



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ARTE FLORAL Y GESTIÓN
DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

Código: AGA461_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

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





ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1482_3: Organizar y supervisar las actividades de floristería	7
4. Guía de Evidencia de la UC1483_3: Diseñar composiciones y ornamentaciones de arte floral	23
5. Guía de Evidencia de la UC1484_3: Realizar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisar los trabajos del taller de floristería	35
6. Guía de Evidencia de la UC1485_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería	49
7. Glosario de términos utilizado en Arte floral y gestión de las actividades de floristería	65



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1482_3: Organizar y supervisar las actividades de floristería”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ARTE FLORAL Y
GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

Código: AGA461_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1482_3: Organizar y supervisar las actividades de floristería.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización y supervisión de las actividades de floristería, y que se indican a continuación:

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

- 1. Efectuar la programación y las actividades de compra y contratación servicios externos en función de las necesidades de aprovisionamiento, la oferta disponible, los precios de mercado y la calidad de los productos, materias primas y materiales, para optimizar la rentabilidad de la floristería.***



- 1.1 Confeccionar los calendarios de compras y contratos de servicios basándose en las previsiones de ventas de la floristería y en la oferta del mercado.
 - 1.2 Programar la compra de materias primas y materiales en función de las épocas de floración, de la disponibilidad del mercado y de los canales de distribución.
 - 1.3 Comprar las materias primas y materiales atendiendo a los criterios de la programación y ajustando las posibles desviaciones que se produzcan en la misma.
 - 1.4 Reponer herramientas y equipos en función de las necesidades y de la información recibida del personal a su cargo.
 - 1.5 Contratar servicios externos atendiendo a razones comerciales y criterios de calidad-precio, buscando la mayor rentabilidad y beneficio para la empresa.
 - 1.6 Negociar los precios de compra con las empresas proveedoras, atendiendo a cantidades, calidades, plazos de entrega y sistemas de pago.
 - 1.7 Supervisar los inventarios de materiales, materias primas y productos.
- Desarrollar las actividades verificando que se cumple la política de compras de la empresa.

2. Gestionar los recursos humanos de la floristería en el marco de su responsabilidad para cumplir los objetivos de la empresa.

- 2.1 Programar los horarios, vacaciones, permisos del personal de floristería a su cargo atendiendo a las circunstancias de producción de la empresa.
- 2.2 Controlar los horarios, vacaciones, permisos del personal de la floristería a su cargo para cumplir eficazmente con los objetivos que marca la empresa.
- 2.3 Distribuir los trabajos y tareas de la floristería atendiendo a la cualificación, actitudes y aptitudes del personal disponible.
- 2.4 Supervisar las actividades y funciones del personal de cada departamento de la floristería para cumplir eficazmente con los objetivos que marca la empresa.
- 2.5 Dar las instrucciones correctoras oportunas al personal de la floristería para cumplir con los estándares marcados por la empresa.
- 2.6 Asesorar al personal sobre los procesos y procedimientos propios de la floristería supervisando su cumplimiento.
- 2.7 Informar al personal sobre materia de contratos establecidos en los convenios de floristería, indicando los derechos y obligaciones laborales y sobre la normativa de protección al medio ambiente contenida en los planes de prevención de riesgos laborales de la empresa.

3. Organizar la logística, el proceso productivo y los servicios de la empresa de floristería aplicando sistemas de innovación y mejora, supervisándolo para un óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y técnicos.

- 3.1 Organizar la recepción y almacenaje de pedidos en función de la tipología de la compra, cantidades, volúmenes, espacio de ubicación y personal disponible.
- 3.2 Coordinar la distribución de productos, materiales y materias primas atendiendo a las necesidades de cada uno de los puntos de venta, talleres, lugares de trabajo o almacenes de la empresa.
- 3.3 Supervisar la recepción, almacenaje y mantenimiento de las materias primas y productos que requieran su ubicación en cámara frigorífica.
- 3.4 Verificar que la calidad integral de los productos a la venta que no procedan del taller de la floristería y de los servicios de la empresa cumple el nivel marcado por la empresa.



- 3.5 Distribuir las actividades del establecimiento por departamentos, en función del personal disponible y adaptándose a las necesidades puntuales de la actividad, asignando objetivos y tiempos de realización.
 - 3.6 Programar el servicio de reparto en función de los recursos humanos y medios disponibles, atendiendo al horario de entrega y tipología del servicio.
 - 3.7 Supervisar con criterios de eficacia y eficiencia la ejecución del servicio de reparto atendiendo al horario de entrega y tipología del servicio.
 - 3.8 Programar el servicio de mantenimiento de plantas en función de la disponibilidad de personal cualificado, medios técnicos y necesidades de la empresa orientándolo a los requerimientos del cliente que solicita el servicio.
 - 3.9 Supervisar el servicio de mantenimiento de plantas con criterios de eficacia y eficiencia para ajustarlos a las necesidades de la empresa.
 - 3.10 Resolver las incidencias, técnicas o de gestión, surgidas o planteadas durante la actividad diaria, en el marco de las competencias atribuidas.
- Desarrollar las actividades verificando que se cumple la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

4. Organizar las acciones de promoción comercial de la floristería, aplicando las técnicas específicas con el objetivo de incrementar las ventas y transmitir la imagen de la empresa.

- 4.1 Elaborar las estadísticas e históricos de compras y ventas para aplicarlos en la programación de campañas comerciales temáticas.
 - 4.2 Aplicar las estadísticas e históricos de compras y ventas en la programación de campañas comerciales temáticas o cuando la ocasión lo requiera.
 - 4.3 Organizar las acciones de promoción comercial de la empresa de floristería teniendo en cuenta los fines comerciales, el presupuesto asignado, el ámbito de aplicación, el público objetivo y la temporalidad de cada acción.
 - 4.4 Supervisar las acciones de promoción comercial de la empresa de floristería partiendo de la organización de la acción y su posterior implantación para obtener los objetivos establecidos.
 - 4.5 Coordinar los recursos humanos y técnicos necesarios para el desarrollo de cada acción promocional.
 - 4.6 Evaluar las acciones promocionales antes de su lanzamiento al mercado, corrigiendo las posibles desviaciones detectadas respecto a los objetivos marcados.
 - 4.7 Preparar los productos, materias primas y materiales necesarios para las campañas comerciales desarrolladas dentro del establecimiento, contratando los servicios externos necesarios para garantizar su disponibilidad.
 - 4.8 Programar la decoración de los escaparates y zonas de exposición y venta del establecimiento atendiendo a las campañas comerciales temáticas.
 - 4.9 Supervisar la decoración de los escaparates y zonas de exposición y venta del establecimiento en función de las campañas comerciales temáticas.
- Desarrollar las actividades verificando que se cumple la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales



de la UC1482_3: Organizar y supervisar las actividades de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Programación y actividades de compra y contratación servicios externos en función de las necesidades de aprovisionamiento, la oferta disponible, los precios de mercado y la calidad de los productos.

- Canales de aprovisionamiento de materias primas y materiales.
- Condiciones de contratación.
- Sistemas de reposición de existencias. Control de stocks.
- Negociación de precios. Financiación de proveedores.
- Normativa de calidad.
- Tipos de contratos.
- Inventarios: Tipos y características.

2. Gestión de los recursos humanos de la floristería.

- Gestión de recursos humanos.
- Calendarios de trabajo.
- Informes técnicos: redacción y supervisión.
- Programación y distribución de tareas.
- Informes y partes de trabajo: objetivos, medios, tipos de informes y partes de trabajo, gestión de informes y partes de trabajo. Elaboración.
- Asesoramiento técnico del personal: objetivos, planificación, técnicas de comunicación, contenidos del asesoramiento.
- Identificación, valoración y resolución de conflictos: características del conflicto.
- Técnicas de motivación: concepto de motivación, el proceso motivacional, técnicas de motivación laboral.

3. Organización y supervisión de la logística, el proceso productivo y los servicios de la empresa de floristería aplicando sistemas de innovación y mejora.

- Sistemas de control de calidad de productos, materias primas y materiales y servicios de floristería.
- Calidad en el producto: técnicas y procedimientos.
- Almacenaje de materias primas y materiales de floristería: condiciones óptimas de conservación y mantenimiento.
- Sistemas de organización y distribución de materiales, materias primas y productos en los distintos departamentos de la floristería.
- Métodos de control de las instalaciones: orden y limpieza.
- Control de calidad de los servicios.

4. Organización de las acciones de promoción comercial de la floristería, aplicando las técnicas específicas con el objetivo de incrementar las ventas y transmitir la imagen de la empresa.

- Promoción comercial en empresas de floristería.
- Técnicas promocionales aplicables a la floristería.
- Mercado del consumo de flor y planta.
- Campañas promocionales: objetivos y resultados.
- Técnicas de exposición de productos en escaparates y zona de ventas de la floristería.



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

- Normas de calidad en el producto y en el servicio.
- Normativa laboral.
- Normativa de protección de riesgos laborales y de protección medioambiental.
- Técnicas de negociación con proveedores y clientes.
- Técnicas organizativas.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con la empresa y su puesto de trabajo:

- 1.1 Demostrar y generar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos por parte del personal a su cargo.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos., facilitando esa adaptación al personal a su cargo.
- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Facilitar la comunicación y la información con el personal a su cargo.

2. En relación con los clientes:

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

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar autonomía, eficiencia y eficacia en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones críticas en el desarrollo de las tareas.
- 3.3 Orientarse hacia la superación proponiendo objetivos de mejora continua en el equipo de trabajo a su cargo.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad liderar los trabajos que le encomiende la empresa.
- 3.5 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.6 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.



- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales y actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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

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

En el caso de la UC1482_3: Organizar y supervisar las actividades de floristería se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para coordinar y gestionar las actividades propias del taller de una floristería de tipo medio relacionadas con atender la demanda en una fecha determinada con relevancia en el sector o la realización de un evento significativo, partiendo de los datos y de la información proporcionada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Planificar el aprovisionamiento de materias primas y materiales para atender las necesidades de la floristería en una fecha de máxima demanda o para la decoración floral de un evento, realizando una programación de las compras, contratación de servicios adicionales y recursos humanos en función de la previsión del trabajo a realizar.
2. Gestionar las compras de materias primas, materiales, contratación de los servicios adicionales y recursos humanos con el nivel de calidad exigible al trabajo a realizar, utilizando los canales de aprovisionamiento establecidos para el cumplimiento de los objetivos marcados.



3. Programar el transporte, entrega y colocación final de los trabajos terminados en su ubicación.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos informáticos con conexión a Internet, de documentación e información técnica relacionada con las materias primas y materiales de uso generalizado en las empresas de floristería.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante con la finalidad de valorar la capacidad de respuesta del candidato ante situaciones imprevistas.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Planificación del aprovisionamiento de materias primas y materiales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las cantidades de materias primas, materiales, recursos humanos necesarios.- Selección de fuentes de información en función de la facilidad de acceso, fiabilidad y objetivos propuestos utilizando aplicaciones informáticas.- Identificación de los puntos críticos en la gestión de aprovisionamiento.- Estimación de las posibles necesidades de reaprovisionamientos de materias primas y materiales.- Contratación de los servicios adicionales necesarios atendiendo a las necesidades del trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>



<i>Gestión de las compras.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Programación de las compras atendiendo a las posibles variables (precio, tiempo de entrega, disponibilidad, etc.).- Uso de los canales de suministro adecuados para la compra de las materias primas y materiales necesarios.- Reconocimiento de la calidad óptima de las materias primas, materiales necesarios.- Negociación de las condiciones de suministro y contratación en función de la optimización de recursos para la empresa. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Previsión de medios auxiliares necesarios (personal, medios de transporte, entre otros).</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección del medio de transporte.- Contratación de personal cualificado.- Determinación del nivel de calidad necesario en los servicios adicionales contratados para la ejecución del trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 15% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Verificar el cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Tratamiento de residuos.- Utilización de los equipos de protección individual (EPIs).- Cumplimiento de la normativa y aplicación de medidas de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

5	<p><i>La planificación de las necesidades de materias primas y materiales para la carga de trabajo estimada se efectúa seleccionando todos los datos de partida (previsión de la demanda, consumos históricos, capacidad de producción, entre otros), establece con minuciosidad la totalidad de puntos críticos existentes en el proceso de aprovisionamiento, estima de manera precisa los posibles reaprovisionamientos que puedan ser necesarios en función de las variables facilitadas.</i></p>
4	<p><i>La planificación de las necesidades de materias primas y materiales para la carga de trabajo estimada se efectúa seleccionando todos los datos de partida (previsión de la demanda, consumos históricos, capacidad de producción, entre otros), establece la mayoría de los puntos críticos existentes en el proceso de aprovisionamiento, estima los</i></p>



	<p><i>posibles reaprovisionamientos que puedan ser necesarios en función de las variables facilitadas. En el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo, que no afectan al resultado final.</i></p>
3	<p><i>La planificación de las necesidades de materias primas y materiales para la carga de trabajo estimada se efectúa sin seleccionar alguno de los datos de partida (previsión de la demanda, consumos históricos, capacidad de producción, entre otros), establece parte de los puntos críticos existentes en el proceso de aprovisionamiento, estima de manera aproximada los posibles reaprovisionamientos que puedan ser necesarios en función de las variables facilitadas. En el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
2	<p><i>La planificación de las necesidades de materias primas y materiales para la carga de trabajo estimada se efectúa sin seleccionar varios de los datos de partida (previsión de la demanda, consumos históricos, capacidad de producción, entre otros), establece algunos de los puntos críticos existentes en el proceso de aprovisionamiento, estima de manera incorrecta y parcialmente los posibles reaprovisionamientos que puedan ser necesarios en función de las variables facilitadas. En el proceso descuida aspectos importantes que repercuten en el resultado final</i></p>
1	<p><i>La planificación de las necesidades de materias primas y materiales para la carga de trabajo estimada se efectúa sin seleccionar los datos importantes de partida (previsión de la demanda, consumos históricos, capacidad de producción, entre otros), no establece los puntos críticos existentes en el proceso de aprovisionamiento, no estima los posibles reaprovisionamientos que puedan ser necesarios en función de las variables facilitadas.</i></p>

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

Escala B

5	<p><i>La gestión del programa de compras se efectúa identificando con precisión todas las características de suministro, teniendo en cuenta la totalidad de las condiciones relevantes (plazos y condiciones de entrega, impuestos, costes de transporte, entre otros), definiendo con detalle las órdenes de compra, estableciendo con precisión el momento adecuado de suministro, y planificando con de forma óptima las necesidades que el proceso productivo de la empresa requiere para atender la demanda.</i></p>
4	<p><i>La gestión del programa de compras se efectúa identificando todas las características de suministro, teniendo en cuenta las condiciones relevantes (plazos y condiciones de entrega, impuestos, costes de transporte, entre otros), definiendo las órdenes de compra, estableciendo el momento adecuado de suministro, y planificando las necesidades que el proceso productivo de la empresa requiere para atender la demanda. En el proceso se descuidan aspectos secundarios, como es la secuenciación de trabajos, que no afectan al resultado final.</i></p>
3	<p><i>La gestión del programa de compras se efectúa identificando la mayoría las características de suministro, no tiene en cuenta alguna de las condiciones relevantes (plazos y condiciones de entrega, impuestos, costes de transporte, entre otros), no especifica todas las órdenes de compra, estableciendo con dificultad el momento adecuado de suministro y planificando de manera aproximada las necesidades que el proceso productivo de la empresa requiere para atender la demanda. En el proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el</i></p>



	<i>resultado final.</i>
2	<i>La gestión del programa de compras se efectúa identificando parte de las características de suministro, no tiene en cuenta varias de las condiciones relevantes (plazos y condiciones de entrega, costes de transporte, entre otros), especifica de manera confusa las órdenes de compra, no establece el momento adecuado de suministro, y planificando de forma aproximada las necesidades que el proceso productivo de la empresa requiere para atender la demanda.</i>
1	<i>La gestión del programa de compras se efectúa identificando de manera incorrecta las características de suministro, no tiene en cuenta las condiciones relevantes (plazos y condiciones de entrega, costes de transporte, entre otros), especifica de manera confusa las órdenes de compra, no establece el momento adecuado de suministro, y planificando cometiendo errores las necesidades que el proceso productivo de la empresa requiere para atender la demanda.</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.

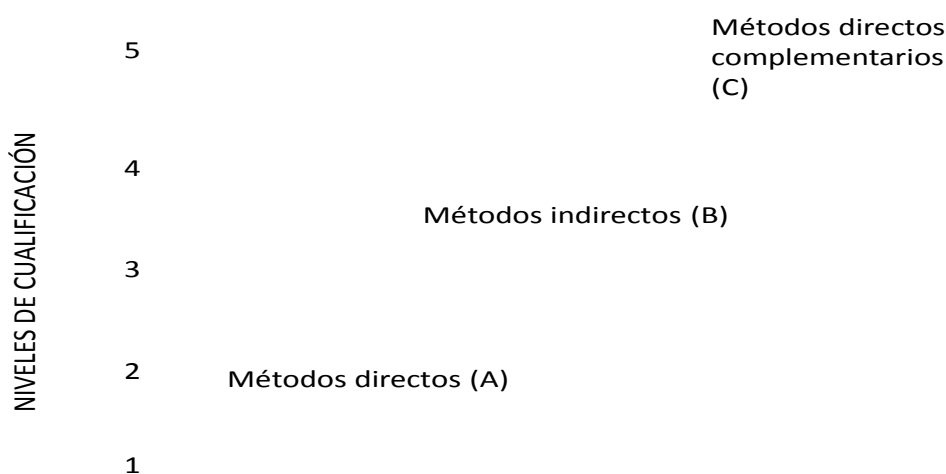
2.2. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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.

2.3. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

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



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

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

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

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

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

- h) Se deberá comprobar que las actividades se desarrollan cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- i) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad de la persona candidata para aprovechar y gestionar la información que le ha sido entregada para realizar la actividad de venta del trabajo.
 - El dominio de las variables que son significativas a la hora de realizar las actividades de aprovisionamiento de materias primas y materiales.
 - La utilización de los canales de aprovisionamiento de materias primas y materiales.
- j) Se planteará alguna situación imprevista en la terminación del trabajo que ponga a prueba su capacidad de respuesta ante esa situación.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1483_3: Diseñar composiciones y ornamentaciones de arte floral”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ARTE FLORAL Y
GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

Código: AGA461_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1483_3: Diseñar composiciones y ornamentaciones de arte floral.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el diseño de composiciones y ornamentaciones de arte floral, y que se indican a continuación:

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

- 1. Diseñar composiciones innovadoras y ornamentaciones de arte floral para eventos especiales, fiestas populares o religiosas aplicando diferentes soluciones creativas, así como nuevas técnicas, materiales y**



materias primas, cumpliendo con las especificaciones establecidas en el plan de riesgos laborales de la empresa y la normativa de protección del medio ambiente.

- 1.1 Elaborar los bocetos de las nuevas composiciones de arte floral tras el análisis de estilos, formas de creación, tamaños, técnicas, colores, disponibilidad de materiales y materias primas y la funcionalidad del nuevo producto o composición.
 - 1.2 Aplicar las materias primas y materiales en función de su fisonomía, movimiento y carácter.
 - 1.3 Diseñar las estructuras y soportes no vegetales para su empleo en composiciones.
 - 1.4 Elaborar un presupuesto de las estructuras y soportes en función del valor de los materiales y del tiempo de elaboración.
 - 1.5 Confeccionar el prototipo o modelo de cada composición de arte floral para evaluar su viabilidad y su aceptación para una potencial comercialización.
 - 1.6 Diseñar los encargos innovadores valorándolos en función de las propuestas y requisitos marcados por quien solicita el servicio.
 - 1.7 Diseñar las ornamentaciones de arte floral de grandes espacios y decoraciones especiales para eventos atendiendo a las condiciones y características específicas de cada caso.
 - 1.8 Diseñar las ornamentaciones de arte floral para fiestas tradicionales y populares atendiendo a las condiciones y características específicas de cada caso.
 - 1.9 Diseñar decoraciones especiales para actos religiosos atendiendo a las condiciones y características específicas de cada caso.
 - 1.10 Valorar las ornamentaciones de arte floral de grandes espacios, decoraciones especiales para eventos, tradiciones, fiestas populares y actos religiosos atendiendo a las condiciones y características específicas de cada caso.
- Desarrollar las actividades verificando que se cumplen las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

2. Elaborar un informe sobre la viabilidad comercial de los nuevos diseños de composiciones de arte floral, de nuevos servicios y su aceptación en el mercado.

- 2.1 Calcular el precio final y el margen de rentabilidad de un nuevo producto.
- 2.2 Aplicar, en caso necesario, las medidas correctoras para lograr un mayor índice de aceptación en la salida al mercado.
- 2.3 Obtener las valoraciones subjetivas de las nuevas creaciones de arte floral exponiéndolas en escaparates, en zonas de exposición o en cualquier otro lugar.
- 2.4 Presentar los nuevos servicios y las nuevas composiciones de arte floral, innovadoras o no en sesiones de trabajo y demostraciones públicas.
- 2.5 Recoger la opinión y el gusto del público sobre las novedades presentadas.
- 2.6 Contrastar los trabajos y las composiciones innovadoras con la opinión de profesionales del sector y otros especialistas valorando posibles aportaciones para su posterior aplicación.
- 2.7 Efectuar los cambios pertinentes en la composición innovadora tras la evaluación de las opiniones recibidas.



3. Mantener el estilo de la empresa transmitiendo al personal los aspectos artísticos, técnicos y de calidad de las composiciones y ornamentaciones, y de aplicación de la imagen corporativa.

- 3.1 Analizar los datos de la imagen que transmiten las composiciones y ornamentaciones del establecimiento, registrándolos según los protocolos establecidos.
- 3.2 Adaptar la imagen de la empresa a las nuevas tendencias y modas en caso necesario.
- 3.3 Transmitir al personal a su cargo los desarrollos creativos e innovaciones técnicas experimentadas y aceptadas para su aplicación en las composiciones habituales.
- 3.4 Transmitir al personal a su cargo las nuevas técnicas, materiales, materias primas, formas, colores, entre otras para su incorporación en las composiciones.
- 3.5 Transmitir al personal a su cargo los nuevos servicios relacionados con las composiciones y ornamentación o mejoras en los que ya se ofrecen para su aplicación en las tareas habituales.
- 3.6 Supervisar las composiciones para comprobar su adecuación a la imagen corporativa y a los niveles técnicos, artísticos y de calidad de las mismas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1483_3: Diseñar composiciones y ornamentaciones de arte floral. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negra:

1. Diseño de composiciones innovadoras y ornamentaciones de arte floral para eventos especiales, fiestas populares o religiosas aplicando diferentes soluciones creativas, así como nuevas técnicas, materiales y materias primas.

- Instalaciones usadas en el diseño de composiciones de arte floral: características y uso de los espacios.
- Mobiliario: utilización y mantenimiento.
- Herramientas usadas en la realización de composiciones de arte floral: tipos, características, manejo y mantenimiento.
- Materias primas usadas en la realización de composiciones de arte floral: géneros, especies, familias, disponibilidad, mantenimiento.
- Materiales y soportes: características de fabricación y aplicación.
- Composiciones de arte floral: estilos compositivos; aplicación de color; proporción; textura; profundidad; pesos, visual; agrupación; técnicas de confección; terminaciones y presentación final; entre otras.
- Decoraciones y ornamentaciones especiales: estilos arquitectónicos; costumbres en fiestas locales y populares; tradiciones navideñas; entre otros.

2. Elaboración de informes sobre la viabilidad comercial de los nuevos diseños de composiciones de arte floral, de nuevos servicios, y de su aceptación en el mercado.



- Materiales y materias prima: disponibilidad, valor económico, durabilidad.
- Servicios: tipos y aplicación.
- Equipo y programas informáticos: manejo de tratamientos de texto y hojas de cálculo. .
- Documentación: sistemas de encuestas y valoración de productos.

3. Técnicas de implantación y mantenimiento del estilo de la empresa y de transmisión al personal de los aspectos artísticos, técnicos y de calidad de las composiciones y ornamentaciones, y de aplicación de la imagen corporativa.

- Productos: estilos compositivos, técnicas de confección, calidad de materias primas y materiales.
- Material técnico de confección: características de fabricación y uso.
- Material de diseño: técnicas de bocetaje; técnicas de colorear; tipos de papel y cartulinas; entre otros.
- Herramientas: técnicas de fotografía; programa digital de diseño floral.
- Documentación: programas informáticos y soportes gráficos.

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

- Secuencia y periodicidad de comprobación de la imagen corporativa y programación de actividades de presentación.
- Modificación y adaptación de trabajos florales a la imagen de la empresa.
- Valorización económica de los productos y servicios y comprobación de su aceptación en el mercado.
- Aplicación de las nuevas técnicas, materiales, materias primas.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con la empresa y su puesto de trabajo:

- 1.1 Demostrar y generar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos por parte del personal a su cargo.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos., facilitando esa adaptación al personal a su cargo.
- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Facilitar la comunicación y la información con el personal a su cargo.

2. En relación con los clientes:



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

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar autonomía, eficiencia y eficacia en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones críticas en el desarrollo de las tareas.
- 3.3 Orientarse hacia la superación proponiendo objetivos de mejora continua en el equipo de trabajo a su cargo.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad liderar los trabajos que le encomiende la empresa.
- 3.5 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.6 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales y actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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

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

En el caso de la UC1483_3: Diseñar composiciones y ornamentaciones de arte floral, 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 diseñar una composición innovadora o una ornamentación de arte floral para un evento especial. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar el boceto de una composición innovadora o de una decoración especial o temática.
2. Programar el tiempo de elaboración y los recursos humanos y materiales necesarios.
3. Realizar una valoración económica del proyecto.

Condiciones adicionales:

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

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Elaboración de un boceto de una composición innovadora o de una decoración especial o temática.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección del estilo compositivo.- Criterios estéticos (color, proporción, textura, entre otros) aplicados.- Adaptación a la temática determinada.- Aplicación de medidas a escala. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Determinación de los recursos humanos, materiales y del tiempo necesarios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los materiales y materias primas para la realización de la composición floral de una decoración especial o temática.- Determinación de los recursos humanos necesarios.- Cálculo del tiempo necesario para su elaboración. <p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 15% de este criterio de mérito.</i></p>



<i>Valoración económica del proyecto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación del factor imagen comercial.- Identificación de las dificultades de la confección.- Cálculo del precio final de de un prototipo. <p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 15% de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 15% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Verificar el cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Tratamiento de residuos.- Utilización de los equipos de protección individual (EPIS).- Cumplimiento de la normativa y aplicación de medidas de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito..</i></p>

Escala A

4	<p><i>Los estilos compositivos y formas de creación se identifican con precisión. El tamaño de la composición se determina con exactitud. Los criterios estéticos se aplican apropiadamente. El boceto se adapta perfectamente a la temática propuesta. Las medidas se encuentran perfectamente adaptadas a la escala.</i></p>
3	<p><i>Los estilos compositivos y formas de creación se identifican. El tamaño de la composición se determina sin dificultad. Los criterios estéticos se aplican apropiadamente. El boceto se adapta a la temática propuesta. Las medidas se encuentran adaptadas a la escala. En el proceso se descuidan aspectos secundarios, como secuenciación del trabajo o destreza en el manejo de materiales, que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Los estilos compositivos y formas de creación se identifican con dificultad. El tamaño de la composición se determina con un margen de error del 10%. Los criterios estéticos se aplican de forma inapropiada. El boceto no se adapta en su conjunto a la temática propuesta. Las medidas se encuentran adaptadas a escala con un margen de error del 20%. En el proceso se descuidan aspectos significativos, como la combinación de colores, o destreza en el manejo de materiales, que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>Los estilos compositivos y formas de creación no se identifican. El tamaño de la composición se determina con un margen de error superior al 25%. Los criterios estéticos no se aplican. El boceto no se adapta a la temática propuesta. Las medidas se encuentran adaptadas a escala con un margen de error superior al 25%.</i></p>

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



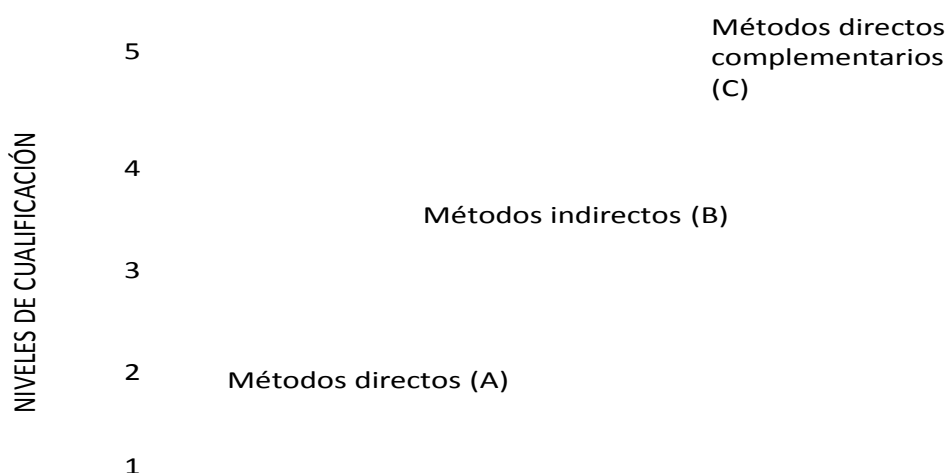
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores



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

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



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

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

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

- h) Se valorará la preservación del medio ambiente en el manejo de materias primas y materiales, los residuos generados y las prácticas medioambientales que dispensa el evaluado durante el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- i) Puede ocurrir que el/la candidato/a haya adquirido su competencia en empresas con división del trabajo por especialidades por lo que sólo haya trabajado en alguna de las actividades profesionales. En este caso habrá que tener pruebas suficientes para inferir que el/la candidato/a tiene una visión global de las diferentes partes de los procesos de trabajo y las habilidades necesarias en aquellas partes sobre las que puedan existir mayores dudas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1484_3: Realizar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisar los trabajos del taller de floristería”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ARTE FLORAL Y
GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

Código: AGA461_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1484_3: Realizar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisar los trabajos del taller de floristería.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisión de los trabajos del taller de floristería, y que se indican a continuación:

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



1. Realizar composiciones innovadoras y especiales de arte floral para su comercialización aplicando las técnicas habituales o nuevas, y verificando que se cumple la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

- 1.1 Seleccionar los materiales y materias primas, bases, soportes y/o estructuras de acuerdo con los criterios artísticos y técnicos establecidos en el diseño.
 - 1.2 Elaborar composiciones innovadoras de arte floral siguiendo el diseño original y basándose en criterios artísticos y técnicos.
 - 1.3 Confeccionar ornamentaciones especiales de arte floral aplicando criterios artísticos y técnicos.
 - 1.4 Resolver los problemas técnicos surgidos durante la creación de las composiciones de arte floral innovadoras u especiales aplicando las medidas necesarias.
 - 1.5 Establecer el precio de venta final de las composiciones y/o trabajos especiales teniendo en cuenta el coste de los materiales, de las materias primas, la complejidad técnica y el tiempo empleado en su confección.
- Desarrollar las actividades verificando que se cumplen las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con los cánones de calidad marcados por la empresa.

2. Supervisar los trabajos del taller realizando, en aquellos casos que lo requieran, el acabado de los mismos previamente a su comercialización, verificando que se cumple la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

- 2.1 Asignar al personal a su cargo las composiciones que puedan ser elaboradas por los mismos.
 - 2.2 Supervisar los materiales y materias primas, bases, soportes y/o estructuras comprobando que siguen los criterios artísticos y técnicos establecidos en el diseño.
 - 2.3 Supervisar la elaboración de las composiciones aplicando los ajustes necesarios para corregir las posibles desviaciones respecto al diseño inicial.
 - 2.4 Supervisar la elaboración de las composiciones aplicando los ajustes necesarios para corregir las posibles desviaciones respecto al presupuesto inicial.
 - 2.5 Supervisar la presentación final de los trabajos del taller (composiciones y productos para la venta) comprobando que se ajustan a las normas y a los cánones de calidad marcados por la empresa.
 - 2.6 Intervenir, en caso necesario, en la presentación final y acabado de los trabajos previamente a su comercialización.
- Desarrollar las actividades verificando que se cumplen las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo con los cánones de calidad marcados por la empresa.

3. Dirigir los trabajos de decoración y ornamentación con flores y/o plantas de grandes espacios y estancias para atender la demanda, realizándolos en caso de dificultad, y verificando que se cumple la normativa de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.



- 3.1 Programar los recursos humanos y tiempos de ejecución, para adecuarse a las condiciones y plazos establecidos en el proyecto.
 - 3.2 Programar la compra de materiales, materias primas, herramientas y equipos establecidos en el proyecto.
 - 3.3 Valorar económicamente los trabajos de decoración con flores y/o plantas en grandes espacios y estancias teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales.
 - 3.4 Organizar los trabajos de decoración con flores y/o plantas en grandes espacios y estancias teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales.
 - 3.5 Ejecutar los trabajos de decoración y ornamentación de especial dificultad teniendo en cuenta las variables que establezca la clientela y los espacios a decorar.
 - 3.6 Dirigir el trabajo atendiendo a las pautas y condiciones establecidas por la empresa y el proyecto.
 - 3.7 Supervisar los trabajos realizados por el personal a su cargo o por el personal ajeno a la empresa comprobando que cumplen con las técnicas, con los criterios artísticos y con las condiciones particulares establecidas.
 - 3.8 Programar el montaje y desmontaje de elementos, coordinando los equipos de trabajo.
 - 3.9 Asignar las responsabilidades y tareas del montaje y desmontaje de los elementos a los equipos de trabajo.
 - 3.10 Analizar el resultado final del trabajo de ornamentación para futuras aplicaciones.
 - 3.11 Archivar la documentación gráfica correspondiente del resultado final del trabajo de ornamentación según los protocolos establecidos, para futuras aplicaciones.
- Desarrollar las actividades verificando que se cumplen las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicables.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1484_3: Realizar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisar los trabajos del taller de floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Elaboración composiciones innovadoras y especiales de arte floral para su comercialización aplicando las técnicas habituales o nuevas.

- Instalaciones: características y uso de los espacios.
- Mobiliario: utilización y mantenimiento.
- Herramientas: tipos, características, manejo y mantenimiento.
- Materias primas: géneros, especies, familias, disponibilidad, mantenimiento.
- Materiales y soportes: tipos, características, aplicación.
- Maquinarias: tipos, características, manejo y mantenimiento.



- Composiciones innovadoras y especiales: estilos compositivos; aplicación de color; proporción; textura; profundidad; pesos; visual; agrupación; técnicas de confección; entre otras.

2. Supervisión los trabajos del taller realizando el acabado de los mismos previamente a su comercialización.

- Instalaciones: características y uso de los espacios.
- Mobiliario: utilización y mantenimiento.
- Herramientas: tipos, características, manejo y mantenimiento.
- Materias primas: géneros, especies, familias, disponibilidad, mantenimiento.
- Materiales y soportes: tipos, características, aplicación.
- Composiciones: estilos compositivos; aplicación de color; proporción; textura; profundidad; pesos visual; agrupación; terminaciones y presentación final; técnicas de confección; entre otras.

3. Dirección y realización de los trabajos de decoración y ornamentación con flores y/o plantas de grandes espacios y estancias.

- Instalaciones: características y uso de los espacios.
- Mobiliario: utilización y mantenimiento.
- Herramientas: tipos, características, manejo y mantenimiento.
- Materias primas: géneros, especies, familias, disponibilidad, mantenimiento.
- Materiales y soportes: características de fabricación y uso.
- Composiciones: estilos compositivos; aplicación de color; proporción; textura; profundidad; pesos visual; agrupación; Técnicas de confección; terminaciones y presentación final; entre otras.
- Documentación: formularios, fotografías, material gráfico; sistemas de archivo.

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

- Secuencia y periodicidad de tareas: supervisión de los trabajos realizados y programación de materias primas y materiales.
- Modificación y eliminación de errores en los trabajos realizados.
- Disponibilidad de flores, plantas naturales y verdes de corte en el mercado.
- Criterios de valoración y análisis de trabajos realizados.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con la empresa y su puesto de trabajo:

- 1.1 Demostrar y generar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos por parte del personal a su cargo.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos., facilitando esa adaptación al personal a su cargo.



- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Facilitar la comunicación y la información con el personal a su cargo.

2. En relación con los clientes:

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

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar autonomía, eficiencia y eficacia en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones críticas en el desarrollo de las tareas.
- 3.3 Orientarse hacia la superación proponiendo objetivos de mejora continua en el equipo de trabajo a su cargo.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad liderar los trabajos que le encomiende la empresa.
- 3.5 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.6 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales y actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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

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



En el caso de la UC1484_3: Realizar composiciones innovadoras y ornamentaciones especiales de arte floral y supervisar los trabajos del taller de floristería se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para programar una ornamentación especial y confeccionar una composición innovadora para dicha ornamentación, aplicando las técnicas habituales o nuevas técnicas desarrolladas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Seleccionar una ornamentación especial.
2. Determinar los materiales y materias primas necesarios para la ornamentación especial.
3. Organizar los recursos humanos y establecimiento de los tiempos de ejecución.
4. Elaborar una composición innovadora, aplicando los criterios artísticos establecidos.
5. Realizar la valoración final de la ornamentación especial.

Condiciones adicionales:

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

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

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



Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Selección de la ornamentación especial.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Definición del tema para la ornamentación floral.- Identificación del estilo arquitectónico.- Determinación de las dimensiones y particularidades técnicas del espacio. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Determinación de los materiales y materias primas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación del tipo y cantidad de unidades que componen la decoración.- Cálculo de las unidades necesarias de recipientes y/o soportes.- Determinación del tipo y cantidad de las materias primas necesarias.- Comprobación de la disponibilidad de materiales y materias primas en el mercado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Organización de los recursos humanos y determinación de los tiempos de ejecución.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación del tiempo necesario para la ejecución de la ornamentación.- Identificación de las dificultades técnicas de la ornamentación.- Cálculo de los tiempos necesarios para el desarrollo de la ornamentación.- Determinación de los recursos humanos necesarios.- Secuenciación de la ejecución de la ornamentación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Elaboración de una composición innovadora.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los materiales, herramientas y materias primas.- Definición del estilo artístico.- Determinación de técnicas de confección.- Confección de la composición.- Aplicación de las técnicas compositivas innovadoras.- Destreza en el manejo de los materiales, herramientas y materias primas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Valoración final de la ornamentación</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de la cantidad y tipo de materiales,



<i>especial.</i>	<p>materias primas y recursos humanos requeridos para la ornamentación especial.</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación del factor margen comercial.- Valoración de las incidencias surgidas durante la elaboración de la ornamentación especial.- Cálculo del valor de la ornamentación especial. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 15% en el tiempo establecido.</i></p>
<i>Verificar el cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Tratamiento de residuos.- Utilización de los equipos de protección individual (EPIs).- Cumplimiento de la normativa y aplicación de medidas de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

4	<p><i>Los materiales, las materias primas y herramientas se seleccionan de forma inequívoca según el diseño. El estilo artístico y las técnicas de confección de la composición se definen con detalle en función del diseño, finalidad de la composición, elementos disponibles y corrientes artísticas. La secuencia del trabajo en la confección de la composición se ajusta con rigor a procedimientos normalizados. Las técnicas compositivas y artísticas aplicadas se adecúan a los materiales utilizados, estilo artístico y finalidad de la composición innovadora. Los materiales, herramientas y materias primas se manejan con destreza y seguridad.</i></p>
3	<p><i>Los materiales, las materias primas y herramientas se seleccionan según el diseño. El estilo artístico y las técnicas de confección de la composición se definen en función del diseño, finalidad de la composición, elementos disponibles y corrientes artísticas. La secuencia del trabajo en la confección de la composición se ajusta a procedimientos normalizados. Las técnicas compositivas y artísticas aplicadas se adecúan a los materiales utilizados, estilo artístico y finalidad de la composición innovadora. Los materiales, herramientas y materias primas se manejan con la suficiente habilidad. En el proceso descuida aspectos secundarios como la secuenciación del trabajo que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Los materiales, las materias primas y herramientas se seleccionan sin seguir con detalle el diseño. El estilo artístico y las técnicas de confección de la composición se definen de forma aproximada en función del diseño, finalidad de la composición, elementos disponibles y corrientes artísticas. La secuencia del trabajo en la confección de la composición no se ajusta totalmente a procedimientos normalizados. Las técnicas compositivas y artísticas aplicadas se adecúan sólo en parte a los materiales utilizados, estilo artístico y finalidad de la composición innovadora. Los materiales, herramientas y materias primas se manejan sin la suficiente habilidad. En el proceso se descuidan aspectos significativos que repercuten en el resultado</i></p>



	<i>final.</i>
1	<i>La mayoría de los materiales, materias primas y herramientas no se seleccionan. El estilo artístico y las técnicas de confección de la composición no se definen en función del diseño, finalidad de la composición, elementos disponibles y corrientes artísticas. La secuencia del trabajo en la confección de la composición no se ajusta a procedimientos normalizados. Las técnicas compositivas y artísticas aplicadas no se adecúan a los materiales utilizados, estilo artístico y finalidad de la composición innovadora. Los materiales, herramientas y materias primas se manejan sin habilidad.</i>

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

Escala B

4	<i>Se determina de forma inequívoca el tipo y cantidad de materiales, materias primas y recursos humanos requeridos para la ornamentación especial. Se aplica con exactitud el factor del margen comercial. Se valora de forma ajustada las incidencias surgidas durante la elaboración de la ornamentación especial. Se calcula con precisión el valor de la ornamentación especial según el supuesto planteado.</i>
3	<i>Se determina el tipo y cantidad de materiales, materias primas y recursos humanos requeridos para la ornamentación especial. Se aplica el factor del margen comercial. Se valora las incidencias surgidas durante la elaboración de la ornamentación especial. Se calcula el valor de la ornamentación especial según el supuesto planteado. En el proceso descuida aspectos secundarios que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>No se determina la totalidad de los materiales, materias primas y recursos humanos requeridos para la ornamentación especial. Se aplica el factor del margen comercial. Se valora de forma imprecisa las incidencias surgidas durante la elaboración de la ornamentación especial. Se calcula forma aproximada el valor de la ornamentación especial según el supuesto planteado. En el proceso se descuidan aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>No se determina la totalidad de los materiales, materias primas y recursos humanos requeridos para la ornamentación especial. No se aplica el factor del margen comercial. No se valora las incidencias surgidas durante la elaboración de la ornamentación especial. Se calcula forma aproximada el valor de la ornamentación especial según el supuesto planteado. En el proceso se descuidan aspectos importantes que repercuten en el resultado final.</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.

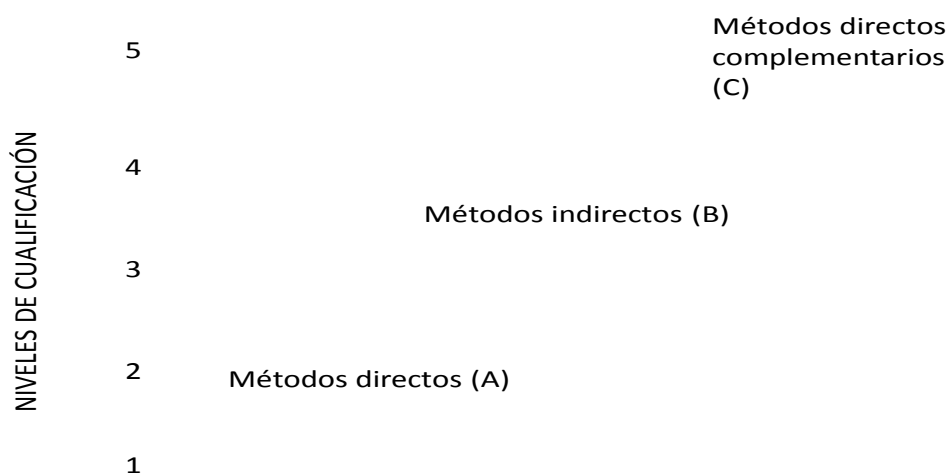
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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).





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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

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



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

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

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

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

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



- h) Se valorará la preservación del medio ambiente en el manejo de materias primas y materiales, los residuos generados y las prácticas medioambientales que dispensa el evaluado durante el desarrollo de la situación profesional de evaluación.

- i) Puede ocurrir que el/la candidato/a haya adquirido su competencia en empresas con división del trabajo por especialidades y haya podido trabajar sólo en alguno de los actividades profesionales. En este caso habrá que tener pruebas suficientes para inferir que el/la candidato/a tiene una visión global de las diferentes partes de los procesos de trabajo y las habilidades necesarias en aquellas partes sobre las que puedan existir mayores dudas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1485_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ARTE FLORAL Y
GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA**

Código: AGA461_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1485_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de la venta y del servicio de atención al público en floristería, y que se indican a continuación:

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

- 1. Atender al público de forma presencial, telefónicamente o por cualquier otro medio, proporcionando la información necesaria sobre las consultas realizadas para facilitar la venta.***



- 1.1 Ofrecer una información clara y ordenada, demostrando conocimientos y habilidades profesionales durante la atención al público.
 - 1.2 Determinar los productos y/o servicios que puedan satisfacer las necesidades de la clientela utilizando técnicas de preguntas y escucha activa.
 - 1.3 Recabar la información necesaria para atender al público, gestionando la petición personalmente o canalizándola al personal correspondiente.
 - 1.4 Solicitar los datos personales de la clientela para incluirlos en la base de datos, responsabilizándose en todo momento del cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos en su ámbito de actuación.
 - 1.5 Obtener la información sobre los productos y servicios que se ha de proporcionar al público, de las herramientas que la empresa tenga disponibles (manuales, catálogos, agendas electrónicas, informática, entre otros) o, en su caso, acudiendo al personal correspondiente.
 - 1.6 Comunicar el plazo necesario para atender un servicio que requiera la elaboración de un estudio, boceto y/o presupuesto a quien lo solicita proponiendo, una fecha para facilitar la información solicitada.
 - 1.7 Cerrar contractualmente las ventas y/o servicios presupuestados y aceptados para su posterior ejecución o prestación.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con los criterios y normas marcados por la empresa.

2. Gestionar el proceso de venta y prestación de servicios del departamento comercial, supervisando los elementos que intervienen en el mismo, para optimizar el funcionamiento de la empresa de floristería, y cumpliendo los criterios y normas establecidos.

- 2.1 Supervisar la atención prestada al cliente por el personal a su cargo.
 - 2.2 Gestionar los encargos recibidos a través de cualquier canal comercial (presencial, telefónico, "online", redes de transmisión floral, videoconferencia entre otros), comprobando que la información y documentación facilitada por el cliente es completa.
 - 2.3 Comprobar al comienzo de la jornada la dotación de la cuantía de la caja, así como del material necesario para las ventas (medios de pago electrónico, talonarios, albaranes, entre otros), verificando su disponibilidad.
 - 2.4 Revisar los catálogos, productos y servicios ofertados en la floristería y sus correspondientes precios de venta, actualizándolos en su caso.
 - 2.5 Revisar los productos y servicios de floristería ofertados en la página "web", tienda virtual o cualquier otro soporte publicitario, así como la información que se facilita de los mismos.
 - 2.6 Supervisar el reaprovisionamiento de la sala de ventas para que no se produzca ninguna falta de productos, cursando las órdenes de compra en caso necesario.
 - 2.7 Efectuar el arqueo y cierre de caja detectando posibles desviaciones y responsabilizándose, en su caso, en los efectuados por el personal a su cargo.
 - 2.8 Gestionar la venta de productos y servicios a crédito para su posterior cobro.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con los criterios y normas marcados por la empresa.

3. Gestionar las quejas y reclamaciones de la clientela de la floristería determinando las líneas de actuación para mejorar la calidad del servicio.



- 3.1 Supervisar el comportamiento del personal a su cargo ante una queja o reclamación comprobando que actúa conforme a las normas establecidas.
- 3.2 Determinar las líneas de actuación a seguir para la atención de las sugerencias, quejas o reclamaciones de los clientes aplicando las políticas de la empresa.
- 3.3 Atender las quejas o reclamaciones especiales adoptando una actitud positiva y segura, mostrando interés y presentando alternativas que faciliten el acuerdo.
- 3.4 Resolver las incidencias que puedan surgir en el proceso post-venta en la floristería dentro del marco de su responsabilidad, aplicando las medidas correctoras que la empresa tenga establecidas.
- 3.5 Determinar la forma y el momento de resolver una reclamación en la floristería según el procedimiento establecido, atendiendo a las características de cada caso, recomendando cuando sea necesario la formalización y/o presentación de la misma ante otras instancias.
- 3.6 Facilitar la información que se suministra ante una reclamación especificando los mecanismos de mediación y arbitraje y los documentos necesarios que se han de presentar para la tramitación y verificación del fundamento de la reclamación (hoja de reclamación, factura, presupuesto, ticket de caja, entre otros).
- 3.7 Recoger las reclamaciones y quejas como fuente de información para su posterior análisis y evaluación por parte de la empresa y mejora de la calidad del servicio.

4. Informar a la dirección de las actividades de venta de la floristería, transmitiendo sugerencias y conclusiones para mejorar su funcionamiento, siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.

- 4.1 Determinar las tendencias de la demanda analizando la información sobre nuevos productos y servicios obtenidos por distintos canales para facilitarla al personal correspondiente.
 - 4.2 Elaborar los informes y análisis sobre los datos de atención al público, proceso de venta, prestación de servicios, quejas y reclamaciones, para remitirlos regularmente a la dirección.
 - 4.3 Proponer a la dirección las peticiones de formación del personal, en función de las necesidades de promoción y de las nuevas demandas de productos y servicios.
 - 4.4 Transmitir las modificaciones orientadas a optimizar la calidad del servicio para evitar futuras quejas y reclamaciones.
 - 4.5 Comunicar a la dirección las sugerencias sobre actividades promocionales a realizar por la empresa.
- Desarrollar las actividades cumpliendo con los criterios y normas marcados por la empresa.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1485_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Atención al público de forma presencial, telefónicamente o por cualquier otro medio, proporcionando la información necesaria sobre las consultas realizadas para facilitar la venta.

- Concepto de cliente: tipología de clientes.
- Comportamiento del consumidor.
- Métodos de fidelización de clientes.
- Técnicas de venta.
- Entrevista comercial.
- Herramientas de comunicación empresa – cliente.

2. Gestión del proceso de venta y prestación de servicios del departamento comercial, supervisando los elementos que intervienen en el mismo, para optimizar el funcionamiento de la empresa de floristería.

- Gestión del departamento comercial de la floristería.
- Técnicas de aprovisionamiento y control de mercancías.
- Técnicas de exposición y venta.
- Calculo de precios y valoración de servicios.
- Elaboración de informes de venta.
- Arqueo y cierre de caja.
- Sistemas de cobro y pago.
- Gestión de pedidos.

3. Gestión de las quejas y reclamaciones de la clientela de la floristería determinando las líneas de actuación para mejorar la calidad del servicio.

- Gestión de quejas y reclamaciones. Normas de actuación.
- Tipología de las quejas o reclamaciones. Características.
- Técnicas de resolución de conflictos.
- Mecanismos de mediación.
- Sistema arbitral de consumo.
- Tramitación de reclamaciones: documentación y hojas de reclamaciones oficiales.
- Evaluación de reclamaciones: plan de mejora.

4. Información a la dirección de las actividades de venta de la floristería, transmitiendo sugerencias y conclusiones para mejorar su funcionamiento.

- Demanda de nuevos productos y servicios de floristería.
- Implantación de nuevas tendencias.
- Documentación de gestión de calidad de la floristería.
- Análisis de costes del departamento comercial.
- Gestión del departamento comercial de la empresa.
- Normativa de comercio.
- Convenio interprovincial para el comercio de flores.

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

- Normativa de calidad.
- Normativa sobre consumo.



- Normativa sobre protección de datos de carácter personal.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con la empresa y su puesto de trabajo:

- 1.1 Demostrar y generar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento de la organización y sus procesos por parte del personal a su cargo.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos., facilitando esa adaptación al personal a su cargo.
- 1.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 1.4 Adecuarse al ritmo de trabajo de la empresa, organizando el tiempo de trabajo y el reparto de tareas en el mismo.
- 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, según el protocolo establecido.
- 1.6 Facilitar la comunicación y la información con el personal a su cargo.

2. En relación con los clientes:

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

3. En relación al trabajo que se desarrolla:

- 3.1 Demostrar autonomía, eficiencia y eficacia en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.2 Mantener una actitud laboral positiva y de seguridad en situaciones críticas en el desarrollo de las tareas.
- 3.3 Orientarse hacia la superación proponiendo objetivos de mejora continua en el equipo de trabajo a su cargo.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y demostrar capacidad liderar los trabajos que le encomiende la empresa.
- 3.5 Ejecutar las tareas de manera ordenada, asignando los recursos disponibles del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 3.6 Respetar las instrucciones, procedimientos y normas internas de la empresa.
- 3.7 Cumplir con rigurosidad las normas de prevención de riesgos laborales y actuar sin provocar deterioro del medio ambiente.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación



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

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

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

En el caso de la UC1485_3: Gestionar la venta y el servicio de atención al público en floristería se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación

a) Descripción de la situación profesional de evaluación

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar el proceso completo de venta de un producto y/ o servicio de los ofertados en una empresa media del sector a través de alguno de los canales de entrada de pedidos establecidos (presencial, telefónico, web de la empresa, entre otros), hasta el cierre documental de la misma (elaboración de presupuesto, realización de factura, entre otros), así como la gestión del proceso de atención al cliente ante una queja o reclamación presentada ante la entrega de un producto y/o la prestación de un servicio defectuoso. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar la documentación previa necesaria (bocetos, presupuestos, factura proforma, así como cualquier otro documento necesario sobre el trabajo ofertado).
2. Presentar el producto / servicio al cliente utilizando los medios adecuados (catálogos digitales, web, bocetos, entre otros).
3. Cerrar la venta contemplando las variables planteadas (fechas de entrega, características del producto. costes adicionales, entre otros).



4. Tramitar y resolver la reclamación recibida utilizando las técnicas de resolución de conflictos apropiadas en función de la información recabada, respetando los derechos de los consumidores y aplicando la normativa que corresponda.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los medios, documentación y/o ayudas técnicas precisas para la realización de esta situación profesional de evaluación.
- Se dispondrá de equipos informáticos con conexión a Internet.
- Se dispondrá de documentación e información técnica relacionada con la resolución de quejas.
- Se contará con catálogos de productos/servicios para realizar la presentación ante el cliente.
- Se comprobará su capacidad para dar respuesta a las cuestiones o dificultades planteadas por el cliente y ante situaciones imprevistas.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional en función del tiempo invertido por un profesional de capacidad media en el sector.
- Se podrán añadir situaciones a valorar por el candidato (alquiler de transporte para los trabajos, de maquinaria, etc.).

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>Elaboración de la documentación previa necesaria.</i>	- Preparación de presupuestos y contratos previos a la realización del trabajo: variables que intervienen. Elaboración de bocetos, croquis, presentaciones de



	<p>acuerdo a los criterios establecidos y a la naturaleza del producto y /o servicio a presentar.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Presentación del producto / servicio al cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Utilización de medios técnicos para la presentación del producto / servicio ante el cliente: catálogos, web, bocetos del producto, entre otros.- Utilización de los conceptos técnicos y artísticos adecuados al producto y/o servicio solicitado.- Resolución de las dudas o aclaraciones planteadas por el cliente (características, composición, alternativas, entre otros). <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<p><i>Cierre de la venta.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Orientación en el cierre de la venta.- Comunicación del precio final y condiciones de venta.- Cierre con el cliente de todos los aspectos necesarios para gestionar la venta: condiciones de entrega, financiación de la compra, entre otros aspectos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<p><i>Tramitación de incidencias y reclamaciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la reclamación planteada.- Información al cliente de cómo actuar al respecto.- Resolución de la incidencia mediante la obtención de un acuerdo adoptando una postura de interés por la reclamación y seguridad de actuación ante el cliente.- Complimentación y tramitación de la documentación requerida según el procedimiento.- Aplicación de la normativa en el proceso de reclamación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por una o un profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 15% en el tiempo establecido.</i></p>
<p><i>Verificar el cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



Escala A

4	<i>Utiliza los medios técnicos a su disposición de manera precisa y con solvencia profesional, apoya la exposición utilizando las técnicas apropiadas con un lenguaje técnico correcto y comprensible por el cliente, resuelve de manera precisa las dudas y aclaraciones planteadas por el cliente sobre los aspectos relacionados con el trabajo a realizar y propone alternativas sobre la base de modificaciones planteadas en el presupuesto o relacionadas con las materias primas o materiales a utilizar.</i>
3	<i>Utiliza los medios técnicos a su disposición, apoya la exposición utilizando las técnicas oportunas con un lenguaje profesional y comprensible por el cliente, resuelve las dudas y aclaraciones planteadas por el cliente sobre los aspectos relacionados con el trabajo a realizar y propone alternativas sobre la base de modificaciones en el presupuesto o relacionadas con las materias primas o materiales a utilizar. En el proceso descuida aspectos secundarios que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Utiliza solo parte de los medios técnicos a su disposición de manera correcta, apoya la exposición utilizando técnicas inapropiadas y con un lenguaje no totalmente correcto ni comprensible por el cliente, no resuelve todas las dudas y aclaraciones planteadas por el cliente sobre los aspectos relacionados con el trabajo a realizar, y no propone alternativas sobre la base de modificaciones en el presupuesto o relacionadas con las materias primas o materiales a utilizar. En el proceso se descuidan aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>No utiliza los medios técnicos a su disposición, apoya la exposición utilizando técnicas inapropiadas y con un lenguaje no totalmente correcto ni comprensible por el cliente, resuelve de manera poco profesional alguna de las dudas y aclaraciones planteadas por el cliente sobre los aspectos relacionados con el trabajo a realizar, y no propone alternativas sobre la base de modificaciones en el presupuesto o relacionadas con las materias primas o materiales a utilizar. En el proceso se descuidan aspectos importantes que repercuten en el resultado final.</i>

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

Escala B

4	<i>Establece de manera precisa todas las variables del trabajo a realizar que tienen incidencia en el precio final del mismo, define perfectamente las condiciones de venta aplicables teniendo en cuenta las características específicas del trabajo, documenta de forma exhaustiva los aspectos relacionados con el cierre de la venta cumplimentando todos los documentos necesarios para gestionar la misma (notas de entrega, albaranes, facturas, entre otros).</i>
3	<i>Establece todas las variables del trabajo a realizar que tienen incidencia en el precio final del mismo, define las condiciones de venta aplicables teniendo en cuenta las características específicas del trabajo, documenta los aspectos relacionados con el cierre de la venta cumplimentando todos los documentos necesarios para gestionar la misma (notas de entrega, albaranes, facturas, entre otros). En el proceso descuida aspectos secundarios, como la secuenciación del trabajo, que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Establece la mayoría de las variables del trabajo a realizar que tienen incidencia en el precio final del mismo, define parte de las condiciones de venta aplicables teniendo en cuenta las</i>



	<i>características específicas del trabajo, no documenta alguno de los aspectos relacionados con el cierre de la venta ni cumplimenta todos los documentos necesarios para gestionar la misma (notas de entrega, albaranes, facturas, entre otros). En el proceso se descuidan aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i>
1	<i>No establece la mayoría de las variables del trabajo a realizar que tienen incidencia en el precio final del mismo, define sólo alguna de las condiciones de venta aplicables teniendo en cuenta las características específicas del trabajo, no documenta la mayoría de los aspectos relacionados con el cierre de la venta ni cumplimenta todos los documentos necesarios para gestionar la misma (notas de entrega, albaranes, facturas, entre otros). En el proceso se descuidan aspectos importantes que repercuten en el resultado final.</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.

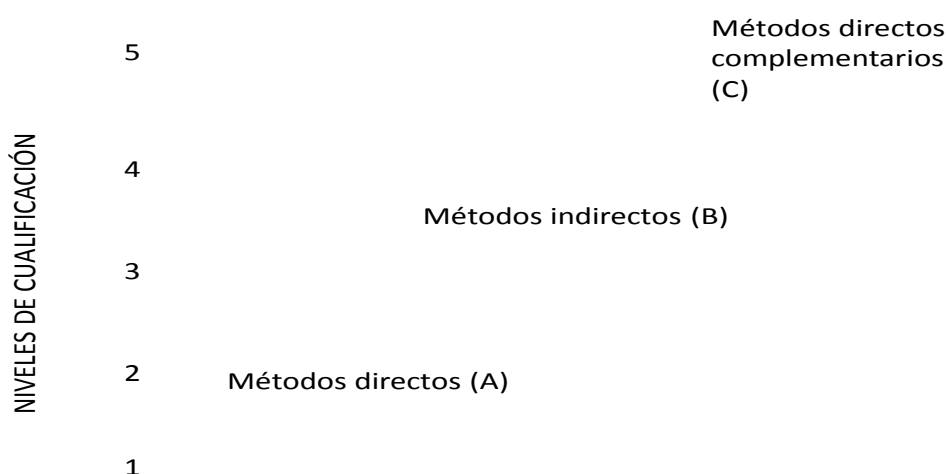
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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 gestión de la venta y del servicio de atención al público se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



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

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

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comuniquen 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) Se deberá comprobar que las actividades se desarrollan cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- i) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
 - La capacidad de la persona candidata para aprovechar y gestionar la información que le ha sido entregada para realizar la actividad de venta del trabajo.
 - El dominio de las variables que son significativas a la hora de establecer el precio final del trabajo.
 - La creatividad en las propuestas planteadas al cliente ante modificaciones de presupuesto o variaciones en las materias primas o materiales.
 - La seguridad y control demostrado por el candidato en la tramitación de incidencias y en el cierre de la venta.
 - Se planteará alguna situación imprevista en la terminación del trabajo que ponga a prueba su capacidad de respuesta ante esa situación.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ARTE FLORAL Y GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE FLORISTERÍA

Albarán: Documento que acredita la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

Calendarios de compras: Planificación de los aprovisionamientos de la empresa en función de las previsiones realizadas.

Canal comercial: Medio de captación de pedidos para atender la capacidad productiva de la empresa.

Canal de distribución: Medio habitual para adquirir las materias primas o materiales.

Composiciones innovadoras: Composiciones florales que cumplen los requisitos técnicos y estéticos con la aplicación de conocimientos contemporáneos y de nuevos materiales y materias primas.

Condiciones de venta: Cláusulas que regulan las condiciones de las operaciones de venta previendo todos los aspectos de la relación entre la empresa y el cliente.

Decoración de grandes espacios: Trabajos florales aplicados a diferentes espacios arquitectónicos con la utilización de materiales y materias primas apropiadas y proporciones específicos según la situación local.

Dotación de la cuantía de la caja: Cantidad de dinero que contiene la caja registradora al inicio de un periodo.

Habilidades profesionales: Conjunto de destrezas adquiridas mediante un proceso evolutivo basado en el conocimiento y en el desarrollo de la actividad.

Históricos de compras y ventas: Documento que contempla las compras y ventas producidas en una fecha o periodo determinado.

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

Indicadores de calidad: Índice que sirve para evaluar la calidad del servicio prestado o de los productos recibidos o entregados.

Inventario: Registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a la empresa y realizado con orden y precisión.

Materia prima: Materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar los distintos trabajos florales y /o con plantas ofertados en una empresa de floristería.



Orden de compra/pedido: Solicitud escrita dirigida a un proveedor en la que se le piden determinados artículos a un precio convenido, especificando los términos de pago y de la entrega.

Pedido: Encargo de materias primas o materiales que se hace a un fabricante o a un vendedor.

Plan de ventas: Conjunto de datos sobre las ventas previstas en un determinado periodo de tiempo o fecha relevante en la actividad.

Presupuesto: Documento que contempla todas las variables materiales y económicas necesarias para la realizar un trabajo.

Previsión de la demanda: Estimación de los pedidos futuros relacionados con fechas o periodos determinados, mediante la proyección de ventas del pasado.

Producto alternativo: Son aquellos que pueden reemplazar la satisfacción del producto previamente ofertado.

Programa de compras: Órdenes de pedido que están previstas realizar en un periodo determinado de tiempo en función de las previsiones de venta establecidas por la empresa.

Protección de datos: Cumplimiento de la normativa referida a los datos personales utilizados en el desarrollo de la actividad.

Prototipo: Composición floral o cualquier otro producto confeccionado con características nuevas en la aplicación en la floristería.

Punto crítico: Situación restrictiva en el plazo de entrega de una materia prima o material.

Reaprovisionamiento: Necesidad de aprovisionar causada por una ausencia en la entrega inicialmente prevista.

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

Servicio de reparto: Entrega de productos fuera del establecimiento comercial.