo al manual de uso.
 - 7.8 Comunicar las incidencias al superior a través del canal adecuado, en su caso.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en



soporte convencional o informático. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo.

- Utilización de equipos de reprografía.
 - Equipos de reproducción: identificación de incidencias, fallos y errores elementales en equipos de reprografía. Mantenimiento. Resolución de problemas.
 - Sustitución de los consumibles.

2. Archivar la documentación en soporte convencional o digital.

- Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.
 - El archivo: definición y tipos.
 - Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.
 - Procedimientos previos al archivo: codificación de documentación, unificación de documentos.
 - Mantenimiento del archivo físico e informático: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.
 - Intercambio de información. Acceso y préstamo.

3. Traspasar los documentos archivados.

- Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.
 - Traspaso y expurgo de documentos. Agrupación.
 - Destrucción y eliminación de documentos.

4. Extraer distintos tipos de información en bases de datos.

- Actualización y extracción de información en bases de datos.
 - Estructura y funciones de una base de datos.
 - Ordenación y clasificación de las bases de datos.
 - Gestión de archivos en aplicaciones informáticas de bases de datos.
 - Introducción, modificación y eliminación de datos.
 - Búsquedas sencillas de datos.
 - Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.

5. Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático.

- Utilización de equipos de reprografía.
 - Funcionamiento de los equipos de reprografía: parámetros.
 - Obtención de copias en formato documental.

6. Encuadernar documentos.

- Encuadernación funcional.



- Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: tipos, características, funcionamiento, mantenimiento y detección de posibles incidencias.
- Materiales de la encuadernación funcional: tipos, características, utilización y mantenimiento.
- Técnicas de encuadernación funcional: corte, perforado y encuadernado funcional.
- Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional en condiciones de seguridad.

7. Reproducir documentos en formato digital.

- Utilización de escáneres.
 - Funcionamiento.
 - Utilización de software de digitalización de documentos: parámetros, carpetas u otros.
 - Obtención de copias en formato documental y/o digital.
 - Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos.

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

- Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información y documentación.
- Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.
- Eliminación de residuos: normativa aplicable.
- Manual de procedimiento de la empresa.
- Instrucciones del superior.
- Manual de uso de los equipos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con la empresa deberá:

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



2. En relación con los usuarios deberá:

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

3. En relación con otros aspectos deberá:

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

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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



En el caso de la UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático, 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 operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático en una oficina o departamento de administración de una pequeña o mediana empresa que desarrolla su actividad en el sector servicios. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Extraer información de bases de datos u otras aplicaciones informáticas.
2. Encuadernar documentos.
3. Reproducir documentos en formato digital.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, de un sistema operativo y aplicaciones ofimáticas de procesador de texto y hoja de cálculo.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se entregarán las instrucciones precisas, verbales o escritas.

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

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

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



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información de las bases de datos u otras aplicaciones informáticas</i>	<ul style="list-style-type: none">- Creación de consultas.- Actualización de registros.- Eliminación de registros.- Ordenación de los resultados.- Clasificación de la información. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Encuadernación de documentos</i>	<ul style="list-style-type: none">- Preparación de los materiales de encuadernación.- Utilización de técnicas básicas.- Mantenimiento y ajuste de los equipos de encuadernación y cizallas.- Modificación de las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>
<i>Reproducción de documentos en formato digital</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la no existencia del documento a escanear.- Creación de la estructura de carpetas para almacenar los documentos escaneados.- Guardado de documentos dando nombre según la nomenclatura establecida.- Comprobación de la buena calidad y legibilidad de los documentos escaneados.- Subsanción de las posibles incidencias en el transcurso del escaneado de la documentación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>

Escala A

5	<i>La obtención de información de las bases de datos u otras aplicaciones informáticas se efectúa creando consultas utilizando criterios según instrucciones recibidas, actualizando registros existentes, eliminando registros duplicados o no necesarios, ordenando los resultados en función de la información que se deba presentar, clasificando la información aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.</i>
4	<i>La obtención de información de las bases de datos u otras aplicaciones informáticas se efectúa creando consultas utilizando criterios sencillos según instrucciones recibidas y criterios avanzados con alguna ayuda, actualizando registros existentes, eliminando registros duplicados o no necesarios, ordenando los resultados en función de la información que se deba presentar, clasificando la información aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.</i>
3	<i>La obtención de información de las bases de datos u otras aplicaciones informáticas se efectúa creando consultas utilizando alguno de los criterios según instrucciones recibidas sin llegar a utilizar criterios avanzados, actualizando registros existentes, eliminando registros duplicados o no necesarios, ordenando los resultados en función de la información que se deba presentar, no clasificando la información de acuerdo al criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.</i>
2	<i>La obtención de información de las bases de datos u otras aplicaciones informáticas se efectúa creando consultas sin utilizar criterios según instrucciones recibidas, actualizando registros existentes, eliminando registros duplicados o no necesarios de manera no correcta, no ordenando los resultados en función de la información que se deba presentar, no clasificando la información de acuerdo al criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.</i>
1	<i>La obtención de información de las bases de datos u otras aplicaciones informáticas se efectúa sin llegar a conseguir los resultados pretendidos, no actualizando ni eliminando registros, no ordenando los resultados, ni clasificando la información.</i>

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

Escala B

4	<i>El encuadernado de documentos se efectúa preparando los materiales de encuadernación según el tipo de documento, utilizando técnicas básicas como encanutado, espiralado, anillado o grapado, realizando el mantenimiento y ajuste de los equipos de encuadernación y cizallas según las instrucciones de uso, modificando las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación según el tipo y tamaño del documento.</i>
3	<i>El encuadernado de documentos se efectúa preparando los materiales de encuadernación según el tipo de documento, utilizando técnicas básicas como encanutado, espiralado, anillado o grapado, realizando el mantenimiento y ajuste de los equipos de encuadernación y</i>

	<i>cizallas según las instrucciones de uso con alguna leve dificultad, modificando las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación según el tipo y tamaño del documento.</i>
2	<i>El encuadernado de documentos se efectúa preparando los materiales de encuadernación según el tipo de documento, utilizando alguna de las técnicas básicas como encanutado, espiralado, anillado o grapado, no realizando el mantenimiento y ajuste de los equipos de encuadernación y cizallas según las instrucciones de uso, modificando con dificultad las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación según el tipo y tamaño del documento.</i>
1	<i>El encuadernado de documentos se efectúa sin preparar los materiales de encuadernación, utilizando una de las técnicas básicas como encanutado, espiralado, anillado o grapado, no realizando el mantenimiento y ajuste de los equipos de encuadernación y cizallas según las instrucciones de uso, no modificando las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación según el tipo y tamaño del documento.</i>

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

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

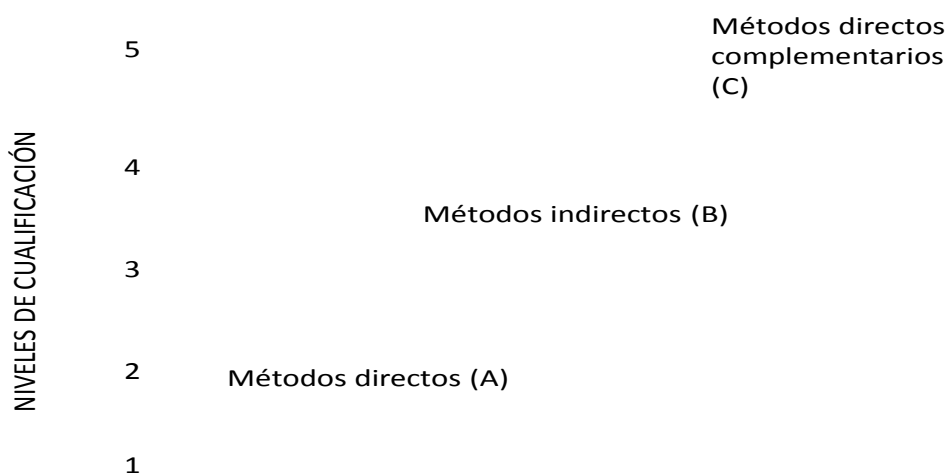
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos



de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la manipulación de cargas con carretillas elevadoras, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 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. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose



las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda que la persona candidata tenga que efectuar alguna de las operaciones que engloban el mantenimiento en condiciones óptimas de los equipos y recursos de reproducción y archivo, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar a la persona candidata de un modelo de documento para su encuadernación y diferentes tipos de documentos (textos, imágenes u otros) para su digitalización mediante un escáner.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar a la persona candidata de una base de datos con al menos cincuenta registros.



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

Código: ADG305_1

NIVEL: 1



Acciones comerciales: Estrategias de comunicación comercial para sistematizar e incrementar las oportunidades de negocios.

Albarán: Documento que acompaña al género en el momento de su entrega al comprador.

Almacén de materiales: Espacio físico en el que se reciben, clasifican, custodian y entregan, en su momento, los productos para su incorporación o utilización en procesos productivos.

Análisis del puesto de trabajo: Proceso de estudio exhaustivo y sistemático que describe y descompone las funciones, tareas, condiciones de trabajo y otros aspectos que en conjunto conforman un puesto de trabajo y el quehacer profesional de una persona.

Aptitud profesional: Capacidad o habilidad potencial que tiene un individuo para poder llegar a realizar satisfactoriamente una actividad profesional.

Atención al cliente: Servicio que proporciona una empresa para satisfacer los deseos y necesidades de los clientes con cortesía y demostración de respeto u obsequio.

Barreras a la comunicación: Obstáculos que dificultan la relación entre los individuos dentro de una empresa.

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

Burofax: Servicio de fax, considerado como sistema de comunicación fehaciente para la transmisión de documentos, con valor probatorio frente a terceros.

Calidad de servicio: Conjunto de características exigibles por los consumidores enmarcado en el proceso de mejora continua a largo plazo.

Campo: Espacio usado para una categoría particular de datos en un registro.

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

Categoría profesional: Aptitud profesional necesaria para el desempeño de una determinada función. Mediante la negociación colectiva o, en su defecto, acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se establecerá el sistema de clasificación profesional de los trabajadores, por medio de categorías o grupos profesionales.



Cizalla: Instrumento que sirve para cortar cartones y cartulinas en pequeñas cantidades y a tamaño reducido.

Cliente: Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Comportamiento proactivo: Actitud que se caracteriza por la vitalidad, iniciativa y capacidad para anticiparse a lo que pueda suceder.

Comunicación: Forma de obtener información primaria que implica realizar preguntas a una población o muestra de interés utilizando como instrumento un cuestionario.

Comunicación comercial: Proceso en el que la empresa desea transmitir determinada información sobre sí misma, principalmente sobre su oferta, a sus principales públicos, fundamentalmente compradores potenciales.

Comunicación empática: Proceso que tiene como objetivo que las personas expresen a los demás con claridad observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones de manera efectiva y con empatía. La práctica de este tipo de comunicación en las empresas, organizaciones e instituciones, resulta de gran utilidad en la solución de conflictos, ayudando a construir relaciones más efectivas en el trabajo.

Comunicación informal: Proceso que fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores” y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa.

Comunicación interna: Proceso mediante el cual un individuo o colectivo de la organización se pone en contacto con otro individuo o colectivo de la misma, a través de un mensaje, a la espera de una respuesta, una opinión, una conducta o actitud.

Consumidores o usuarios: Persona física o jurídica que realiza el acto de adquisición de un producto o servicio, para sí misma o para otros, a cambio del pago de una cantidad de dinero.

Copia de seguridad (backup): Reproducción de ficheros o datos realizada sobre la información existente para poder restaurar esta en caso de posibles eventualidades o pérdidas de la información.

Digitalizar: Expresar datos en forma digital.



Directriz: Conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de algo.

Documento electrónico: Conjunto de registros lógicos almacenados en soporte susceptible de ser leído por equipos electrónicos de procesamiento de datos, que contiene información.

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

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

Flujos de información: Intercambio de información entre un origen y un destino.

Habilidades sociales: Niveles de competencias y destrezas que adquieren los individuos basadas en el dominio de las habilidades de comunicación.

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

Legislación: Conjunto o cuerpo de leyes por las cuales se gobierna un Estado, o una materia determinada.

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

Manual de estilo: Conjunto de normas que regulan los usos expresivos de una organización.

Material fungible: Útiles que se consumen con el uso (soportes digitales, pilas, baterías, tóner, tinta, bolígrafos, lapiceros, u otros).

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

Pagaré: Documento mercantil que el firmante se compromete a pagar al beneficiario una suma de dinero determinada en una fecha de vencimiento fijada. Pueden ser nominativos o al portador.

Préstamo: Operación por la cual una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato.



Prevención de Riesgos Laborales: Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

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

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

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

Proveedor: Persona o empresa que surte o abastece a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

Recibo: Constancia que sirve para certificar que se ha pagado por un servicio previo.

Registro: Asiento o anotación que queda de lo que se recepciona.

Reintegro: Pago o devolución de lo que se debe.

Reproducción: Copia de un texto, una obra u objeto de arte conseguida por medios mecánicos.

Reprografía: Reproducción de los documentos por diversos medios, como la fotografía, el microfilme, entre otros.

Saldo: Cantidad positiva o negativa que resulta de una cuenta.

Soporte convencional: Medio donde se registra información.

Soporte digital: Medio telemático donde se registra información.

Soporte documental: Medios que contienen la información, según los materiales empleados.

Soporte informático: Medio que contiene información de cualquier naturaleza tratada en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado.

Sostenibilidad: Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de



generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

Tarifas: Tabla de precios, derechos o cuotas tributarias.