



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

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

Código: ADG305_1

NIVEL: 1



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la transmisión y recepción de información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, y que se indican a continuación:

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



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

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

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

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

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

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



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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

1. En relación con la empresa deberá:

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

2. En relación con los usuarios deberá:

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



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

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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

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

En el caso de la UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

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



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

Condiciones adicionales:

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

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

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

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

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

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

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

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

Escala A

5	<p><i>La comunicación presencial con interlocutores internos y/o externos de la empresa se efectúa identificándose cortésmente y mostrando la imagen corporativa de la empresa, anotando los datos identificativos de los interlocutores y los mensajes de forma clara, estructurada y precisa en la agenda electrónica, libros de notas u otros y transmitiendo dicha información a las personas destinatarias utilizando un lenguaje adecuado.</i></p>
4	<p><i>La comunicación presencial con interlocutores internos y/o externos de la empresa se efectúa identificándose, anotando los datos identificativos de los interlocutores y los mensajes de manera comprensible en la agenda electrónica, libros de notas u otros y transmitiendo dicha información a las personas destinatarias utilizando un lenguaje adecuado.</i></p>
3	<p><i>La comunicación presencial con interlocutores internos y/o externos de la empresa se efectúa identificándose, anotando los mensajes de forma desestructurada, confusa y con errores, seleccionando el destinatario exacto del mensaje y comunicando la información imprecisa utilizando un lenguaje adecuado.</i></p>
2	<p><i>La comunicación presencial con interlocutores internos y/o de la empresa se efectúa no identificándose, anotando los mensajes de forma desestructurada, confusa y con errores, seleccionando el destinatario exacto del mensaje y comunicando la información imprecisa utilizando un lenguaje inadecuado.</i></p>
1	<p><i>La comunicación presencial con interlocutores internos y/o externos de la empresa se efectúa no identificándose, sin registrar los datos identificativos de los interlocutores y los mensajes, y seleccionando incorrectamente al destinatario de los mismos y comunicándole la información imprecisa.</i></p>

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



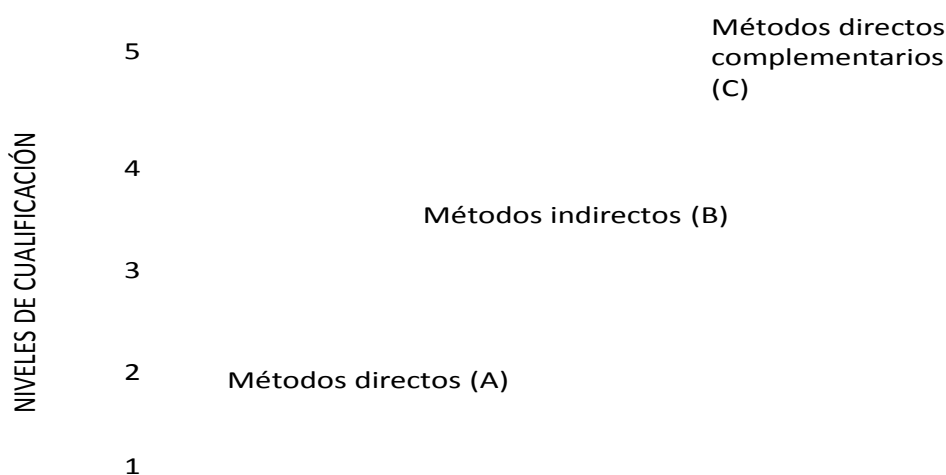
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

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



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

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

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

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

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