



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1975\_2: Mantener electrodomésticos de gama blanca”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE  
ELECTRODOMÉSTICOS**

**Código: ELE598\_2**

**NIVEL: 2**

## 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 UC1975\_2: Mantener electrodomésticos de gama blanca.

### 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 que intervienen en mantener electrodomésticos de gama blanca, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

#### **1. Preparar la recepción del servicio de un electrodoméstico de gama blanca, aire acondicionado doméstico y encimeras de gas, utilizando programas informáticos.**

1.1 El servicio a realizar (mantenimiento o revisión) se registra, tomando los datos de la clientela (nombre y apellidos, número de teléfono,

dirección, tipo de electrodoméstico, marca y modelo, síntomas de la avería, entre otros) y cumpliendo con la normativa sobre protección de datos.

- 1.2 La clientela se contacta en el momento de petición del servicio o, posteriormente, por parte del técnico, citándola en un plazo entre 24 y 72 horas desde la recepción del mismo y concretando una fecha y franja horaria.
- 1.3 El servicio se desempeña, utilizando equipos de protección individual (EPI)(pantalones de trabajo con rodilleras ajustables, calzado de seguridad, guantes, gafas de protección, mascarilla FFP2 o superior para manipulación de gases, arnés de seguridad, entre otros), herramientas (juegos de destornilladores con punta de estrella, de punta plana, juego de llaves fijas, hexagonales, entre otros) y equipos técnicos (multímetro, manómetro, soplete de soldadura, soldador de estaño, bomba de vacío , báscula de precisión, detectores de fugas, entre otros).
- 1.4 El material para efectuar el servicio se identifica, disponiendo de él (bridas de plástico, cinta aislante, rollo de teflón, fundas termo retráctiles, terminales tipo faston, abrazaderas, clemas, conectores, filtros, varillas entre otros).
- 1.5 Los materiales, despieces y esquemas para realizar el servicio se acopian, conociendo las características del electrodoméstico de gama blanca y los síntomas descritos por la clientela trasladándose hasta la ubicación.
- 1.6 El informe del servicio se redacta, incluyendo las actividades realizadas (recepción del servicio, síntomas descritos por la clientela, identificación del tipo de electrodoméstico, concreción de la visita, entre otros) y los resultados obtenidos.

## **2. Diagnosticar las disfunciones o averías en electrodomésticos de gama blanca, siguiendo procedimientos técnicos e indicaciones del fabricante para su posterior reparación (comprobar el suministro eléctrico, el de agua, las piezas, nivelación de superficies, entre otros).**

- 2.1 El parte de trabajo elaborado se interpreta, facilitando información (observaciones de la clientela, errores en los displays, secuencia de pilotos, emisión de pitidos, entre otros) al técnico asignado para el diagnóstico de la avería o disfunción.
- 2.2 Las indicaciones de la clientela se comprueban, permitiendo verificar los síntomas de disfunción o avería, recogidos en la orden de trabajo y consultando el histórico de averías.
- 2.3 Los electrodomésticos de gama blanca que no posean displays, secuencias de pilotos o emisión de pitidos, entre otros, se observan, verificando síntomas (orden de acción, tiempos de funcionamiento y los ruidos de actuación propios de cada pieza, entre otros) para determinar la causa de la avería y localizar los elementos defectuosos.
- 2.4 Los electrodomésticos de gama blanca con funciones de auto diagnóstico o programas de diagnóstico se configuran, analizando las anomalías o

errores de funcionamiento para su consulta posterior por el personal técnico asignado que realice la asistencia.

- 2.5 La avería o disfunción, una vez realizados los pasos anteriores, se diagnostica, desmontando el electrodoméstico de gama blanca y comprobando elementos funcionales por separado (componentes mecánicos, derivación eléctrica, sondas y sensores, fusibles y elementos de seguridad, condensadores, transformadores, refrigerante, detectores de ausencia de fugas, entre otros).
- 2.6 Las operaciones de localización y diagnóstico de disfunciones en electrodomésticos de gama blanca se efectúan, teniendo en cuenta el plan sobre prevención de riesgos laborales (protección frente a descargas eléctricas, fugas de gas, entre otros) y de protección medioambiental.

### **3. Elaborar el presupuesto para el mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama blanca, teniendo en cuenta los síntomas descritos, costes, aceptación o disconformidad de la clientela.**

- 3.1 El presupuesto del electrodoméstico (de mantenimiento o reparación) se redacta, completando los datos fiscales de la empresa mantenedora, los datos personales de la clientela, del electrodoméstico a reparar (tipo de aparato, marca, modelo, descripción de la avería, entre otros) y el desglose de conceptos, costes de mano de obra y desplazamientos e impuestos aplicables al servicio a prestar.
- 3.2 El presupuesto de mantenimiento se elabora, considerando la limpieza de los electrodomésticos de gama blanca y la sustitución de algún elemento (en frigoríficos con dispensador de agua, cafeteras encastradas, entre otros), aplicando el importe correspondiente a media hora de mano de obra con la tarifa actual y el coste por desplazamiento.
- 3.3 El presupuesto de reparación se elabora, considerando el diagnóstico de la avería o disfunción por parte del técnico, la disponibilidad del elemento a reponer, aplicando el importe correspondiente a una hora de mano de obra, el desplazamiento y los repuestos utilizados.
- 3.4 El presupuesto elaborado se presenta a la clientela para su aceptación, firmando por escrito la conformidad.
- 3.5 El presupuesto elaborado se desestima por parte de la clientela, montándose de nuevo el electrodoméstico de gama blanca, colocándose en su lugar de origen y emitiendo una factura por el servicio prestado.

### **4. Reparar las disfunciones o averías en electrodomésticos de gama blanca, partiendo de su diagnóstico para asegurar las condiciones de funcionamiento, de la aceptación del presupuesto por la clientela y cumpliendo la normativa sobre el tratamiento la producción y gestión de los residuos generados.**

- 4.1 Los manuales técnicos y el diagnóstico del electrodoméstico se consultan, cuando sea necesario, en el proceso de la reparación.

- 4.2 Los medios técnicos (herramientas, polímetros o multímetros, sondas de temperatura, manómetros, medidores de aislamiento, entre otros) se especifican, empleándose según los requerimientos de cada intervención y de cada electrodoméstico, comprobando su certificado de calibración.
- 4.3 El electrodoméstico se extrae de su emplazamiento, reparándose la avería o disfunción diagnosticada.
- 4.4 El electrodoméstico conectado a la alimentación eléctrica para el diagnóstico de la avería o disfunción se desconecta de la red, retirando carcasa, tapas, tornillos y cableado que nos permitan acceder a los componentes mecánicos.
- 4.5 Los elementos a sustituir (bombas, motores, válvulas, condensadores, resistencias, filtros, entre otros) y accesorios se localizan, aplicando la secuencia de desmontaje y montaje indicada por el fabricante, asegurando que son idénticos o compatibles con los averiados.
- 4.6 Los componentes y materiales desechados en la reparación de las averías se gestionan, reciclando los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, gomas, plásticos, entre otros.

**5. Verificar el estado de los electrodomésticos de gama blanca, realizando las pruebas de funcionamiento y seguridad después de la reparación, cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales (protección frente a descargas eléctricas, fugas de gas, entre otros).**

- 5.1 El electrodoméstico de gama blanca reparado se conecta nuevamente a la red eléctrica, comprobando que no presenta errores y que realiza sus funciones, colocándose en su lugar de origen.
- 5.2 Las pruebas de funcionamiento de los electrodomésticos de gama blanca se realizan, utilizando la secuencia e indicaciones del fabricante, cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales (protección frente a descargas eléctricas, fugas de gas, entre otros) y sobre producción y gestión de residuos.
- 5.3 Los parámetros del electrodoméstico de gama blanca (códigos de error, niveles de agua, seguridad, consumo eléctrico, entre otros) se verifican, comprobando sus valores con los especificados en el manual del fabricante.
- 5.4 Las pruebas de seguridad de los electrodomésticos de gama blanca se efectúan, comprobando derivaciones, fugas y estanqueidad según el tipo a intervenir.
- 5.5 La factura de reparación del electrodoméstico de gama blanca se emite tras la verificación del electrodoméstico, coincidiendo con lo presupuestado.

**6. Revisar aires acondicionados domésticos y encimeras de gas, considerando los que por sus características y potencia no son electrodomésticos de gama comercial.**

- 6.1 Las averías o disfunciones relacionadas con fluido refrigerantes en aires acondicionados y equipos frigoríficos se detectan, comprobando la máquina cuando está funcionando en régimen nominal de marcha.
- 6.2 El manómetro se conecta en aires acondicionados y equipos frigoríficos relacionados con refrigerantes, disponiendo para ello de una válvula de servicio funcional.
- 6.3 El refrigerante de aires acondicionados y equipos frigoríficos se recupera, pesándose para contrastarlo con la cantidad que figura en la etiqueta de características de la máquina, procediendo, si es el caso, al tratamiento y reparación de fugas.
- 6.4 La encimera de gas se comprueba, detectando la ausencia de fugas de gas en el circuito una vez cerrada la válvula de suministro, verificando el funcionamiento y limpiando llaves y boquillas.

### ***7. Gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de los electrodomésticos de gama blanca, incluyendo facturación, garantía e informes de reparación.***

- 7.1 La documentación del electrodoméstico de gama blanca (órdenes de trabajo, informe de mantenimiento, vigencia de la garantía, tratamiento de sustancias peligrosas, entre otros) se mantiene actualizada, clasificándola para que sea accesible y operativa.
- 7.2 La factura (manuscrita o informatizada) de la reparación o mantenimiento de electrodomésticos de gama blanca se redacta, incluyendo los datos aportados y reflejados en el presupuesto (tipo de aparato, marca, modelo, descripción de la avería, importes a cobrar, entre otros).
- 7.3 El período de garantía de los electrodomésticos de gama blanca se comunica al fabricante, cubriendo éste el servicio prestado si la clientela cumple las condiciones de uso (limpieza, buen uso y mantenimiento, entre otros).

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

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1975\_2: Mantener electrodomésticos de gama blanca**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

#### ***1. Organización de la recepción del servicio de un electrodoméstico de gama blanca, aire acondicionado doméstico y encimera de gas***

- Tipos de electrodomésticos de gama blanca: Cocción: Hornos y cocinas eléctricas y a gas, campanas, microondas. Frío: Frigoríficos, congeladores, aire acondicionado. Lavado: Lavadoras, lavavajillas, secadoras. Elementos eléctricos: Fuentes de alimentación. Sensores. Panel de mandos. Electrónica de potencia. Motores eléctricos. Reguladores de velocidad. Bobinados y



transformadores. Propagación del calor. Propiedades físicas de los gases. Electrodomésticos de cocción: Resistencias. Bobinas de inducción. Ventilación. Extractores. Microondas. Magnetron. Cocción a gas: Válvulas y grifos. Sistemas de encendido electrónico. Inyectores y difusores. Electrodomésticos de lavado: Sistema hidráulico. Bombas. Presostatos. Electroválvulas. Caudalímetro. Sistemas antidesbordamiento. Tratamiento del agua. Calentamiento del agua. Programadores electrónicos y electromecánicos. Filtros. Electrodomésticos de frío: Compresor. Condensador. Evaporador. Sistemas de expansión. Cables y sistemas de conducción: tipos y características. Simbología normalizada. Equipos de Protección Individual (EPI) (pantalones de trabajo con rodilleras ajustables, calzado de seguridad, guantes, gafas de protección, mascarilla FFP2 o superior para manipulación de gases, arnés de seguridad, entre otros). Herramientas (juegos de destornilladores con punta de estrella, de punta plana, juego de llaves fijas, hexagonales, entre otros). Equipos técnicos (multímetro, manómetro, soplete de soldadura, soldador de estaño, bomba de vacío, báscula de precisión, detectores de fugas, entre otros).

## ***2. Técnicas de diagnóstico de disfunciones o averías de electrodomésticos de gama blanca***

- Tipología de averías. De electrodomésticos de gama blanca. Técnicas de diagnóstico de averías. Consideraciones medioambientales y de seguridad en el puesto de trabajo. Partes de trabajo. Histórico de averías. Especificaciones técnicas de los equipos y herramientas (multímetro, manómetro, detector de fuga de gas, termómetro, entre otros). Técnicas de elaboración de hipótesis y plan de intervención. Criterios de calidad. Fuentes de carga electrostática. Prevención de daños por descargas electrostáticas. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

## ***3. Elaboración del presupuesto para el mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama blanca***

- Cuadros de precios. Baremos. Presupuestos generales y descompuestos. "Software" de aplicación (base de datos, precios, catálogos de fabricantes de materiales y equipos) para electrodomésticos de gama blanca. Documento de aceptación o desestimación del presupuesto.

## ***4. Técnicas de reparación de disfunciones o averías de electrodomésticos de gama blanca***

- Manuales técnicos de los fabricantes de electrodomésticos de gama blanca. Esquemas eléctricos, planos y despieces. Relación de la simbología de los manuales con los elementos reales del electrodoméstico. Tarjetas, motores, electroválvulas, compresores, sensores de temperatura, bombas, resistencias, bobinas, entre otros. Normativa sobre gestión de residuos y protección medioambiental.

## ***5. Verificación del funcionamiento y seguridad de los electrodomésticos de gama blanca después de su reparación***

- Instrumentación de prueba de funcionamiento. Manómetro. Sondas de temperatura. Multímetro. Verificación de equipos mediante utilidades

"software". Verificación y ajuste de parámetros (códigos de error, niveles de agua, seguridad, consumo eléctrico, entre otros). Secuencia de puesta en funcionamiento. Pruebas de seguridad (derivaciones, fugas y estanqueidad, entre otros).

#### **6. Procedimientos de revisión de aires acondicionados y encimeras de gas domésticos**

- Tipología de averías de electrodomésticos de aires acondicionados y encimeras de gas. Técnicas de diagnóstico de averías. Funcionamiento y componentes de aires acondicionados no industriales. Fluido refrigerante. Características. Manipulación. Funcionamiento y componentes de encimeras de gas no industriales. Válvulas. Tipos de válvulas. Llaves y boquillas. Manómetros. Funcionamiento. Medidor de fugas. Reparación.

#### **7. Gestión de la documentación de mantenimiento correctivo de los electrodomésticos de gama blanca**

- Órdenes de trabajo. Informes de mantenimiento correctivo. Garantías. Período de validez y cobertura. Tratamiento de sustancias peligrosas en el mantenimiento correctivo. Equipos de protección. Facturas. Tipos. Datos. Uso de herramientas "software" para realización de facturas.

### **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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Promover comportamientos que favorezcan la protección medioambiental.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

## **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 “UC1975\_2: Mantener electrodomésticos de gama blanca”, 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 Mantener electrodomésticos de gama blanca, cumpliendo con la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Diagnosticar el elemento causante de la disfunción en el electrodoméstico.
2. Elaborar el presupuesto.
3. Reparar la avería del electrodoméstico.
4. Verificar el estado de los electrodomésticos de gama blanca y revisar aires acondicionados domésticos y encimeras de gas.
5. Gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de los electrodomésticos.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a 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.**

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor para diagnosticar el elemento causante de la disfunción en el electrodoméstico.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro del servicio a realizar.</li><li>- Contacto con la clientela.</li><li>- Desempeño del servicio.</li><li>- Identificación del material para efectuar el servicio.</li><li>- Acople de los materiales, despieces y esquemas para realizar el servicio.</li><li>- Redacción del informe del servicio.</li><li>- Interpretación del parte de trabajo elaborado.</li><li>- Comprobación de las indicaciones de la clientela.</li><li>- Observación de los electrodomésticos, de gama blanca que no posean displays, secuencias de pilotos o emisión de pitidos, entre otros.</li><li>- Configuración de los electrodomésticos de gama blanca con funciones de auto diagnóstico o programas de diagnóstico.</li><li>- Diagnóstico de la avería o disfunción.</li><li>- Realización de las operaciones de localización y diagnóstico de disfunciones en electrodomésticos de gama blanca.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Eficiencia para elaborar el presupuesto.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Redacción del presupuesto del electrodomésticos</li><li>- Elaboración del presupuesto de mantenimiento y reparación</li><li>- Presentación del presupuesto elaborado</li><li>- Desestimación del presupuesto elaborado.</li></ul>

	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Eficacia para reparar la avería del electrodoméstico.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consulta de los manuales técnicos y el diagnóstico del electrodoméstico.</li><li>- Especificación de los medios técnicos.</li><li>- Extracción de su emplazamiento del electrodomésticos.</li><li>- Desconexión del electrodomésticos conectado a la alimentación eléctrica para el diagnóstico de la avería o disfunción.</li><li>- Localización de los elementos a sustituir y accesorios.</li><li>- Gestión de los componentes y materiales desechados en la reparación de las averías.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<p><i>Rigor para verificar el estado de los electrodomésticos de gama blanca y revisar aires acondicionados domésticos y encimeras de gas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conexión del electrodomésticos de gama blanca reparado.</li><li>- Realización de las pruebas de funcionamiento de los electrodomésticos de gama blanca.</li><li>- Verificación de los parámetros del electrodoméstico de gama blanca.</li><li>- Realización de las pruebas de seguridad de los electrodomésticos de gama blanca.</li><li>- Emisión de la factura y reparación del electrodoméstico de gama blanca.</li><li>- Detección de las averías o disfunciones relacionadas con fluido refrigerantes en aires acondicionados y equipos frigoríficos.</li><li>- Conexión del manómetro.</li><li>- Recuperación de el refrigerante de aires acondicionados y equipos frigoríficos.</li><li>- Comprobación de la encimera de gas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i></p>
<p><i>Eficacia para gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de los electrodomésticos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantenimiento de la documentación del electrodoméstico de gama blanca</li><li>- Redacción de la factura</li><li>- Comunicación al fabricante del período de garantía de los electrodomésticos de gama blanca.</li></ul>

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

## Escala A

4	<i>Para diagnosticar el elemento causante de la disfunción en el electrodoméstico, registra el servicio a realizar y contacta con la clientela. Desempeña el servicio e identifica el material para efectuar el servicio. Acopla los materiales, despieces y esquemas para realizar el servicio. Redacta el informe del servicio e interpreta el parte de trabajo elaborado. Comprueba las indicaciones de la clientela y observa los electrodomésticos, de gama blanca que no posean displays, secuencias de pilotos o emisión de pitidos, entre otros. Configuran los electrodomésticos de gama blanca con funciones de auto diagnóstico o programas de diagnóstico. Diagnostica la avería o disfunción, realizando las operaciones de localización y diagnóstico de disfunciones en electrodomésticos de gama blanca.</i>
3	<i>Para diagnosticar el elemento causante de la disfunción en el electrodoméstico, registra el servicio a realizar y contacta con la clientela. Desempeña el servicio e identifica el material para efectuar el servicio. Acopla los materiales, despieces y esquemas para realizar el servicio. Redacta el informe del servicio e interpreta el parte de trabajo elaborado. Comprueba las indicaciones de la clientela y observa los electrodomésticos, de gama blanca que no posean displays, secuencias de pilotos o emisión de pitidos, entre otros. Configuran los electrodomésticos de gama blanca con funciones de auto diagnóstico o programas de diagnóstico. Diagnostica la avería o disfunción, realizando las operaciones de localización y diagnóstico de disfunciones en electrodomésticos de gama blanca. La persona candidata, comete ligeras irregularidades. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para diagnosticar el elemento causante de la disfunción en el electrodoméstico, registra el servicio a realizar y contacta con la clientela. Desempeña el servicio e identifica el material para efectuar el servicio. Acopla los materiales, despieces y esquemas para realizar el servicio. Redacta el informe del servicio e interpreta el parte de trabajo elaborado. Comprueba las indicaciones de la clientela y observa los electrodomésticos, de gama blanca que no posean displays, secuencias de pilotos o emisión de pitidos, entre otros. Configuran los electrodomésticos de gama blanca con funciones de auto diagnóstico o programas de diagnóstico. Diagnostica la avería o disfunción, realizando las operaciones de localización y diagnóstico de disfunciones en electrodomésticos de gama blanca. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No diagnostica el elemento causante de la disfunción en el electrodoméstico.</i>

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

### Escala B

4	<i>Para elaborar el presupuesto, redacta el presupuesto del electrodoméstico y elabora también el presupuesto de mantenimiento y repara. Presenta el presupuesto elaborado y desestimando este, si fuera necesario.</i>
3	<i>Para elaborar el presupuesto, redacta el presupuesto del electrodoméstico y elabora también el presupuesto de mantenimiento y repara. Presenta el presupuesto elaborado y desestimando este, si fuera necesario. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</i>
2	<i>Para elaborar el presupuesto, redacta el presupuesto del electrodoméstico y elabora también el presupuesto de mantenimiento y repara. Presenta el presupuesto elaborado y desestimando este, si fuera necesario. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No elabora el presupuesto.</i>

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

### Escala C

4	<i>Para reparar la avería del electrodoméstico, consulta los manuales técnicos y el diagnóstico del electrodoméstico, especifica los medios técnicos. Extrae su emplazamiento del electrodomésticos. Desconecta los electrodomésticos conectado a la alimentación eléctrica para el diagnóstico de la avería o disfunción. Localiza los elementos a sustituir y los accesorios y gestiona los componentes y materiales desechados en la reparación de las averías.</i>
3	<i>Para reparar la avería del electrodoméstico, consulta los manuales técnicos y el diagnóstico del electrodoméstico, especifica los medios técnicos. Extrae su emplazamiento del electrodomésticos. Desconecta los electrodomésticos conectado a la alimentación eléctrica para el diagnóstico de la avería o disfunción. Localiza los elementos a sustituir y los accesorios y gestiona los componentes y materiales desechados en la reparación de las averías. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</i>
2	<i>Para reparar la avería del electrodoméstico, consulta los manuales técnicos y el diagnóstico del electrodoméstico, especifica los medios técnicos. Extrae su emplazamiento del electrodomésticos. Desconecta los electrodomésticos conectado a la alimentación eléctrica para el diagnóstico de la avería o disfunción. Localiza los elementos a sustituir y los accesorios y gestiona los componentes y materiales desechados en la reparación de las averías. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>

1	<i>No repara la avería del electrodoméstico.</i>
---	--

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

### Escala D

4	<i>Para verificar el estado de los electrodomésticos de gama blanca y revisar aires acondicionados domésticos y encimeras de gas, conecta el electrodoméstico de gama blanca reparado. Realiza las pruebas de funcionamiento de los electrodomésticos de gama blanca. Verifica los parámetros del electrodoméstico de gama blanca. Realiza las pruebas de seguridad de los electrodomésticos de gama blanca. Emite la factura y reparación del electrodoméstico. Detecta las averías o disfunciones relacionadas con fluido refrigerantes en aires acondicionados y equipos frigoríficos. Conecta el manómetro y recupera el refrigerante. Recupera el refrigerante de aires acondicionados y equipos frigoríficos, comprobando la encimera de gas.</i>
3	<i>Para verificar el estado de los electrodomésticos de gama blanca y revisar aires acondicionados domésticos y encimeras de gas, conecta el electrodoméstico de gama blanca reparado. Realiza las pruebas de funcionamiento de los electrodomésticos de gama blanca. Verifica los parámetros del electrodoméstico de gama blanca. Realiza las pruebas de seguridad de los electrodomésticos de gama blanca. Emite la factura y reparación del electrodoméstico. Detecta las averías o disfunciones relacionadas con fluido refrigerantes en aires acondicionados y equipos frigoríficos. Conecta el manómetro y recupera el refrigerante. Recupera el refrigerante de aires acondicionados y equipos frigoríficos, comprobando la encimera de gas. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</i>
2	<i>Para verificar el estado de los electrodomésticos de gama blanca y revisar aires acondicionados domésticos y encimeras de gas, conecta el electrodoméstico de gama blanca reparado. Realiza las pruebas de funcionamiento de los electrodomésticos de gama blanca. Verifica los parámetros del electrodoméstico de gama blanca. Realiza las pruebas de seguridad de los electrodomésticos de gama blanca. Emite la factura y reparación del electrodoméstico. Detecta las averías o disfunciones relacionadas con fluido refrigerantes en aires acondicionados y equipos frigoríficos. Conecta el manómetro y recupera el refrigerante. Recupera el refrigerante de aires acondicionados y equipos frigoríficos, comprobando la encimera de gas. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No verifica el estado de los electrodomésticos de gama blanca ni revisa aires acondicionados domésticos y encimeras de gas.</i>

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

### Escala E

4	<i>Para gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de los electrodomésticos, mantiene la documentación del electrodoméstico de gama blanca. Redacta la factura y comunica al fabricante del período de garantía los electrodomésticos de gama blanca.</i>
3	<i>Para gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de los electrodomésticos, mantiene la documentación del electrodoméstico de gama blanca. Redacta la factura y comunica al fabricante del período de garantía los electrodomésticos de gama blanca. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado.</i>
2	<i>Para gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de los electrodomésticos, mantiene la documentación del electrodoméstico de gama blanca. Redacta la factura y comunica al fabricante del período de garantía los electrodomésticos de gama blanca. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de los electrodomésticos.</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.

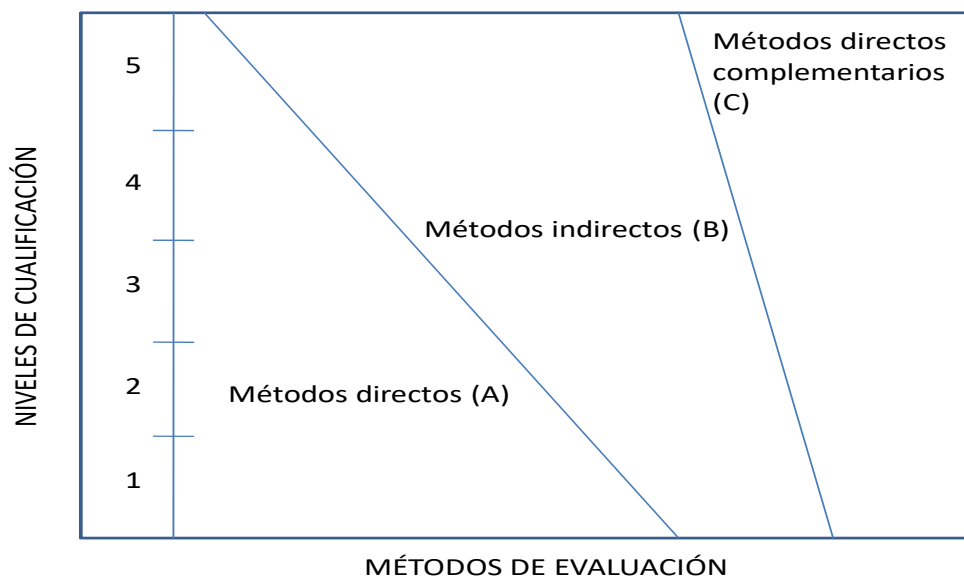
### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

- 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Mantener electrodomésticos de gama blanca, 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 o una 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 "X" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.