



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA  
DIRECCIÓN**

**Código: ADG0309\_3**

**NIVEL: 3**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

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



## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la “UC0982\_3 - Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección”
4. Guía de Evidencia de la “UC0983\_3 - Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización”
5. Guía de Evidencia de la “UC0984\_3 - Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección”
6. Guía de Evidencia de la “UC0985\_2 - Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección”
7. Guía de Evidencia de la “UC0986\_3 - Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos”
8. Glosario de términos utilizado en “Asistencia a la dirección”

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



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

ADG309\_3 Asistencia a la dirección.  
ADG310\_3 Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.



## 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 UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

### 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 administración y gestión con autonomía de las comunicaciones de la dirección, y que se indican a continuación:

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



**1. Administrar los flujos de información documental, internos y externos de forma eficiente, realizando las tareas y utilizando los medios de transmisión requeridos, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.**

- 1.1 Clasificar la información recibida, organizando, valorando, verificando y corrigiendo datos.
  - 1.2 Seleccionar los aspectos claves de la información según la gestión posterior y la decisión de quien corresponda.
  - 1.3 Determinar el tipo de tratamiento a dar en cada caso según la gestión posterior y decisión de quien corresponda.
  - 1.4 Registrar la información recibida, codificándose según el asunto en soporte convencional o electrónico.
  - 1.5 Canalizar la información hacia los destinatarios según procedimientos establecidos y organigrama de la organización.
  - 1.6 Dar respuesta a las peticiones de información recibida, sin dejar asuntos pendientes en el marco de su responsabilidad.
  - 1.7 Seleccionar los medios de transmisión según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.
  - 1.8 Transmitir información utilizando los medios disponibles según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requieran la comunicación a enviar.
  - 1.9 Determinar los trámites adicionales necesarios para transmitir la información con autonomía y responsabilidad.
  - 1.10 Gestionar los trámites adicionales necesarios con autonomía y responsabilidad.
  - 1.11 Archivar las copias de la documentación emitida previamente clasificadas en el soporte que proceda.
  - 1.12 Detectar los efectos de los obstáculos en la comunicación interna (rumores, mensajes ambiguos, mensajes obstrutores, inexistencia de retroalimentación, disonancia cognitiva u otros) con discreción y responsabilidad.
  - 1.13 Transmitir los efectos de los obstáculos en la comunicación interna al responsable directo con discreción y responsabilidad.
  - 1.14 Reseñar los errores y fallos en las comunicaciones telemáticas con prontitud y eficiencia.
  - 1.15 Corregir los errores y fallos en las comunicaciones telemáticas en el ámbito de su responsabilidad con prontitud y eficiencia.
  - 1.16 Informar de los errores y fallos al soporte técnico en el marco de su responsabilidad con prontitud y eficiencia.
- Desarrollar las actividades, según los procedimientos establecidos por la organización y aplicando criterios de sostenibilidad y protección al medio ambiente.

**2. Gestionar las visitas de forma eficiente, realizando las tareas requeridas, atendiendo y resolviendo sus requerimientos y siguiendo procedimientos protocolarios y de habilidades sociales en las que se transmite la imagen de la organización.**

- 2.1 Clasificar las visitas de la dirección en cuanto a su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma.
- 2.2 Filtrar las visitas de la dirección utilizando los medios adecuados.
- 2.3 Indicar el lugar de encuentro a las visitas de la dirección con autonomía y responsabilidad y utilizando las habilidades sociales necesarias.
- 2.4 Acompañar a las visitas al lugar de encuentro de la dirección cuidando la imagen corporal de acuerdo con la corporativa.





- 2.5 Atender las peticiones o requerimientos de las visitas con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades y previendo y resolviendo las posibles contingencias.
  - 2.6 Tramitar las peticiones o requerimientos de las visitas con prontitud y eficiencia.
  - 2.7 Promocionar la estructura, productos y/o servicios e imagen de la compañía o entidad, describiéndose y decidiendo el suministro de documentación, productos o informaciones disponibles.
  - 2.8 Recabar información relevante que afecte a la organización en las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes con precisión y rapidez a través del canal adecuado.
  - 2.9 Transmitir la información relevante a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.
  - 2.10 Detectar los posibles problemas planteados por las visitas de la dirección, según sus peticiones, información facilitada o el contexto del escenario.
  - 2.11 Resolver problemas en la atención de visitas con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación y tomando las decisiones que procedan.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, según precedencia, nivel jerárquico y razón de la misma y según los criterios definidos por la organización.

**3. Gestionar la atención telefónica interna y externa, utilizando los recursos que le son propios, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad para lograr una comunicación telefónica eficaz.**

- 3.1 Seleccionar la información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica identificando procedencia y nivel jerárquico, utilizando los medios adecuados.
  - 3.2 Facilitar la información requerida por el interlocutor en las comunicaciones telefónicas, determinando la razón y la urgencia y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.
  - 3.3 Justificar las ausencias de la dirección utilizando las habilidades necesarias que correspondan.
  - 3.4 Transmitir los mensajes recogidos a la dirección con exactitud en el plazo y medio adecuado.
  - 3.5 Resolver situaciones conflictivas planteadas en la atención telefónica tomando las decisiones que procedan de acuerdo con cada tipo de situación y adoptando un tono de voz firme y conciliador.
  - 3.6 Trasladar las llamadas a quien corresponda dentro y fuera de la organización utilizando las herramientas de las comunicaciones telefónicas.
  - 3.7 Detectar los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas con rapidez y eficiencia.
  - 3.8 Subsanan los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, en el ámbito de su responsabilidad.
  - 3.9 Informar al soporte técnico en el ámbito de su responsabilidad, con rapidez y eficiencia.
- Desarrollar las actividades transmitiendo la imagen de la organización.

**4. Comprobar que las comunicaciones escritas se ajustan a la imagen corporativa, las reglas de uso y el objeto de la transmisión, utilizando las herramientas y terminología requerida.**

- 4.1 Redactar la información y documentación de la dirección utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento y en el plazo previsto.



- 4.2 Adecuar la estructura del documento en función de su carácter, de la imagen corporativa que se quiera transmitir y aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del documento.
  - 4.3 Detectar errores en la información y documentación en lenguas propias aplicando criterios de corrección léxica y sintáctica según el manual o libro de estilo pertinente.
  - 4.4 Subsanan errores en la información y documentación en lenguas propias aplicando criterios de corrección léxica y sintáctica según el manual o libro de estilo pertinente.
  - 4.5 Revisar la ubicación y redacción de los elementos comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.
  - 4.6 Transmitir las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por la dirección y/u otros con cortesía, precisión y prontitud a los responsables correspondientes.
  - 4.7 Inspeccionar la redacción de las comunicaciones derivadas de Intranet o página de Internet de la empresa periódicamente, aportando las respuestas necesarias para que su redacción sea clara y comprensible.
  - 4.8 Gestionar la redacción de las comunicaciones derivadas de Intranet o página de Internet de la empresa con los responsables correspondientes.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.

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

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Administración de los flujos de información documental, internos y externos.***

- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.  
Comunicación en la demanda de información y su prestación.
  - Posibles obstáculos en la comunicación (rumores, mensajes ambiguos, obstrutores, ruidos u otros).
  - Flujos interdepartamentales en la comunicación (canales formales e informales). Técnicas de comunicación interna (tabloneros, reuniones, entrevista u otros).
  - Tratamiento de la información (centralizada, descentralizada, departamental, personal, general, reservada, restringida, pública, privada, clases de documentos por su trascendencia).
  - Tratamiento de la comunicación telemática. Aplicaciones para la empresa. Posibles errores.
- Los registros (entrada, salida, teléfono, fax, correo electrónico u otros).
- Los medios de transmisión. Características y funcionamiento.
- El archivo: sistemas y soportes de archivo y su mantenimiento (extracciones, documento testigo expurgo u otros).
- Calidad del servicio y atención de demandas. Normas de calidad aplicables.



## **2. Gestión de las visitas.**

- Visitas en la oficina.
  - Filtrar las visitas a la dirección: criterios, técnicas, habilidades para actuar como filtro u otros.
  - Recepción y atención de las visitas: acogida, saludo, presentaciones, tratamientos, requerimientos, precedencias en pasillos, ascensores y escaleras, ubicaciones, despedidas.
  - Visitas inesperadas. Atención a las visitas que tienen que esperar.
  - Las visitas guiadas y programadas. Delegaciones extranjeras.

## **3. Gestión de la atención telefónica interna y externa.**

- La comunicación telefónica eficaz.
  - Proceso y partes intervinientes. Toma de contacto, desarrollo y cierre de la conversación.
  - Componentes de la atención telefónica (voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, actitud, elocución, articulación, lenguaje u otros).
  - Preparación y realización de llamadas.
- El protocolo telefónico. Expresiones adecuadas en la comunicación telefónica.
  - Recepción de llamadas. Saludo. Escucha activa.
  - Filtrado de llamadas. Habilidades para actuar de filtro.
  - Recogida y transmisión de mensajes. Toma de notas telefónicas eficaces.
  - Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque, recepción y emisión de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Medios y equipos telefónicos (centralita, IP, móvil, interfono u otros).
  - Prestaciones telefónicas (llamada en espera, desvío inmediato, agenda, contestador, rellamada, emisión de datos, multiconferencia u otros).

## **4. Control de la corrección aplicable a las comunicaciones escritas.**

- La comunicación escrita. Principios de eficiencia: concisión, precisión, claridad, coherencia, cohesión, énfasis.
- Estilos de redacción de documentos profesionales: informes, cartas, actas, solicitudes, memorandos, saludos, certificados, documentos mercantiles, laborales, administrativos, técnicos u otros.
- Estructuras efectivas de los documentos. Tipos de lenguajes.
- Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
- Normas de corrección ortográfica y léxica.
- Riqueza de vocabulario en los documentos. Sinónimos.
- Aplicación de abreviaturas, siglas y acrónimos.
- Técnicas de sintetización de contenidos.

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

- Transmisión óptima de la imagen corporativa de la organización.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones (mensajes verbales, simbolismo, comportamiento).
- Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones (empleados, clientes, proveedores, elección de locales u otros).



- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.
- Formas de comunicación oral.
- La comunicación verbal y no verbal.
- Elementos de comunicación oral (tono, ritmo, delimitación del mensaje, adecuación del estilo a la situación, preguntas concretas u otros).
- Factores favorecedores de la comunicación y habilidades sociales (escucha activa, asertividad, empatía, retroalimentación, reformulación, u otros).
- Uso correcto de la lengua (muletillas, vicios de dicción, cacofonías, repeticiones, vulgarismos u otros).
- Resolución de contingencias. El conflicto como regalo en la empresa.
- Tipos de conflictos. Técnicas de identificación y previsión de conflictos.
- Técnicas, habilidades y estrategias en el tratamiento y resolución de conflictos.
- Desarrollo de habilidades sociales aplicables. Negociación.
- El protocolo empresarial, el protocolo público y los usos sociales.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos.
- Respeto al medio ambiente. La oficina sin papeles. Sostenibilidad.

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

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

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

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.4 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
- 1.5 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas, lo urgente, lo importante, aprovechamiento de tiempos valle u otros.).
- 1.6 Gestionar la información y los recursos materiales. Utilizar los recursos de modo idóneo, rápido, económico y eficaz.

#### **2. En relación con los usuarios deberá:**



- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
  - 2.2 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
3. En relación con otros aspectos deberá:
- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 3.2 Tener confianza en si mismo.
  - 3.3 Respetar y cumplirlos procedimientos (de calidad, auditorias u otros)) y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales, de protección y tratamiento de datos y medioambientales.
  - 3.4 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
  - 3.5 Ser meticuloso en cuanto a la resolución total de una tarea o asunto hasta el final y en todas las áreas que envuelva.
  - 3.6 Tener capacidad de síntesis.
  - 3.7 Tener razonamiento crítico; capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.

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

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

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

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

En el caso de la UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección, 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 administrar y gestionar (personal, documentación y comunicaciones telefónicas), con cortesía y eficiencia considerando las



comunicaciones de la dirección de una empresa grande respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, y resolviendo las posibles contingencias. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Gestionar los flujos de información documental.
2. Gestionar las visitas de la dirección, atendiendo y resolviendo sus requerimientos.
3. Gestionar los flujos de comunicación telefónica de la dirección.
4. Corregir la redacción de las comunicaciones de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de un equipo informático y ofimático (con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación, de edición de imágenes, herramientas de traducción u otros), dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, y cualquier otro que requiera la situación profesional de evaluación.
- Se dispondrá de material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación y de cafetería para atender y satisfacer los posibles requerimientos de las visitas.
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Registro de la información y documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Codificación de la información y documentación.</li><li>- Registro en soporte convencional o electrónico.</li><li>- Registro de acuerdo a los procedimientos internos.</li><li>- Registro según asunto: registros de entrada y de salida de correo tradicional, electrónico, faxes u otros.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Distribución y transmisión de la información y documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distribución según organigrama y procedimientos establecidos por la organización.</li><li>- Transmisión con precisión, prontitud y eficiencia.</li><li>- Distribución según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.</li><li>- Respeto a los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</li><li>- Aplicación de criterios de sostenibilidad y protección al medio ambiente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Archivo de la información y documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificación previa de la información.</li><li>- Archivo en el soporte que proceda: convencional, electrónico.</li><li>- Utilización de un sistema de archivo óptimo.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Recepción y filtro de las visitas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción con habilidades sociales y consideración.</li><li>- Filtrado de visitas según precedencia y nivel jerárquico y razón de la misma.</li><li>- Aplicación del protocolo empresarial.</li><li>- Utilización de los medios adecuados (agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros).</li><li>- Respeto por los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>
<i>Atención a las visitas.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención a las vistas con prontitud y eficiencia.</li><li>- Identificación de las necesidades en cuanto a esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros.</li><li>- Previsión y resolución de posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación.</li><li>- Toma de las decisiones en su ámbito de responsabilidad.</li></ul>





	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala C.</i></p>
<p><i>Recepción y emisión de llamadas telefónicas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de la procedencia y nivel jerárquico, razón y la urgencia de la llamada.</li><li>- Utilización los medios adecuados con destreza (llamada en espera, buzón de voz, multillamada, desvío de llamada, ajuste de audio u otros).</li><li>- Respeto por las normas de cortesía.</li><li>- Utilización de los recursos de la comunicación telefónica (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros).</li><li>- Respuesta en el menor tiempo posible (3 tonos), con rapidez y eficiencia.</li><li>- Transmisión de la imagen de la organización.</li><li>- Emisión de la respuesta respetando los protocolos corporativos.</li><li>- Justificación de ausencias de la dirección.</li><li>- Respeto por los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala D.</i></p>
<p><i>Corrección de la redacción de las comunicaciones de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redacción en el plazo previsto, con precisión y corrección (léxica, ortográfica y sintáctica).</li><li>- Corrección de la información y documentación derivadas de las comunicaciones web de acuerdo al manual de estilo.</li><li>- Utilización de las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros).</li><li>- Aplicación de la estructura, terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del documento en función del objetivo y carácter (comercial, técnico u otros) del documento.</li><li>- Transmisión de la imagen corporativa.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala E.</i></p>





## Escala A

5	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización en cuanto a precedencia y nivel jerárquico del personal, con precisión (urgencia e importancia), prontitud y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, coste, sostenibilidad y protección al medio ambiente.</i>
4	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización en cuanto a precedencia del personal y nivel jerárquico, con precisión (urgencia e importancia), y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, coste, sostenibilidad y protección al medio ambiente.</i>
3	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización, con precisión (urgencia e importancia), y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, coste, y protección al medio ambiente.</i>
2	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza en su totalidad sin dejar asuntos pendientes siguiendo el organigrama de la organización, con precisión (urgencia e importancia), prontitud y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad. Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia, y coste.</i>
1	<i>La distribución y transmisión de la información recibida se realiza siguiendo el organigrama de la organización, con precisión (urgencia e importancia), prontitud y eficiencia, y respetando los criterios de seguridad y confidencialidad Y la transmisión de la misma siguiendo criterios de urgencia.</i>

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



## Escala B

5	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, precedencia o nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, utilizando los medios adecuados (agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros), con autonomía, responsabilidad, cortesía, habilidades sociales, y consideración, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa.</i>
4	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, utilizando los medios adecuados (agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros), con autonomía, responsabilidad, cortesía, habilidades sociales, y consideración, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
3	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, con autonomía, responsabilidad, cortesía, habilidades sociales, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
2	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, precedencia o nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial, con, cortesía, habilidades sociales, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>
1	<i>Las visitas de la dirección se reciben y filtran según su procedencia, precedencia o nivel jerárquico y razón de la misma, observando los criterios definidos por la organización y el protocolo empresarial), con cortesía y habilidades sociales.</i>

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

## Escala C

5	<i>Las visitas se atienden con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), previendo y resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación, tomando las decisiones que procedan.</i>
4	<i>Las visitas se atienden con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), previendo y resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación, tomando las decisiones que procedan.</i>
3	<i>Las visitas se atienden con eficiencia, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación, tomando las decisiones que procedan.</i>
2	<i>Las visitas se atienden, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), y resolviendo las posibles contingencias con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación.</i>
1	<i>Las visitas se atienden, identificando sus necesidades (esperas, refrigerios, informaciones, gestiones u otros), con respuestas adecuadas a cada tipo de situación.</i>

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



## Escala D

5	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa, identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, en el menor tiempo posible (2 tonos), con rapidez y eficiencia, determinando la razón y la urgencia y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía, transmitiendo la imagen de la organización, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
4	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, en el menor tiempo posible (3 tonos), con rapidez y eficiencia, determinando la razón y la urgencia y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía, transmitiendo la imagen de la organización, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
3	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad, identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, en el menor tiempo posible (3 tonos), determinando la razón y la urgencia y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, respetando las normas de cortesía, transmitiendo la imagen de la organización, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
2	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan respetando los criterios de seguridad y confidencialidad identificando procedencia y nivel jerárquico del emisor, determinando la razón, y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, respetando las normas de cortesía, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>
1	<p><i>Las llamadas telefónicas se emiten y receptionan, identificando al emisor, determinando la razón, y utilizando los medios (llamada en espera, multillamada u otros) y recursos (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo u otros) adecuados de la comunicación telefónica, y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.</i></p>

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

## Escala E

5	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza adecuando su estructura, en el plazo previsto, con precisión y corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir, con criterios de contextualización y aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del mismo, así como, al manual de estilo de la organización.</i></p>
4	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza adecuando su estructura, en el plazo previsto, con precisión y corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir y, aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del mismo, así como, al manual de estilo de la organización.</i></p>
3	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza en el plazo previsto, con corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir, aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del mismo.</i></p>
2	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza, en el plazo previsto, con corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros) y de la imagen corporativa que se quiera transmitir, y aplicando la terminología y usos habituales del mismo.</i></p>
1	<p><i>La redacción y/o corrección de la información y documentación de la dirección y las corporativas derivadas de las comunicaciones web de la empresa se realiza con corrección (léxica, ortográfica y sintáctica), utilizando las herramientas que cumplan con el objetivo del documento (carta, acta, saluda, informe, correo electrónico, fax u otros) y en función de su carácter (comercial, técnico, legal u otros).</i></p>

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



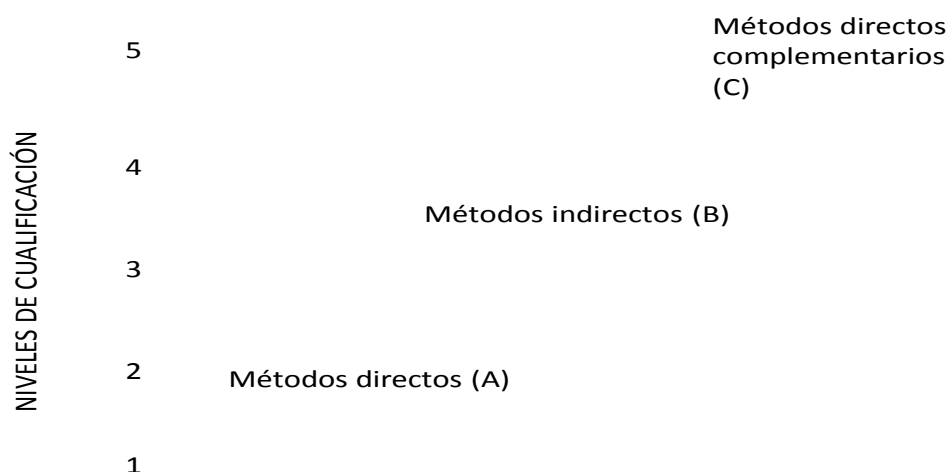
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

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

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

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



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



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

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

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

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

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





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

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

- g) Si se evalúa al candidato o la candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales, en función de los aspectos críticos contenidos en los criterios de realización, considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- h) El tiempo de la prueba de evaluación debe ser estimado por la Comisión de evaluación atendiendo al número de situaciones de prueba a que será sometida la persona candidata.
- i) Se asignará un tiempo total para que la candidata o el candidato demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- j) Las condiciones adicionales que permiten contextualizar las situaciones de la vida cotidiana en una empresa u organización, son muy diversas, ya que nos podemos encontrar con pequeñas, medianas y grandes empresas. Por eso se han indicado sólo las necesarias para poder evaluar con suficiencia al personal candidato.
- k) Se recomienda medir la dimensión de la competencia sobre respuesta a contingencias. Para ello se puede considerar que la información dada al candidato o la candidata puede haber “ausencias o errores” en los documentos facilitados y el candidato o la candidata deberá detectar dichas ausencias o errores, y adoptar una solución debidamente justificada.

Asimismo, en el caso de simular las situaciones de evaluación, los documentos, listados de tareas y otros, deben ser muy claros para el personal candidato, de modo que ayuden a su realización.

- l) Si se optara por desarrollar la SPE de forma simulada se recomienda disponer al menos de la siguiente documentación:
  - 1. Organigrama y plano de la organización.
  - 2. Manual de Estilo de una organización de más de 250 trabajadores.



3. Documentos usados habitualmente en las empresas o en su defecto un listado de documentación que surta el mismo efecto.
  4. Un listado para la resolución de diferentes situaciones de comunicación telefónica que el candidato deberá resolver.
  5. Un listado de tareas para la redacción y revisión de diferentes documentos.
  6. Información sobre diferentes visitantes que nos permita la simulación de la recepción, filtración, orientación, atención y despedida de los mismos.
- m) Para valorar la respuesta a las contingencias se podrá plantear alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias. A este fin, en la información dada al candidato o la candidata puede haber “ausencias o errores” en los documentos facilitados para elaborar. El candidato o la candidata deberá detectar dichas ausencias o errores, y adoptar una solución debidamente justificada.



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

**“UC0983\_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN**

**Código: ADG309\_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 UC0983\_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

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

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

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

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

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

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de forma proactiva de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización, y que se indican a continuación:

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

#### 1. *Organizar las actividades propias y de la dirección, coordinando las agendas de las personas implicadas.*

- 1.1 Priorizar las actividades propias y de la dirección, de acuerdo con los objetivos y con los criterios de importancia y urgencia.



- 1.2 Establecer las actividades diarias, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.
- 1.3 Clasificar las actividades propias y de la dirección, de acuerdo con criterios de similitud y eficiencia.
- 1.4 Coordinar las actividades propias y de la dirección, en función de las agendas de las personas implicadas, solicitando la información requerida.
- 1.5 Reajustar la planificación de la agenda, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.

## **2. Gestionar los servicios y recursos materiales necesarios en las actividades de asistencia a la dirección mediante su contratación y control.**

- 2.1 Determinar el equipamiento, material o servicios necesarios, para el desarrollo de actividades, en base a sus características y a las directrices definidas.
  - 2.2 Seleccionar los proveedores de equipamientos, materiales o servicios necesarios, siguiendo criterios económicos de equilibrio calidad/precio.
  - 2.3 Contratar la adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, analizando las condiciones comerciales de cada una de las ofertas, utilizando las técnicas de negociación más eficientes en cada caso.
  - 2.4 Comprobar el precio, cantidad, importe total y otros conceptos en la documentación relativa a los pedidos, efectuando los cálculos necesarios.
  - 2.5 Autorizar los pagos o anticipos a proveedores, cumplimentando con precisión documentos nacionales o extranjeros apropiados, en consonancia a los acuerdos alcanzados.
  - 2.6 Efectuar los pagos o anticipos a proveedores, mediante los instrumentos de pago oportunos.
  - 2.7 Registrar los documentos derivados de la operación, mediante la herramienta informática conveniente o bien a través del registro convencional.
  - 2.8 Verificar que la información y los datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos son correctos, cotejando los datos y los importes de los mismos con la documentación soporte de la operación.
  - 2.9 Controlar el stock de materiales, a través del seguimiento de su utilización, con las herramientas informáticas correspondientes.
  - 2.10 Verificar las características de los servicios y suministros contratados, comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad establecidas y a las condiciones pactadas.
- Desarrollar las actividades de acuerdo con los procedimientos internos, manteniendo criterios de sostenibilidad e impacto ambiental y protección de la información y confidencialidad.

## **3. Gestionar reuniones y eventos corporativos negociando las condiciones con las personas y las entidades involucradas.**

- 3.1 Preparar las reuniones y/o eventos, detallando sus fases y los recursos necesarios en cada una de ellas, según su naturaleza y los objetivos fijados.
- 3.2 Presupuestar una actividad o evento, mediante una previsión de ingresos y gastos de la actividad.
- 3.3 Controlar la ejecución de un presupuesto, vigilando las partidas de gasto y su materialización.
- 3.4 Negociar las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas, teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo.
- 3.5 Convocar a los asistentes, en tiempo y forma, confirmando las asistencias.



- 3.6 Preparar la logística necesaria de la reunión y/o evento, minimizando las posibles contingencias, verificando su existencia y buenas condiciones.
  - 3.7 Valorar los resultados de la organización de reuniones y eventos, teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente, utilizando cuestionarios de satisfacción u otros medios de obtención de información.
  - 3.8 Efectuar las reclamaciones, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, para las reuniones, eventos corporativos y organización de viajes nacionales e internacionales, mediante la cumplimentación de los modelos correspondientes u otros medios, según las guías de reclamaciones y normativa vigente.
- Desarrollar las actividades de aplicando los criterios de confidencialidad y rigurosidad y utilizando habilidades de comunicación.

#### **4. Gestionar la organización de viajes nacionales e internacionales, efectuando los trámites necesarios para su ejecución.**

- 4.1 Preparar el itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje, con suficiente antelación, con equilibrio en cuanto a coste y tiempo, teniendo en cuenta los cambios de uso horario, la agenda de trabajo, la situación socioeconómica y la información en relación con el protocolo del país visitado.
  - 4.2 Presupuestar una actividad o evento, mediante una previsión de ingresos y gastos de la actividad.
  - 4.3 Controlar la ejecución de un presupuesto, vigilando las partidas de gasto y su materialización.
  - 4.4 Obtener información sobre las necesidades documentación personal, requisitos de vacunación o de otro tipo que se requieren en el viaje, en función del marco legal establecido.
  - 4.5 Tramitar la documentación de la dirección requerida para el viaje de acuerdo a los distintos procedimientos establecidos y en tiempo y forma.
  - 4.6 Tramitar la adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones, mediante agencias de viaje tradicionales u online.
  - 4.7 Preparar la documentación de trabajo, necesaria para el viaje y las reuniones, previendo posibles necesidades y contingencias.
  - 4.8 Valorar los resultados de su actividad en la organización de los viajes, utilizando cuestionarios de satisfacción u otro medio de obtención de la información.
- Desarrollar las actividades utilizando habilidades de comunicación, innovación y creatividad.

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

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0983\_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



### **1. Organización de las actividades propias y de la dirección.**

- Funciones del servicio de secretariado en la estructura organizativa de la empresa.
- Gestión del tiempo.
- Agenda de trabajo.
  - Partes de la agenda.
  - Agendas más frecuentes para la asistencia a la dirección.
  - Gestión de la agenda de la dirección.
  - Planificación diaria, mensual y anual.

### **2. Gestión de los servicios y recursos materiales necesarios en las actividades de asistencia a la dirección.**

- Elementos de la oficina de secretariado y su organización.
- Organización de medios y métodos de trabajo.
- Contrato mercantil: modelos de contrato de compraventa.
- El leasing. Arrendamiento financiero.
- El proceso de compra.
  - Las operaciones de compra: el pedido (concepto, tipos y contenidos).
  - La recepción de las mercancías, control, documentación y comunicación interna.
  - La factura.
- Los documentos de pago.
- Control de stocks: coste de materiales y valoración de stocks.

### **3. Organización de reuniones y eventos corporativos.**

- Organización de eventos.
- Presupuesto y control.
- Etapas en la organización de eventos.
  - Previa al evento.
  - Marketing del evento.
  - Presupuesto.
- La negociación.
  - Estilos de negociación.
  - Tipos de negociaciones.
  - Estrategias y tácticas.
  - Asertividad.
  - Preparación-desarrollo-acuerdo.
  - Otros aspectos: comida de trabajo, detalles de cortesía.
  - Negociaciones internacionales: aspectos a tener en cuenta.
- Reuniones.
  - Objetivo de la reunión.
  - Tipo: ordinaria o extraordinaria.
  - Convocatoria de la reunión.
  - Orden del día.
  - Documentación.
  - El lugar de la reunión.
  - El acta.
  - Evaluación.

### **4. Organización de viajes nacionales e internacionales.**

- Funciones del Secretario/a en la organización de viajes.
  - Planificación.



- Agenda del viaje.
- Reserva de billetes y hotel.
- Transporte en lugar de destino.
- Planos e información complementaria.
- Principios generales en la organización de viajes.
  - Economía en el gasto.
  - Utilización eficaz del tiempo.
  - Imagen.
- Seguros de viaje.
- Organización de viajes nacionales e internacionales.
- Otros aspectos a tener en cuenta: diferencias culturales.

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

- Instrumentos de recogida (agenda interna, impresos escritos) y emisión de comunicación (teléfono multifunción, centralita telefónica, videollamada IP, móvil, interfono) y sus prestaciones (Llamada en espera, desvío inmediato, agenda, contestador, rellamada, emisión de datos, multiconferencia).
- Equipos y herramientas en el procesamiento de las comunicaciones.
  - Equipos informáticos. Software ofimático, correo electrónico.
  - Agenda electrónica.
  - Dispositivos multimedia de comunicación.
  - Reproducción de imágenes y documentos: fotocopidora, escáner, impresora.
- La estructura organizativa de la empresa.
- Almacenamiento y recuperación de la información: bases de datos, archivos, libros de registro, casilleros.
- Comunicación en la empresa.
  - La comunicación interna, vertical y horizontal.
  - La comunicación externa: la publicidad y las relaciones públicas.
- Proceso comunicativo.
  - Elementos y etapas del proceso de comunicación.
  - Barreras que se pueden producir en la comunicación.
  - Actitud ante un proceso de comunicación: positiva, asertiva, empatía, retroalimentación, reformulación entre otros.
  - La comunicación y la transmisión de información: Factores favorecedores de la comunicación y habilidades sociales.
  - Recogida y transmisión de mensajes.
  - Comunicación no verbal.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y organización en las organizaciones (mensajes verbales, simbolismo, comportamiento). Transmisión de la imagen corporativa. El protocolo empresarial.
- Uso correcto del lenguaje oral.
- Técnicas de comunicación escrita.
  - Elementos de la comunicación: remitente, destinatario, asunto canal, mensaje y contexto.
  - Estructura de la comunicación escrita: distribución: Encabezamiento, cuerpo, pie.
  - Formatos de papel estándar. DIN A.
  - Fórmulas de cortesía.
  - Reglas ortográficas, morfológicas, léxicas.
  - Habilidades en la redacción: utilización de sinónimos.
  - Principios de eficiencia en la comunicación escrita: claridad-brevedad-cortesía.





- Abreviaturas, siglas. Tratamientos.
- Tipos y modelos de documentos.
- Respeto al medio ambiente. La oficina sin papeles. Sostenibilidad.
- Normativa vigente en protección de datos.

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

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

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

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

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

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

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

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



- 3.9 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.10 Tener un razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.
- 3.11 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

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

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

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

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

En el caso de la “UC0983\_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

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

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

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización en el caso de un/a secretario/a de dirección en una mediana empresa que debe de organizar un evento promocional de dos días, en otra ciudad de España. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar las actividades propias y/o de la dirección.
2. Gestionar la organización del evento.
3. Gestionar la organización del viaje.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos tales como agenda electrónica, productos multimedia, ayudas técnicas, información técnicas u otros necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector profesional.
- Se planteará alguna situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización de las actividades propias y/o de la dirección.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Priorización de actividades de acuerdo con los objetivos.</li><li>- Coordinación de las actividades propias y de la dirección.</li><li>- Reajuste de la planificación de la agenda.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de la organización del evento.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificación del evento.</li><li>- Confección del presupuesto.</li><li>- Control de la ejecución del presupuesto.</li><li>- Negociación de las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas.</li><li>- Preparación de la logística.</li><li>- Valoración de los resultados de la organización del evento.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>



*Gestión de la organización del viaje.*

- Preparación del itinerario, programa y agenda del viaje.
- Elaboración del presupuesto del viaje.
- Identificación de necesidades de información y documentación de viaje.
- Adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia de hoteles, visitas u otras.
- Preparación de la documentación de trabajo.

*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala C.*

### Escala A

4	<i>La Organización de las actividades de la agenda propia y/o de la dirección se efectúa, priorizando las actividades de acuerdo con los objetivos, su importancia y urgencia, asignando los tiempos máximos estimados, coordinándolas en función de las agendas de las personas implicadas y solicitando la información requerida en su caso y realizando los reajustes según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.</i>
3	<i>La organización de las actividades de la agenda propia y/o de la dirección se efectúa, priorizando las actividades de acuerdo con los objetivos, según su importancia y urgencia, llevando a cabo la coordinación con la información disponible en ese momento pero sin proactividad en la búsqueda de información que permita garantizar la total sincronía de la agenda, realizando los reajustes según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.</i>
2	<i>La organización de las actividades de la agenda propia y/o dirección se efectúa priorizando las actividades de acuerdo con los objetivos, sin tener en cuenta su importancia y urgencia y realizando los reajustes de la planificación de la agenda según las incidencias surgidas en el curso de las actividades.</i>
1	<i>La organización de las actividades de la agenda propia y/o dirección se efectúa limitándose a anotar las mismas en las agendas de las personas implicadas.</i>

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



## Escala B

4	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa planificándolo de acuerdo a la finalidad, concretando las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, confeccionando el presupuesto mediante una previsión de ingresos y gastos de la actividad y negociando las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas. Prepara la logística en la que se minimice las posibles contingencias, verificando su existencia y buenas condiciones y valorando los resultados del evento teniendo en cuenta los objetivos fijados y la información obtenida de los asistentes.</i></p>
3	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa, concretando las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, realizando la negociación de las condiciones de la operación con todas las entidades involucradas. Prepara la logística en la que se minimice las posibles contingencias, valorando los resultados del evento teniendo en cuenta los objetivos fijados y la información obtenida de los asistentes.</i></p>
2	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa, concretando las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- sin tener en cuenta los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, realizando la negociación de las condiciones de la operación con alguna de las entidades involucradas olvidando alguna entidad. Prepara la logística en la que se minimice las posibles contingencias, pero no valora los resultados del evento.</i></p>
1	<p><i>La gestión de la organización del evento se efectúa, sin concretar las fases –programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y sin tener en cuenta los recursos necesarios en cada una de ellas en su ejecución, por lo que no baraja ninguna posibilidad de negociación de las condiciones de la operación con las entidades involucradas. No se contempla la fase de supervisión del desarrollo del evento.</i></p>

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



## Escala C

4	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa preparando previamente el itinerario, programa y agenda de viaje, teniendo en cuenta la agenda de trabajo, usos y costumbres u otros, presupuestando en función del criterio calidad/precio, identificando las necesidades de documentación personal u otras necesidades, efectuando la adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones, confirmando la compra o reserva y preparando la documentación de trabajo del evento cubriendo las posibles necesidades y contingencias.</i></p>
3	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa preparando previamente el itinerario, programa y agenda de viaje, teniendo en cuenta la agenda de trabajo y los usos y costumbres u otros, presupuestando el viaje, identificando las necesidades de documentación personal u otras necesidades con pequeños defectos, efectuando la adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones, confirmando la compra o reserva y preparando la documentación de trabajo del evento sin tener en cuenta posibles necesidades y contingencias.</i></p>
2	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa teniendo en cuenta el itinerario, pero no el presupuesto de viaje del que se dispone. Se identifican con errores las necesidades de documentación. Gestiona la adquisición de billetes de viaje pero sin asegurar la presencia del directivo en el evento a tiempo y sin preparar a tiempo la documentación de trabajo del evento.</i></p>
1	<p><i>La gestión de la organización de un viaje nacional para acudir al evento se efectúa sin tener en cuenta el itinerario, ni el presupuesto de viaje del que se dispone. No se identifican las necesidades de documentación. Gestiona la adquisición de billetes de viaje con errores de destino, fechas o tiempo de permanencia.</i></p>

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

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

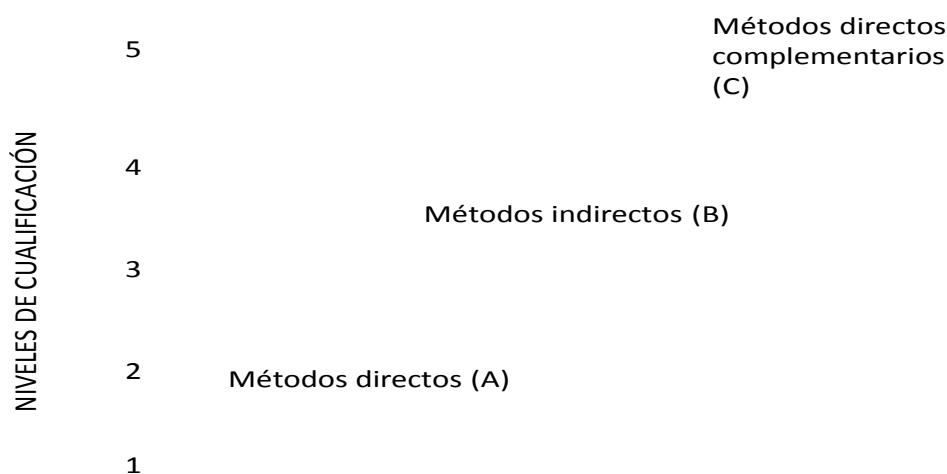
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



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

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

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



### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



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

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

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

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

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





- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias relacionadas con las agendas de las personas que asisten a la reunión y con la no disponibilidad de billetes de viaje para las fechas previstas del evento, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato, de un listado de actividades a realizar por la dirección que exijan una coordinación con distintos agentes, la organización de un hipotético evento, los objetivos del mismo, agendas de asistentes al evento, información que facilite la elaboración del presupuesto del evento y viaje u otra necesaria para afrontar la situación profesional de evaluación.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como directivos y/o asistentes al evento, proveedores de materiales y viajes u otros.



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

**“UC0984\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN**

**Código: ADG309\_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 UC0984\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.

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

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

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

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

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

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección, y que se indican a continuación:

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



### **1. Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización utilizando la lengua inglesa.**

- 1.1 Efectuar las actividades de recepción y atención de visitas en diferentes entornos y soportes, utilizando recursos, estructuras lingüísticas y léxicos relacionados con la organización empresarial.
- 1.2 Organizar las citas de la dirección, concertándolas, aplazándolas y/o anulándolas de forma oral o escrita, y requiriendo, en su caso, las precisiones oportunas al interlocutor para su completa gestión.
- 1.3 Amenizar la espera en diferentes entornos efectuando los saludos, brindis u otras, utilizando habilidades sociales con coherencia discursiva y un amplio repertorio léxico relacionado.
- 1.4 Atender a clientes ante situaciones conflictivas, resolviéndolas mediante expresiones orales adecuadas a la situación planteada.
- 1.5 Presentar actos promocionales en distintos soportes utilizando una entonación adecuada y persuasiva.
- 1.6 Buscar información socioprofesional tipo mediante fuentes de información externa y/o interna, identificando los aspectos clave con rigor y precisión.
- 1.7 Sintetizar información relevante de temas socioprofesionales, interpretándolos a su contexto.

### **2. Gestionar la organización y participación en reuniones, viajes y eventos interaccionando de forma oral y escrita en inglés.**

- 2.1 Obtener información de documentos largos y complejos relacionados con la organización y participación en reuniones, viajes o eventos, identificando los aspectos claves con rigor y precisión.
- 2.2 Convocar a los asistentes a las reuniones o eventos corporativos en tiempo y forma, mediante distintos soportes, confirmando su asistencia.
- 2.3 Efectuar las reclamaciones oportunas ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas para reuniones, eventos y organización de viajes, mediante el cumplimiento de las hojas de reclamación correspondientes.
- 2.4 Reservar el transporte, alojamiento y servicios de restauración de acuerdo a las necesidades y normativa relacionada.
- 2.5 Negociar las condiciones generales y particulares de la organización y participación en reuniones, viajes o eventos con los proveedores, participantes u otros agentes relacionados, argumentando y estructurando el discurso en la negociación.
- 2.6 Cumplimentar formularios, documentos e informes profesionales en la organización de viajes, reuniones o eventos, mediante el uso de recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado.
- 2.7 Obtener información sobre las necesidades de documentación personal, requisitos de vacunación, traslado de capitales y tipo de divisa utilizando fuentes de información oficiales.
- 2.8 Tramitar la documentación personal, identificando los aspectos claves y utilizando recursos y estructuras lingüísticas acordes al tipo de documento.

### **3. Elaborar documentación socioprofesional en inglés.**

- 3.1 Redactar documentos formales, conforme a la terminología, mediante el manejo de recursos, estructuras lingüísticas y léxico propios de la correspondencia comercial y en consonancia con el soporte elegido.
- 3.2 Elaborar documentos traducidos para la dirección sobre informes socioprofesionales, cartas, comunicaciones, anotaciones, volcados de voz u



- otros, identificando y valorando sus características, urgencia, importancia u otros aspectos relevantes.
- 3.3 Elaborar presentaciones de acuerdo con el formato de transmisión de la información y la imagen corporativa.
  - 3.4 Elaborar materiales promocionales proyectando la imagen corporativa y usando estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la organización empresarial.

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

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0984\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Gestión de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización en inglés.***

- Discursos no estructurados, en lengua inglesa.
- Información contextual y no verbal.
- Lenguaje administrativo, en lengua inglesa.
- Tono, expresiones y comportamiento adecuados a cada relación, en lengua inglesa.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención y negociación con clientes. Situaciones conflictivas y reclamaciones, su tratamiento y resolución.
- Fórmulas habituales en lengua inglesa en la recepción y atención de las visitas. acogida, saludo, presentaciones, tratamientos, requerimientos, precedencias en pasillos, ascensores y escaleras, ubicaciones, despedidas.
- Aspectos a considerar en la atención a visitas en lengua inglesa: Visitas inesperadas, visitas guiadas y programadas. Delegaciones extranjeras.
- Comunicación telefónica en lengua inglesa: Expresiones más habituales.
- Recepción de llamadas. Saludo. Escucha activa.
- El protocolo telefónico. Expresiones adecuadas en la comunicación telefónica en lengua inglesa.
- Recogida y transmisión de mensajes en lengua inglesa. Toma de notas telefónicas eficaces.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque, recepción y emisión de llamadas de consultas o reclamaciones. Giros lingüísticos y expresiones más habituales.

### **2. *Gestión de la organización y participación en reuniones, viajes y eventos en inglés.***

- Terminología habitual, oral y escrita en la documentación administrativa y comercial relacionada con la organización y participación en reuniones, viajes o eventos.
- Convocatoria de reuniones y/o eventos: expresiones orales (presenciales y telefónicas) más utilizadas. Estructuras sintácticas. Fórmulas habituales de elaboración de comunicaciones escritas en lengua inglesa. Expresiones y giros frecuentes en la reserva de transporte, alojamiento y servicios de restauración.



- Gestión de viajes: Técnicas de negociación en lengua inglesa. Estructuras sintácticas más frecuentes. Expresiones y giros tipo. Formulismos utilizados en la búsqueda de información. Reclamaciones a proveedores de servicios.
- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos relacionados con la organización de reuniones, viajes y eventos.

### **3. Elaboración de documentación socioprofesional en inglés.**

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación en la asistencia a la dirección.
- Elaboración de informes y presentaciones en lengua inglesa.
- La comunicación escrita. Principios de eficiencia: concisión, precisión, claridad, coherencia, cohesión, énfasis.
- Estilos de redacción de documentos profesionales: informes, cartas, actas, solicitudes, memorandos, saludas, certificados, documentos mercantiles, laborales, administrativos, técnicos u otros.
- Estructuras efectivas de los documentos. Tipos de lenguajes.
- Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
- Normas de corrección ortográfica y léxica.
- Riqueza de vocabulario en los documentos. Sinónimos.
- Aplicación de abreviaturas, siglas y acrónimos.
- Técnicas de sintetización de contenidos.

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

- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Elementos de comunicación oral (tono, ritmo, delimitación del mensaje, adecuación del estilo a la situación, preguntas concretas u otros).
- Uso correcto de la lengua (muletillas, vicios de dicción, cacofonías, repeticiones, vulgarismos u otros).
- Usos habituales en la comunicación escrita según el canal de comunicación, en lengua inglesa.
- Adaptación al medio de comunicación, en lengua extranjera: Presencial. A distancia.
- Contextos de comunicación, en lengua extranjera: Formal e informal.
- Comunicaciones escritas en lenguaje abreviado, en lengua inglesa.
- Normas de cortesía y cultura inglesa.
- Recursos lingüísticos, en lengua inglesa.
- Aplicaciones informáticas.

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

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

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Integrarse y adaptarse al estilo organizativo de la empresa.
  - 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
  - 1.3 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.



- 1.4 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
  - 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
  - 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
  - 1.7 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
2. En relación con las personas deberá:
- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
  - 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
  - 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
  - 2.4 Tener capacidad de expresión oral y escrita.
  - 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
3. En relación con otros aspectos deberá:
- 3.1 Actuar en el trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
  - 3.3 Tener capacidad para no manifestar sus emociones en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
  - 3.4 Tener convicción en sus propios puntos de vista ante terceros.
  - 3.5 Orientar su actividad al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
  - 3.6 Emplear el tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
  - 3.7 Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
  - 3.8 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
  - 3.9 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
  - 3.10 Tener un razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.

### **1.1. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

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

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





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

En el caso de la “UC0984\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

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

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

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección, organizando una reunión que cuenta con asistentes extranjeros. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar documentación de la reunión en inglés.
2. Gestionar la organización y participación de la reunión.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se facilitarán herramientas de traducción, acceso telefónico internacional, equipo informático con navegador y acceso a internet, correo electrónico, procesador de texto e impresora.
- Se planteará alguna situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **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 documentación de la reunión.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redacción del documento de convocatoria en inglés.</li><li>- Traducción de documentos en inglés con información para la reunión.</li><li>- Elaboración de una presentación de la empresa en inglés.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de la organización y participación en la reunión.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración y emisión de la convocatoria en inglés.</li><li>- Confirmación de la recepción de la convocatoria y de la asistencia en inglés.</li><li>- Solución de imprevistos o incidencias en inglés.</li><li>- Recepción de los asistentes en inglés</li><li>- Presentación personal en inglés.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa aplicando las fórmulas idiomáticas en función del objetivo y carácter de la reunión, en el plazo previsto, transmitiendo la información requerida con precisión y corrección léxica, ortográfica y gramatical. Traduce los documentos con la información necesaria de la reunión, resumiéndola de forma clara, breve y concisa. Elabora la presentación de la empresa proyectando la imagen corporativa y usando estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la actividad profesional.</i></p>
3	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa transmitiendo la información requerida, utilizando el inglés con corrección léxica, ortográfica y gramatical adaptándose al objeto de la reunión, aunque sin adaptarlo completamente a los usos y registros más adecuados. Traduce los documentos con la información necesaria de la reunión, resumiéndola de forma ordenada. Elabora la presentación de la empresa usando estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la actividad profesional.</i></p>
2	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa con dificultad transmitiendo la información requerida con algunos errores, utilizando un lenguaje básico en los textos, y sin adecuarse a las condiciones del contexto, ni al objeto de la reunión. Traduce los documentos con la información necesaria de la reunión, sin ser capaz de identificar los elementos esenciales de los mismos. Elabora la presentación de la empresa usando estructuras lingüísticas y léxico básico y con algunos errores.</i></p>
1	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa con muchos errores de vocabulario, ortográfico y gramatical, sin que se transmita la información esencial, y utilizando un lenguaje que no se adapta a los usos y registros usuales. No es capaz de traducir la documentación. La elaboración de la presentación se efectúa con errores ortográficos y gramaticales.</i></p>

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



## Escala B

4	<p><i>La gestión de la organización y participación en la reunión se efectúa redactando la convocatoria y remitiéndola a los destinatarios, incluyendo el orden del día, fecha, hora y lugar de realización, con precisión y corrección léxica, ortográfica y gramatical, adjuntando archivos o información complementaria. Confirma oralmente la recepción de la convocatoria y de la asistencia con fluidez y espontaneidad, aclarando las dudas que aparezcan en el proceso, y solucionando los imprevistos o incidencias que surjan relacionados con la asistencia a la reunión. Recibe a los asistentes en inglés, con fluidez y espontaneidad, utilizando fórmulas de cortesía, confirmando su identidad y procedencia, registrando presencias y ausencias, y realizando las presentaciones personales y del programa previsto. Comprende las expresiones idiomáticas y coloquiales, lo que le permite participar con modismos y frases hechas. Introduce en la conversación las características, cultura y actividad de la propia empresa transmitiendo matices sutiles y justificando las posibles incidencias.</i></p>
3	<p><i>La gestión de la organización y participación en la reunión se efectúa redactando la convocatoria y remitiéndola a los destinatarios, incluyendo el orden del día, fecha, hora y lugar de realización, con corrección léxica, ortográfica y gramatical, adjuntando archivos o información complementaria. Confirma oralmente la recepción de la convocatoria y de la asistencia con fluidez y espontaneidad. Recibe a los asistentes en inglés, con fluidez y espontaneidad, utilizando fórmulas de cortesía, confirmando su identidad, y realizando las presentaciones. Comprende las expresiones idiomáticas y coloquiales, sin tener que buscar de forma muy evidente la respuesta más adecuada, e introduce en la conversación las características y la cultura de la propia empresa.</i></p>
2	<p><i>La gestión de la organización y participación en la reunión se efectúa redactando la convocatoria y remitiéndola a los destinatarios, incluyendo el orden del día, fecha, hora y lugar de realización, con algunos errores léxicos, ortográficos o gramaticales. Confirma la recepción de la convocatoria y de la asistencia. Recibe a los asistentes en inglés, con fórmulas de cortesía habituales, confirmando su identidad, y realizando las presentaciones. Comprende las expresiones idiomáticas cotidianas, buscando con dificultad la respuesta más adecuada, e introduce en la conversación los aspectos básicos de la propia empresa.</i></p>
1	<p><i>La gestión de la organización y participación en la reunión se efectúa redactando la convocatoria incluyendo el orden del día, fecha, hora y lugar de realización, con muchos o importantes errores léxicos, ortográficos o gramaticales. Recibe a los asistentes en inglés, con expresiones sencillas, y breves, referidas al ámbito personal, sin comprender por sí mismo expresiones idiomáticas o coloquiales.</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

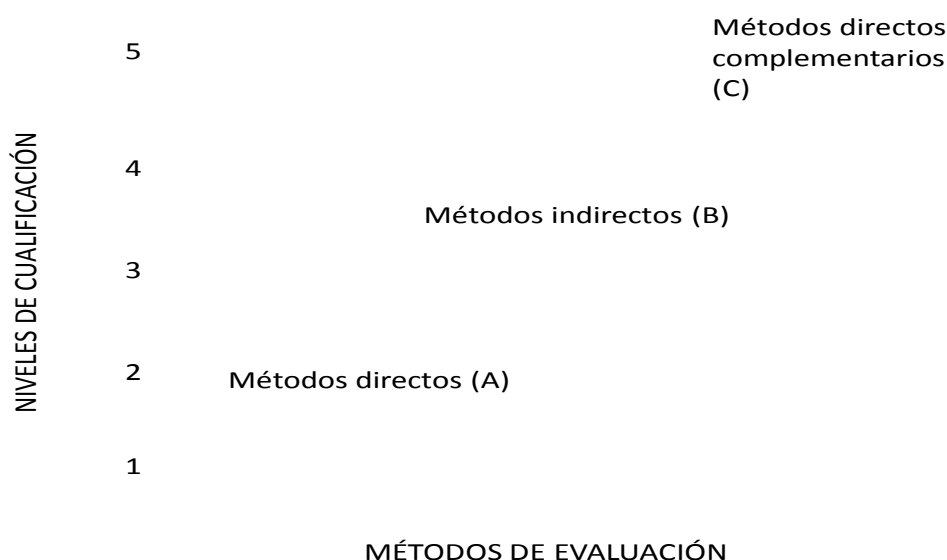


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 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).



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 comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de las habilidades comunicativas y sociales, 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 en inglés, a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

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

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

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



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias relacionadas con las agendas de las personas que asisten a la reunión, tales como no asistencia, dirección errónea u otras, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como directivos y/o asistentes al evento u otros, que hagan imprescindible la comunicación en inglés.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar documentación diversa en inglés sobre las características de la empresa, el objeto, orden del día, lugar de la reunión, lista de asistentes u otra necesaria para la gestión de la organización y participación en la reunión.





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

**“UC0985\_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN**

**Código: ADG309\_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 UC0985\_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.

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

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

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

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

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

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección, y que se indican a continuación:

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



**1. Gestionar actividades de asistencia a la dirección en materia de organización utilizando una lengua extranjera distinta del inglés.**

- 1.1 Efectuar las actividades de recepción y atención de visitas en diferentes entornos y soportes, utilizando recursos, estructuras lingüísticas y léxicos adaptados al contexto socioprofesional.
- 1.2 Organizar las citas de la dirección, concertándolas, aplazándolas y/o anulándolas de forma oral o escrita, y requiriendo, en su caso, las precisiones oportunas al interlocutor para su comprensión.
- 1.3 Atender a clientes o visitas mediante expresiones orales adecuadas a la situación planteada.
- 1.4 Buscar información socioprofesional mediante fuentes de información externa y/o interna, interpretándola de forma precisa.
- 1.5 Resumir información relevante de temas socioprofesionales, interpretándolos a su contexto.

**2. Gestionar la organización y participación en reuniones, viajes y eventos interaccionando de forma oral y escrita en una lengua extranjera distinta del inglés.**

- 2.1 Obtener información de documentos largos y no complejos relacionados con la organización y participación en reuniones, viajes o eventos, identificando los aspectos esenciales.
- 2.2 Convocar a los asistentes a las reuniones o eventos corporativos en tiempo y forma, mediante distintos soportes, confirmando su asistencia.
- 2.3 Efectuar las reclamaciones oportunas ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas para reuniones, eventos y organización de viajes, mediante el cumplimiento de las hojas de reclamación correspondientes.
- 2.4 Reservar el transporte, alojamiento y servicios de restauración de acuerdo a las necesidades y normativa relacionada.
- 2.5 Negociar las condiciones generales y particulares de la organización y participación en reuniones, viajes o eventos con los proveedores, participantes u otros agentes relacionados, utilizando estructuras lingüísticas y léxico acorde al contexto.
- 2.6 Cumplimentar formularios, documentos e informes profesionales en la organización de viajes, reuniones o eventos, mediante el uso de recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado.
- 2.7 Obtener información sobre las necesidades de documentación personal, requisitos de vacunación, traslado de capitales y tipo de divisa utilizando fuentes de información oficiales.

**3. Elaborar documentación socioprofesional en una lengua extranjera distinta del inglés.**

- 3.1 Redactar documentos formales, conforme a la terminología, mediante el manejo de recursos, estructuras lingüísticas y léxico propios de la correspondencia comercial y en consonancia con el soporte elegido.
- 3.2 Elaborar documentos traducidos para la dirección sobre informes socioprofesionales, cartas, comunicaciones, anotaciones, volcados de voz u otros, identificando y valorando sus características, urgencia, importancia u otros aspectos relevantes.
- 3.3 Elaborar presentaciones de acuerdo con el formato de transmisión de la información y atendiendo a la imagen corporativa de la empresa.
- 3.4 Elaborar materiales promocionales proyectando la imagen corporativa y usando estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la organización empresarial.



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

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0985\_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. *Gestión de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización en lengua extranjera distinta del inglés.***

- Discursos no estructurados, en lengua extranjera.
- Información contextual y no verbal.
- Lenguaje administrativo, en lengua extranjera.
- Tono, expresiones y comportamiento adecuados a cada relación, en lengua extranjera.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la preparación y organización de viajes.
- Fórmulas habituales en lengua extranjera en la recepción y atención de las visitas: acogida, saludo, presentaciones, tratamientos, requerimientos, precedencias en pasillos, ascensores y escaleras, ubicaciones, despedidas.
- Aspectos a considerar en la atención a visitas en lengua extranjera: Visitas inesperadas, visitas guiadas y programadas. Delegaciones extranjeras.
- Comunicación telefónica básica en lengua extranjera: Expresiones más habituales.
- Recepción de llamadas. Saludo. Escucha activa.
- El protocolo telefónico. Expresiones adecuadas en la comunicación telefónica en lengua extranjera.
- Recogida y transmisión de mensajes en lengua extranjera. Toma de notas telefónicas eficaces.

### **2. *Gestión de la organización y participación en reuniones, viajes y eventos en lengua en lengua extranjera distinta del inglés.***

- Terminología habitual, oral y escrita en la documentación administrativa y comercial relacionada con la organización y participación en reuniones, viajes o eventos.
- Convocatoria de reuniones y/o eventos: expresiones orales (presenciales y telefónicas) más utilizadas. Estructuras sintácticas. Fórmulas habituales de elaboración de comunicaciones escritas en lengua extranjera. Expresiones y giros frecuentes en la reserva de transporte, alojamiento y servicios de restauración.
- Gestión de viajes: Estructuras sintácticas más frecuentes. Expresiones y giros tipo. Formulismos utilizados en la búsqueda de información.
- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos relacionados con la organización de reuniones, viajes y eventos.



### **3. Elaboración de documentación socioprofesional en lengua extranjera distinta del inglés.**

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación en la asistencia a la dirección.
- Elaboración de informes y presentaciones en lengua extranjera.
- La comunicación escrita. Principios de eficiencia: concisión, precisión, claridad, coherencia, cohesión, énfasis.
- Estilos de redacción de documentos profesionales: informes, cartas, actas, solicitudes, memorandos, saludas, u otros.
- Estructuras efectivas de los documentos. Tipos de lenguajes.
- Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
- Normas de corrección ortográfica y léxica.
- Riqueza de vocabulario en los documentos. Sinónimos.
- Aplicación de abreviaturas, siglas y acrónimos.
- Técnicas de sintetización de contenidos.

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

- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Elementos de comunicación oral (tono, ritmo, delimitación del mensaje, adecuación del estilo a la situación, preguntas concretas u otros).
- Uso correcto de la lengua (muletillas, vicios de dicción, cacofonías, repeticiones, vulgarismos u otros).
- Usos habituales en la comunicación escrita según el canal de comunicación, en lengua extranjera.
- Adaptación al medio de comunicación, en lengua extranjera: Presencial. A distancia.
- Contextos de comunicación, en lengua extranjera: Formal e informal.
- Comunicaciones escritas en lenguaje abreviado, en lengua extranjera.
- Normas de cortesía y cultura extranjera.
- Recursos lingüísticos, en lengua extranjera.
- Aplicaciones informáticas.

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

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

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



## 2. En relación con las personas deberá:

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

## 3. En relación con otros aspectos deberá:

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

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

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

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

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

En el caso de la "UC0985\_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de



asistencia a la dirección”, 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 comunicarse en lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección, mediante la organización de un viaje que realizará la Dirección de una mediana empresa, que intenta abrir nuevos mercados en Europa, a un país extranjero de habla no inglesa y que requiere reunirse con distintos agentes interesados. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar documentación de la reunión en el idioma requerido.
2. Gestionar la organización del viaje del personal de dirección.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se facilitarán herramientas de traducción, acceso telefónico internacional, equipo informático con navegador y acceso a internet, correo electrónico, procesador de texto e impresora.
- Se planteará alguna situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
----------------------------	--





<i>Elaboración de documentación de la reunión.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redacción de la documentación de la reunión, en una lengua extranjera distinta del inglés.</li><li>- Traducción de documentos en una lengua extranjera distinta del inglés.</li><li>- Elaboración de una presentación de la empresa, en una lengua extranjera distinta del inglés.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de la organización del viaje de la Dirección.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información sobre alternativas de desplazamiento, alojamiento y restauración, en una lengua extranjera distinta del inglés.</li><li>- Negociación de las condiciones del viaje, en una lengua extranjera distinta del inglés.</li><li>- Reserva de los servicios del viaje, en una lengua extranjera distinta del inglés.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa aplicando las fórmulas idiomáticas en función del objetivo y carácter de la reunión, en el plazo previsto, transmitiendo la información requerida con corrección léxica, ortográfica y gramatical. Traduce los documentos con la información necesaria de la reunión, resumiéndola de forma clara, breve y concisa. Elabora la presentación de la empresa proyectando la imagen corporativa y usando estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la actividad profesional.</i></p>
3	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa transmitiendo la información requerida, utilizando el idioma extranjero con muy pocos errores, adaptándose al objeto de la reunión, aunque sin adaptarlo completamente a los usos y registros más adecuados. Traduce los documentos con la información necesaria de la reunión, resumiéndola de forma ordenada. Elabora la presentación de la empresa usando estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la actividad profesional.</i></p>
2	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa con dificultad transmitiendo la información requerida con algunos errores, utilizando un lenguaje básico en los textos, y sin adecuarse a las condiciones del contexto, ni al objeto de la reunión. Traduce los documentos con la información necesaria de la reunión, sin ser capaz de identificar los elementos esenciales de los mismos. Elabora la presentación de la empresa usando estructuras lingüísticas y léxico básico y con algunos errores.</i></p>
1	<p><i>La elaboración de la documentación de la reunión se efectúa con muchos errores de vocabulario, ortográfico y gramatical, sin que se transmita la información esencial, y utilizando un lenguaje que no se adapta a los usos y registros usuales. No es capaz de traducir la documentación. La elaboración de la presentación se efectúa con errores ortográficos y gramaticales.</i></p>

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



## Escala B

4	<i>La gestión de la organización del viaje se efectúa obteniendo una información detallada y precisa sobre las alternativas de desplazamiento, alojamiento y restauración, eligiendo de entre ellas la más adecuada a los objetivos del viaje, a los criterios fijados por la Dirección, y a las condiciones de la reunión. La negociación de las condiciones del viaje, la confirmación de la reserva y de la asistencia, se efectúa oralmente en un lenguaje fluido y espontáneo, con corrección léxica y gramatical, resolviendo los imprevistos y las incidencias que surjan.</i>
3	<i>La gestión de la organización del viaje se efectúa obteniendo una información detallada sobre las alternativas de desplazamiento, alojamiento y restauración. La negociación de las condiciones del viaje, la confirmación de la reserva y de la asistencia, se efectúa oralmente en un lenguaje fluido y espontáneo, con muy pocos errores léxicos y gramaticales.</i>
2	<i>La gestión de la organización del viaje se efectúa obteniendo una información general sobre las alternativas de desplazamiento, alojamiento y restauración, negociando en un lenguaje muy básico las condiciones del viaje, con muchos errores léxicos, y gramaticales. La confirmación del viaje y de la asistencia se efectúa con dificultad.</i>
1	<i>La gestión de la organización del viaje se efectúa obteniendo una información incompleta sobre las alternativas de desplazamiento, alojamiento y restauración, sin negociar las condiciones del viaje. La reserva se efectúa de forma incompleta, sin realizar la confirmación de la misma.</i>

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

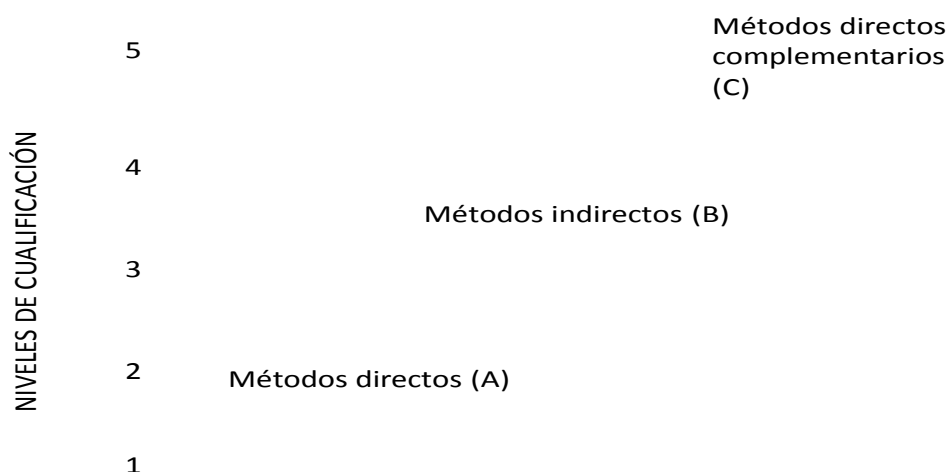
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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



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

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de las habilidades comunicativas y sociales, 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 en una lengua extranjera distinta del inglés, a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

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

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

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

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como, falta de documentación u overbooking u otras, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.



- i) Se dispondrá de interlocutores reales o ficticios que actúen como clientes, agentes de viaje u otros, comunicándose con ellos en una lengua extranjera distinta del inglés.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar documentación diversa en una lengua extranjera distinta del inglés, sobre las características de la empresa y toda aquella necesaria para la realización de la reunión y del viaje.



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

### “UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos”

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

- ADG309\_3 Asistencia a la dirección.
- ADG310\_3 Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.



## 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 UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

### 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 elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos, y que se indican a continuación:

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



**1. Seleccionar la información relevante de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar a partir de las distintas fuentes de información disponibles, organizando ésta.**

- 1.1 Establecer las necesidades de información de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o contenido de los documentos a elaborar.
  - 1.2 Escoger las fuentes de información internas y externas teniendo en cuenta: las características de la información a localizar, las instrucciones o directrices recibidas, la facilidad de acceso, la fiabilidad contrastada y vigencia, así como el coste económico de la fuente.
  - 1.3 Elegir las estrategias de búsqueda y consulta en las diferentes fuentes seleccionadas de forma eficiente, con precisión en función del volumen de información y utilizando criterios restrictivos de búsqueda si fuera necesario.
  - 1.4 Automatizar el acceso a las páginas web de uso habitual organizándolas por grupos de características homogéneas para su reutilización.
  - 1.5 Obtener información de las fuentes seleccionadas de acuerdo con los objetivos del trabajo a realizar.
  - 1.6 Señalar los aspectos claves de la información seleccionada con rigor y eficiencia, estructurándose para su posterior procesamiento y de acuerdo con los objetivos del trabajo a realizar.
  - 1.7 Archivar la información recogida para la elaboración del documento y aquella de carácter relevante en los soportes y formatos adecuados para su posterior recuperación y tratamiento.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa aplicando la normativa de seguridad, protección de datos, confidencialidad electrónica y las normas de restricción y acceso a la información.

**2. Procesar la información requerida de acuerdo con el tipo de documento y utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas, con autonomía.**

- 2.1 Incorporar la información procedente de distintos medios al soporte informático de acuerdo con el objeto del documento.
  - 2.2 Generar fórmulas y funciones precisas para obtener resultados aritméticos, estadísticos, de búsqueda u otros anidando fórmulas y funciones y haciendo referencia a las celdas y hojas necesarias.
  - 2.3 Combinar campos y datos de las base de datos disponibles para completar los documentos base (plantillas) de acuerdo con la aplicación informática más adecuada.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa y aplicando la normativa de seguridad, protección de datos, confidencialidad electrónica.

**3. Crear documentos propios a partir de la información procesada de su área de actuación, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa, y utilizando las herramientas informáticas convenientes.**

- 3.1 Supervisar que la documentación cumple con los requisitos de percepción visual y legibilidad a través de las herramientas adecuadas.
- 3.2 Incorporar la información procesada en los documentos sin inexactitudes, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas.
- 3.3 Establecer macros para las acciones sencillas y repetitivas agilizando eficientemente su realización a través de las herramientas adecuadas.





- 3.4 Comprobar que la ejecución de los resultados es correcta con creatividad, pulcritud y potenciando la calidad y mejora de resultados.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa y aplicando la normativa de seguridad, protección de datos, confidencialidad electrónica.

**4. Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material, de acuerdo con los parámetros establecidos, incorporándolos con autonomía en los documentos en función de su objetivo.**

- 4.1 Recopilar bancos de imágenes de fuentes internas y externas en función de los objetivos de los documentos, informes y presentaciones de que se trate.
- 4.2 Editar imágenes utilizando las aplicaciones adecuadas, adaptando sus parámetros de formato a las condiciones del documento o informe, y a la imagen corporativa de la organización.
- 4.3 Incorporar imágenes al documento encuadrándose de acuerdo con sus dimensiones y las del texto donde se integran, recortándose con precisión si fuera necesario y teniendo en cuenta valores estéticos.
- 4.4 Transformar imágenes y fotografías en animaciones dinámicas o secuenciales utilizando las aplicaciones informáticas específicas.
- 4.5 Incorporar las animaciones a presentaciones o páginas web de la organización utilizando las aplicaciones informáticas específicas.
- 4.6 Ajustar sonidos o narraciones a la presentación o página web teniendo en cuenta los tiempos y formatos y utilizando las aplicaciones adecuadas a nivel usuario.
- 4.7 Comprobar si el formato y archivo de imagen es el adecuado al proceso de impresión en pantalla o en papel utilizando las opciones propias de la aplicación informática.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa aplicando la normativa de seguridad, protección de datos, confidencialidad electrónica y utilizando a nivel usuario de aplicaciones informáticas específicas de tratamiento de imágenes.

**5. Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación, verificando la información que va a formar parte de las representaciones gráficas y asegurando su adecuación al objetivo del documento y la imagen de la organización.**

- 5.1 Verificar que la información que va a formar parte de las representaciones gráficas está completa y ordenada utilizando con precisión los rangos de datos adecuados y comprobando la corrección de los cálculos aritméticos o lógicos a los que hace referencia.
- 5.2 Representar diferentes tipos de gráficos para complementar la información contenida en documentos, informes y presentaciones, utilizando el más preciso, teniendo en cuenta la estructura de contenidos que se quiere representar y la correspondencia entre el tipo de gráfico utilizado con el objetivo de la información a transmitir.
- 5.3 Elaborar gráficos dinámicos con las herramientas adecuadas permitiendo restringir los datos representados de acuerdo con el objetivo del documento, informe o presentación.



- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa y aplicando la normativa de seguridad, protección de datos, confidencialidad electrónica.

**6. Efectuar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento, o a la necesidad de información requerida en su ámbito de actuación, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.**

- 6.1 Seleccionar los tipos de presentaciones según la forma de transmisión de la información.
  - 6.2 Actualizar el contenido de las presentaciones en la intranet, página web u otros formatos con la periodicidad determinada por la organización y supervisando el correcto funcionamiento de las modificaciones.
  - 6.3 Entregar las presentaciones a personas u organizaciones que las requieran en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso y comprobando previamente su perfecto funcionamiento.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa (directrices recibidas, normativa de la empresa, normativa interna, procedimientos establecidos por la organización u otros) y aplicando la normativa de seguridad, protección de datos, confidencialidad electrónica.

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

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Selección de información utilizando las distintas fuentes disponibles.**

- Proceso de búsqueda de información.
  - Planificación de búsqueda de la información.
  - Metodologías de búsqueda.
  - Identificación de fuentes de información especializada: Sitios web institucionales, páginas personales, fuentes multimedia, listas de correo, grupos, y otros tipos de comunicación.
  - Aplicación de criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información.
  - Manejo de las herramientas de recuperación de la información: Motores de búsqueda generales y especializados, pasarelas y bibliotecas virtuales, directorios y catálogos temáticos.
  - Selección, discriminación y valoración de la información.
  - Gestión de archivos y bancos de datos, textos, imágenes, sonidos y videos.
  - Ética y legalidad.
  - Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.



## 2. **Procesamiento de la información.**

- Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto.
  - Diseño de documentos: Formatos avanzados de caracteres, esquemas numerados, formato de columnas.
  - Presentación de información con tablas: Formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas.
  - Edición de textos: Búsqueda y sustitución de textos; configuración de encabezados, pies y notas a pie de página en secciones diferentes de texto; procedimientos de trabajo intertextual; inserción de tablas, gráficos, objetos e imágenes.
  - Gestión de archivos: Grabación de archivos en distintos formatos (sólo texto, enriquecidos, web u otros), protección de archivos.
  - Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.
  - Interoperaciones entre aplicaciones.
  - Impresión de textos: Configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión.
- Organización y operaciones con datos en hojas de cálculo.
  - Diseño de hojas de cálculo: Formato personalizado de datos; establecimiento de rangos.
  - Edición de hojas de cálculo: Introducción de datos, operadores aritméticos y lógicos, utilización anidada de fórmulas y funciones (fecha y hora, matemáticas, estadísticas, de búsqueda, de texto, lógicas y financieras), operaciones con hojas de cálculo diferentes, inmovilización de paneles; protección de hojas y celdas.
  - Búsquedas de objetivos, con o sin restricciones. Establecimiento de escenarios.
  - Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos (plantilla y web incluidos).
  - Impresión de hojas de cálculo: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de hojas de trabajo, fórmulas, gráficos y archivos.
  - Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.
  - Interoperaciones entre aplicaciones.
- Edición de documentación profesional con procesadores de texto y programas de autoedición.
  - Documentos profesionales: Tipología y estructura; documentos valorativos, de comunicación o de decisión, informes, expedientes, memoranda, resoluciones, acuerdos, anuncios, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, notificaciones, saludas, referencias bibliográficas, autorizaciones, certificados, solicitudes, cartas, correos electrónicos, faxes, telegramas, u otros.
  - Creación y uso de plantillas, formularios y tareas automatizadas.
  - Aplicación de manuales de estilo: Notas al final y al pie del documento, secciones y estilos de formatos, marcadores (inserción y uso), referencias cruzadas, títulos, índices, tablas de contenido y tablas de ilustraciones, mapa del documento y documentos maestros.
  - Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
  - Gestión de hipervínculos.
  - Comparación y control de documentos.
  - Combinación de diferentes documentos de correspondencia: Creación de documentos base y bases de datos, inserción de campos y generación de documentos combinados.
  - Impresión de textos: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de textos y archivos.
  - Interoperaciones entre aplicaciones.



### **3. Creación de documentos propios y de calidad con herramientas informáticas.**

- Edición de documentación profesional con procesadores de texto y programas de autoedición.
  - Documentos profesionales: Tipología y estructura; documentos valorativos, de comunicación o de decisión, informes, expedientes, memorando, resoluciones, acuerdos, anuncios, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, notificaciones, saludas, referencias bibliográficas, autorizaciones, certificados, solicitudes, cartas, correos electrónicos, faxes, telegramas, u otros.
  - Creación y uso de plantillas, formularios y tareas automatizadas.
  - Aplicación de manuales de estilo: Notas al final y al pie del documento, secciones y estilos de formatos, marcadores (inserción y uso), referencias cruzadas, títulos, índices, tablas de contenido y tablas de ilustraciones, mapa del documento y documentos maestros.
  - Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
  - Gestión de hipervínculos.
  - Comparación y control de documentos.
  - Combinación de diferentes documentos de correspondencia: Creación de documentos base y bases de datos, inserción de campos y generación de documentos combinados.
  - Impresión de textos: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de textos y archivos.
  - Interoperaciones entre aplicaciones.

### **4. Personalización de los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material.**

- Operatoria de sistemas y recursos multimedia de proyección.
  - Utilidades y características de los recursos de proyección: Videoproyectores, reproductor de sistemas de video, audio, otros.
- Proceso de búsqueda de información.
  - Manejo de las herramientas de recuperación de la información: Motores de búsqueda generales y especializados, pasarelas y bibliotecas virtuales, directorios y catálogos temáticos.
  - Gestión de archivos y bancos de datos, textos, imágenes, sonidos y videos.
  - Ética y legalidad.
  - Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.
- Edición de objetos multimedia e integración en documentos.
  - Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio.
  - Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.
  - Operaciones de optimización de imágenes: Modificación, eliminación, recorte o introducción de detalles; modificación de efectos color, iluminación u otros); modificación de tamaño; reducción del espacio en memoria.
  - Creación de animaciones a partir de una o varias imágenes o fotografías.
  - Digitalización de imágenes a través de escáner.
  - Grabación básica de audio.
  - Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos.
- Integración de documentos profesionales en la web.
  - Estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web.



- Organización de sitios web: Diseño, edición, inserción y eliminación de archivos en formato web.
- Procedimientos de actualización de páginas web: Funciones básicas de editores HTML y de gráficos.
- Gestión de hipervínculos: Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.
- Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.
- Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

#### **5. Personalización de los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación.**

- Técnicas de representación gráfica en documentos.
  - Representación gráfica: Histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros a partir de datos convenientemente tabulados.
  - Configuración y modificación de los elementos del gráfico.
  - Operaciones con datos: Gráficos dinámicos.
  - Integración de gráficos en documentos.
  - Elaboración de organigramas y mapas: Estructura.
  - Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos.

#### **6. Realización de presentaciones en los soportes informáticos.**

- Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas.
  - Formatos de presentaciones gráficas: Diapositivas, proyección de video, páginas web u otras.
  - Diseño y edición de presentaciones: Efectos, velocidad de la transición, ocultar una diapositiva, cambio automático de diapositivas, creación de hipervínculos, botones de acción, cambio de secuencia de la diapositiva, animaciones de texto, imágenes u otros objetos, inserción de gráficos, objetos e imágenes, inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos.
  - Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formato (web incluido).
  - Integración de presentaciones a la intranet de la organización.
  - Interoperaciones entre aplicaciones.
- Integración de documentos profesionales en la web.
  - Estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web.
  - Organización de sitios web: Diseño, edición, inserción y eliminación de archivos en formato web.
  - Procedimientos de actualización de páginas web: Funciones básicas de editores HTML y de gráficos.
  - Gestión de hipervínculos: Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.
  - Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.
  - Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

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

- Manual de procedimiento interno de la empresa.
- Normativa de seguridad, protección de datos y confidencialidad electrónica.
- Proceso de búsqueda de información.



- Manejo de las herramientas de recuperación de la información: Motores de búsqueda generales y especializados, pasarelas y bibliotecas virtuales, directorios y catálogos temáticos.
- Gestión de archivos y bancos de datos, textos, imágenes, sonidos y videos.
- Ética y legalidad.
- Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.
- Edición de documentación profesional con procesadores de texto y programas de autoedición.
  - Documentos profesionales: Tipología y estructura; documentos valorativos, de comunicación o de decisión, informes, expedientes, memoranda, resoluciones, acuerdos, anuncios, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, notificaciones, saludas, referencias bibliográficas, autorizaciones, certificados, solicitudes, cartas, correos electrónicos, faxes, telegramas, u otros.
  - Creación y uso de plantillas, formularios y tareas automatizadas.
  - Aplicación de manuales de estilo: Notas al final y al pie del documento, secciones y estilos de formatos, marcadores (inserción y uso), referencias cruzadas, títulos, índices, tablas de contenido y tablas de ilustraciones, mapa del documento y documentos maestros.
  - Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
  - Gestión de hipervínculos.
  - Comparación y control de documentos.
  - Combinación de diferentes documentos de correspondencia: Creación de documentos base y bases de datos, inserción de campos y generación de documentos combinados.
  - Impresión de textos: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de textos y archivos.
  - Interoperaciones entre aplicaciones.
- Integración de documentos profesionales en la web.
  - Estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web.
  - Organización de sitios web: Diseño, edición, inserción y eliminación de archivos en formato web.
  - Procedimientos de actualización de páginas web: Funciones básicas de editores HTML y de gráficos.
  - Gestión de hipervínculos: Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.
  - Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.
  - Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

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

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

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

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.





- 1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
  - 1.5 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
  - 1.6 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
2. En relación con los usuarios deberá:
- 2.1 Comunicación horizontal y vertical.
  - 2.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
  - 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
  - 2.4 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
  - 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
3. En relación con otros aspectos deberá:
- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
  - 3.3 Tener confianza en sí mismo.
  - 3.4 Capacidad para mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
  - 3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
  - 3.6 Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
  - 3.7 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
  - 3.8 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
  - 3.9 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
  - 3.10 Tener razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.
  - 3.11 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

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

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

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



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

En el caso de la “UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos”, 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 elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos, según la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica vigente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar.
2. Incorporar la información seleccionada al documento, ajustándola y transformándola de acuerdo con el objeto de éste.
3. Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de imágenes, fotos, archivos de audio, videos y demás material multimedia.
4. Personalizar gráficos estadísticos que completen la información contenida en los distintos tipos de documentos.
5. Elaborar documentos que proyecten la imagen corporativa deseada.
6. Crear presentaciones persuasivas de acuerdo con el contenido a transmitir.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil u otros).





- Se dispondrá de equipos informáticos conectados a la intranet e internet.
- Se dispondrá de sistema operativo y aplicaciones ofimáticas de procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones gráficas, sistema gestor de base de datos, correo electrónico y otras.
- Los asistentes de las diferentes aplicaciones ofimáticas estarán activados y listos para su uso.
- Se dispondrá de bancos de imágenes, fotos, archivos de audio, videos y demás material multimedia.
- Se dispondrá de material de oficina diverso.
- Se dispondrá de un manual de estilo de una organización de más de 250 trabajadores.
- Se tendrá en consideración los criterios de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros así como las normas de higiene postural y ergonomía y las normas de seguridad y confidencialidad.
- Se garantizará la fiabilidad y calidad del proceso.
- El documento final ha de contener al menos varios objetos multimedia, tablas en las que se combine información de distintas bases de datos y al menos un gráfico estadístico.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Selección de la información relevante.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de fuentes de información relevantes dependiendo del tipo de documento a elaborar.</li><li>- Selección de los aspectos claves de la información encontrada.</li><li>- Estructuración para su posterior procesamiento según los objetivos del trabajo a realizar.</li><li>- Archivado de la información en los soportes y formatos adecuados para su posterior recuperación y tratamiento.</li><li>- Organización de los favoritos por grupos de características homogéneas para su reutilización.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Incorporación de la información al soporte informático.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incorporación de la información de acuerdo con el objeto del documento.</li><li>- Utilización de la aplicación informática más adecuada para el tratamiento posterior de los datos.</li><li>- Aplicación de un formato adecuado.</li><li>- Automatización de tareas repetitivas.</li><li>- Clasificación de la información según su tipología.</li><li>- Manejo de la terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento.</li><li>- Aseguramiento de los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Creación de fórmulas y funciones precisas para obtener resultados aritméticos, estadísticos, de búsqueda u otros.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incorporación de tablas que garanticen la organización de la información.</li><li>- Anidación de fórmulas y funciones si es necesario.</li><li>- Referenciación a las celdas y hojas necesarias.</li><li>- Utilización del tipo de referencia adecuado en cada caso.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Combinación de campos y datos de las base de datos disponibles para completar los documentos base (plantillas).</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización de la aplicación informática más adecuada.</li><li>- Relación correcta entre los campos de origen y destino.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>



<p><i>Personalización de los objetos multimedia seleccionados.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilación de bancos de imágenes de fuentes internas y externas.</li><li>- Utilización de formatos que permitan minimizar el espacio de memoria ocupado con la máxima calidad.</li><li>- Edición de imágenes utilizando las aplicaciones adecuadas.</li><li>- Incorporación de imágenes al documento ajustándolas al contexto de forma precisa y estética.</li><li>- Incorporación de animaciones a presentaciones o páginas web utilizando las aplicaciones informáticas específicas.</li><li>- Ajuste de sonidos o narraciones a la presentación o página web teniendo en cuenta los tiempos.</li><li>- Comprobación del resultado final siendo este de calidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<p><i>Representación de gráficos estadísticos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección del tipo de gráfico más preciso teniendo en cuenta la información que se quiere representar.</li><li>- Verificación de la información que se va a representar, comprobando la corrección de los cálculos aritméticos.</li><li>- Personalización del aspecto permitiendo visualizar e interpretar los datos de forma exacta, rápida y clara.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Elaboración final de documentos que proyecten la imagen corporativa deseada.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización de la aplicación ofimática adecuada.</li><li>- Incorporación de la información procesada si inexactitudes.</li><li>- Cumplimentado de la documentación que dispone de un formato predefinido.</li><li>- Configuración de los documentos adecuada a formatos, sistema de impresión y encuadernación.</li><li>- Comprobación de los documentos impresos sin defectos tipográficos y que se corresponden con el manual de estilo y criterios de calidad de la organización.</li><li>- Automatización de acciones repetitivas mediante macros y/o plantillas.</li><li>- Comprobación del resultado final de los documentos elaborados cumpliendo características como: creatividad, pulcritud y de calidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

<i>Creación de presentaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de los tipos de presentaciones que más se ajuste al objeto de la presentación.</li><li>- Estructuración de la información de la presentación de forma clara y precisa.</li><li>- Introducción de elementos no textuales.</li><li>- Dinamización de objetos.</li><li>- Ajuste de los tiempos asignados a la exposición.</li><li>- Aplicación de las técnicas de persuasión que mejor capten y mantengan la atención del destinatario.</li><li>- Actualización de los contenidos en diferentes ubicaciones (web, intranet u otros).</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
------------------------------------	---

## Escala A

5	<i>Recopila imágenes de fuentes internas y externas y las guarda con un formato que minimiza espacio sin perder calidad. Edita las imágenes en la aplicación adecuada. Incorpora imágenes al documento ajustándolas al contexto de forma precisa y con gusto estético, animándolas si procede. Ajusta sonidos o narraciones de una presentación teniendo en cuenta la duración de la misma. Comprueba que el resultado final sea de calidad.</i>
4	<i>Recopila imágenes de fuentes internas y externas y las guarda con el formato original. Edita las imágenes en la aplicación adecuada. Incorpora imágenes con alguna mínima dificultad al documento ajustándolas al contexto de forma precisa y con gusto estético, animándolas si procede. Ajusta con dificultades mínimas sonidos o narraciones de una presentación teniendo en cuenta la duración de la misma. Comprueba que el resultado final sea de calidad.</i>
3	<i>Recopila imágenes de fuentes internas y externas y las guarda con el formato original. Edita las imágenes con dificultad en la aplicación adecuada. Incorpora imágenes con dificultad al documento ajustándolas al contexto de forma precisa, animándolas con dificultad si procede. Ajusta con dificultad sonidos o narraciones de una presentación y no tiene en cuenta la duración de la misma. Comprueba que el resultado final sea de calidad.</i>
2	<i>Recopila imágenes de fuentes internas y externas y no se fija en el formato. No edita las imágenes. Incorpora imágenes con dificultad al documento sin ajuste preciso, no anima si procede. Ajusta con dificultad sonidos o narraciones de una presentación y no tiene en cuenta la duración de la misma. Comprueba que el resultado final sea de calidad.</i>
1	<i>Recopila imágenes de fuentes internas y no se fija en el formato. No edita las imágenes. Incorpora imágenes con dificultad al documento sin ajuste preciso, no anima si procede. No ajusta sonidos o narraciones de una presentación. No comprueba que el resultado final sea de calidad.</i>

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



## Escala B

5	<i>Utiliza la aplicación ofimática adecuada e incorpora la información procesada sin inexactitudes. Cumplimenta plantillas sin errores. Configura documentos según el formato, sistema de impresión y/o encuadernación. Comprueba la ausencia de defectos tipográficos en documentos impresos y que estos se adapten al manual de estilo y criterios de calidad establecidos. Crea macros y/o plantillas si se precisa. Comprueba que los documentos finales sean creativos, pulcros y de calidad.</i>
4	<i>Utiliza la aplicación ofimática adecuada e incorpora la información procesada con alguna inexactitud mínima. Cumplimenta plantillas sin errores. Configura documentos según el formato, sistema de impresión y/o encuadernación. Comprueba la ausencia de defectos tipográficos en documentos impresos y que estos se adapten al manual de estilo y criterios de calidad establecidos. Crea macros y/o plantillas con alguna dificultad, si se precisa. Comprueba que los documentos finales sean pulcros y de calidad.</i>
3	<i>Utiliza la aplicación ofimática adecuada e incorpora la información procesada con alguna inexactitud mínima. Cumplimenta plantillas con algún error mínimo. Configura documentos según el formato, sistema de impresión y/o encuadernación. Comprueba la ausencia de defectos tipográficos en documentos impresos y que estos se adapten al manual de estilo y criterios de calidad establecidos. Crea plantillas con alguna dificultad, si se precisa. Comprueba que los documentos finales sean pulcros y de calidad.</i>
2	<i>Utiliza la aplicación ofimática adecuada e incorpora la información procesada con inexactitudes. Cumplimenta plantillas con algún error. Configura con dificultad documentos según el formato, sistema de impresión y/o encuadernación. No comprueba la ausencia de defectos tipográficos en documentos impresos y que estos se adapten al manual de estilo y criterios de calidad establecidos. Crea plantillas con dificultad, si se precisa. No comprueba que los documentos finales sean pulcros y de calidad.</i>
1	<i>No utiliza la aplicación ofimática adecuada e incorpora la información procesada con inexactitudes. Cumplimenta plantillas con dificultad. No configura documentos según el formato, sistema de impresión y/o encuadernación. No comprueba la ausencia de defectos tipográficos en documentos impresos y que estos se adapten al manual de estilo y criterios de calidad establecidos. No crea plantillas. No comprueba que los documentos finales sean pulcros y de calidad.</i>

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

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

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

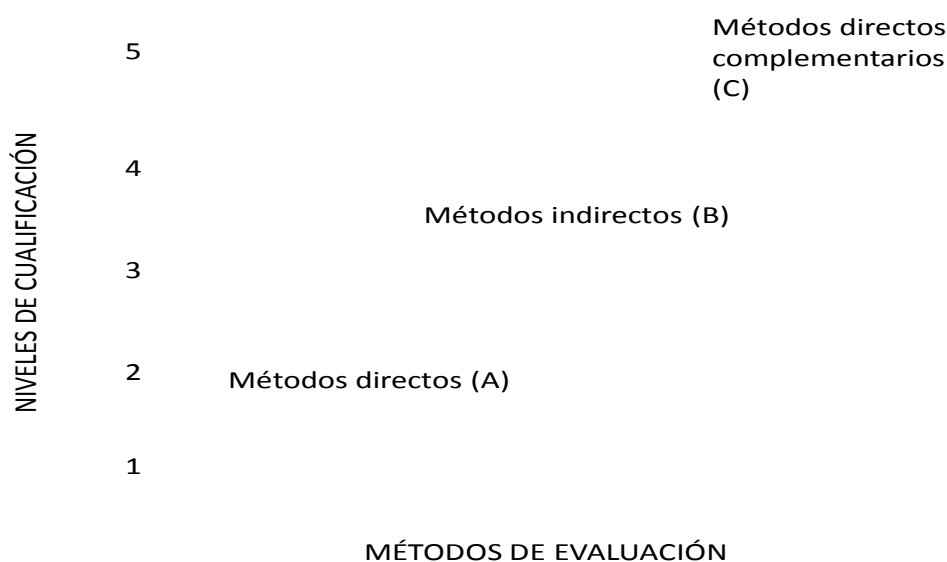


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

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

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



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

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

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

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

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



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

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.





MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Código: ADG0309\_3**

**NIVEL: 3**



**Aviso:** Documento en el que se comunica a alguien una noticia o advertencia.

**Circular:** Cartas o avisos iguales dirigidos a diversas personas para darles conocimiento de algo.

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

**Comunicado:** Nota, declaración o parte que se notifica para conocimiento público.

**Consulta:** Objeto de la base de datos para obtener información precisa de datos contenidos en las tablas.

**Corporativo:** Perteneiente o relativo a una corporación u empresa.

**Correspondencia Comercial:** Conjunto de cartas que se despachan o reciben entre comerciantes, industrias, banqueros, entre otros, y su finalidad es promover y agilizar las diversas transacciones comerciales.

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

**Divisa:** Moneda de curso legal distinta a la utilizada en el país.

**Documento:** Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho.

**Estrés:** Reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

**Evento:** Suceso de importancia debidamente programado.

**Fuentes de información:** Confidencias, declaraciones o documentos que sirven de base para la elaboración de una noticia o reportaje periodístico.

**Gráfico:** Representación de datos numéricos por medio de una o varias líneas que hacen visible la relación que esos datos guardan entre sí.

**Gráfico dinámico:** Representa gráficamente los datos de un informe de tabla dinámica. Puede cambiar el diseño y los datos mostrados en un informe de gráfico dinámico igual que en un informe de tabla dinámica.



**Histograma:** Representación gráfica de una distribución de frecuencias por medio de rectángulos, cuyas anchuras representan intervalos de la clasificación y cuyas alturas representan las correspondientes frecuencias.

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

**Informe:** Documento que se caracteriza por contener información que refleja el resultado de una investigación o de un trabajo adaptado al contexto de una situación determinada.

**Interlocutor:** Cada una de las personas que toman parte en un diálogo.

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

**Macro:** (de macroinstrucción). Secuencia de instrucciones que se realizan automáticamente con una sola orden.

**Memorando:** Comunicación diplomática, menos solemne que la memoria y la nota, por lo común no firmada, en que se recapitulan hechos y razones para que se tengan presentes en un asunto grave.

**Muletilla:** Voz o frase que se repite mucho por hábito.

**Multillamada:** Servicio de telefonía que permite simultanear una llamada con varias personas, con varios comunicantes a la vez.

**Normativa:** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.

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

**Organización:** Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados.

**Precedencia:** Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos. La ordenación de las personas, en virtud de su nivel o rango oficial, establecido por norma legal, tradición o uso.

**Proactividad:** Actitud donde el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo



de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto.

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

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

**Registro:** Conjunto de datos relacionados entre sí, que constituyen una unidad de información en una base de datos.

**Solicitud:** Diligencia o instancia cuidadosa.

**Sostenibilidad:** Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

**Tramitar:** Hacer pasar un negocio por los trámites debidos, siendo el trámite cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer en un negocio hasta su conclusión.

**Tratamiento de la información:** Aplicación sistemática de uno o varios programas sobre un conjunto de datos para utilizar la información que contienen.

**Vulgarismo:** Dicho o frase especialmente usada por el conjunto de las personas que en cada materia no conocen más que la parte superficial.