



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

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

**“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 principales y secundarias que intervienen en el mantenimiento de electrodomésticos de gama blanca, y que se indican a continuación:

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

#### 1. *Preparar el servicio de mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama blanca, siguiendo procedimientos establecidos.*

- 1.1 Revisar la orden de trabajo, comprobando que los datos incluidos son correctos.



- 1.2 Identificar los datos del electrodoméstico de gama blanca (marca, modelo, tipo).
  - 1.3 Recopilar la documentación técnica (despieces, esquemas, entre otros) del equipo a intervenir.
  - 1.4 Elegir las herramientas e instrumentación requeridas, preparándolas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
  - 1.5 Seleccionar los equipos de protección individuales.
  - 1.6 Cumplimentar las órdenes de trabajo requeridas con el formato establecido.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta los criterios de calidad y cumpliendo las normas vigentes de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental aplicables.

## **2. Diagnosticar disfunciones o averías en electrodomésticos de gama blanca, siguiendo procedimientos establecidos y normativa vigente.**

- 2.1 Recopilar la documentación técnica de referencia y normativa de aplicación.
  - 2.2 Verificar los síntomas de disfunción o avería recogidos en la orden de trabajo.
  - 2.3 Efectuar el diagnóstico de la disfunción o avería, utilizando las herramientas, instrumentación y dispositivos específicos, y siguiendo los manuales de mantenimiento.
  - 2.4 Localizar los elementos defectuosos a partir del análisis de los síntomas de la disfunción y siguiendo los procedimientos de comprobación establecidos.
  - 2.5 Reflejar el diagnóstico en la orden de trabajo, incluyendo los componentes requeridos y los tiempos de intervención previstos, entre otros, utilizando el formato establecido.
- Desarrollar las actividades
- Teniendo en cuenta lo establecido en la orden de trabajo y los criterios de calidad.
  - Cumpliendo las normas vigentes de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental aplicables.

## **3. Elaborar presupuestos para el mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama blanca, siguiendo procedimientos establecidos.**

- 3.1 Recopilar la documentación técnica, administrativa, precios de referencia y las normas de aplicación requeridas.
  - 3.2 Comprobar la garantía del equipo verificando su validez.
  - 3.3 Estimar el coste de los materiales requeridos, teniendo en cuenta los listados de almacén y los precios establecidos, en función de que esté o no cubierto por la garantía.
  - 3.4 Determinar el coste de la intervención, teniendo en cuenta los tiempos previstos y los precios establecidos, en función de que esté o no cubierto por la garantía.
  - 3.5 Redactar el presupuesto en el formato establecido (papel o informático).
- Desarrollar las actividades siguiendo los procedimientos establecidos y cumpliendo la normativa vigente de aplicación.

## **4. Reparar disfunciones o averías en electrodomésticos de gama blanca según los protocolos establecidos y la normativa vigente.**

- 4.1 Comprobar los aparatos de medida, verificando su ajuste y calibración.



- 4.2 Seleccionar los elementos de recambio requeridos.
  - 4.3 Preparar los elementos a sustituir (bombas, motores, sensores, entre otros) y los materiales requeridos, asegurando que el elemento sustituido es idéntico o compatible con el averiado y que cumple las normativas de aplicación.
  - 4.4 Sustituir el elemento deteriorado utilizando las técnicas establecidas y la secuencia de desmontaje y montaje indicada por el fabricante.
  - 4.5 Tratar los componentes y materiales sustituidos según la legislación vigente de gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
  - 4.6 Redactar el parte de trabajo incluyendo las intervenciones efectuadas y las incidencias, utilizando el formato y apartado correspondiente de la orden de trabajo.
- Desarrollar las actividades:
    - Siguiendo los procedimientos técnicos y tiempo de respuesta establecidos.
    - Cumpliendo las normas vigentes de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental aplicables.

## **5. Verificar el funcionamiento de electrodomésticos de gama blanca atendiendo los protocolos establecidos y la normativa vigente.**

- 5.1 Comprobar los aparatos de medida verificando que son los especificados, están ajustados y con el correspondiente certificado de calibración vigente.
  - 5.2 Ejecutar los ajustes y medidas requeridos siguiendo la secuencia e indicaciones del fabricante y utilizando la documentación técnica del equipo.
  - 5.3 Efectuar las pruebas de funcionamiento del electrodoméstico ajustándose a la normativa específica de aplicación y a los requerimientos del cliente.
  - 5.4 Redactar el parte de puesta en marcha incluyendo las intervenciones efectuadas y las incidencias, en su caso, utilizando el formato y apartado correspondiente de la orden de trabajo.
- Desarrollar las actividades:
    - Aplicando los criterios de calidad y de homologación establecidos.
    - Cumpliendo las normas vigentes de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental aplicables.

## **6. Gestionar la documentación del mantenimiento correctivo de los electrodomésticos de gama blanca siguiendo los procedimientos establecidos.**

- 4.1 Completar la orden de trabajo recogiendo el conjunto de acciones desarrolladas a lo largo del proceso de mantenimiento.
  - 4.2 Tramitar la documentación generada en los procesos de mantenimiento (ordenes de trabajo y documentación complementaria, entre otros) siguiendo los protocolos de la organización.
  - 4.3 Elaborar, en su caso, la factura en el formato establecido, utilizando las herramientas indicadas (informáticas, entre otras).
  - 4.4 Mantener actualizada la documentación técnica, registro de intervenciones y la referida a las reglamentaciones y normas técnicas en el tratamiento de materiales, sustancias peligrosas y gestión medioambiental, asegurando su accesibilidad y operatividad.
- Desarrollar las actividades siguiendo el protocolo interno de la empresa y cumpliendo la normativa vigente de aplicación.



## **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 principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Preparación del servicio de mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama blanca.**

- Interpretación de órdenes de trabajo.
- Protocolos de identificación y preparación de electrodomésticos a reparar.
- Herramienta a utilizar.
- Instrumentos de medida.
- Documentación a utilizar.
- Equipos de protección individual.

### **2. Diagnóstico de disfunciones o averías en electrodomésticos de gama blanca.**

- Técnicas de elaboración de hipótesis y plan de intervención.
- Manejo de manuales y otra documentación técnica.
- Interpretación de diagramas funcionales y esquemas.
- Despieces.
- Herramientas e instrumentos a utilizar.
- Operaciones de medida y comprobación de elementos eléctricos y mecánicos.
- Estándares de seguridad y homologación.

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

- Partes de trabajo.
- Albaranes.
- Garantías de fabricantes.
- Presupuestos.
  - Estimación de costes de materiales y mano de obra.
  - Impuestos.
  - Condiciones y garantías.
- Uso de aplicaciones ofimáticas específicas.

### **4. Reparación de disfunciones o averías en electrodomésticos de gama blanca.**

- Mantenimiento correctivo.
  - Técnicas de montaje y desmontaje.
  - Limpieza.
  - Comprobación.
  - Sustitución de elementos.



- Compatibilidad.
- Ajuste.
- Limpieza y sustitución de elementos.
- Consideraciones medioambientales y de seguridad en el puesto de trabajo.
- Normativa de gestión de residuos.

#### **5. Puesta en marcha de electrodomésticos de gama blanca.**

- Puesta en servicio de aparatos electrodomésticos de gama blanca:
  - Cocción.
  - Frío.
  - Lavado.
  - Otros.
- Instrumentación de prueba y diagnóstico.
  - Multímetro.
  - Otros.
- Verificación y ajuste de parámetros.
- Secuencia de puesta en funcionamiento.
- Pruebas de seguridad y homologación.

#### **6. Elaboración y gestión de la documentación del mantenimiento de electrodomésticos de gama blanca.**

- Documentación técnica
  - Manuales.
  - Esquemas.
  - Despieces.
  - Órdenes y partes de trabajo.
  - Otros.
- Información de fabricantes.
  - Especificaciones técnicas.
  - Homologaciones.
  - Otras.
- Documentación administrativa
  - Certificados de garantía.
  - Albaranes.
  - Facturas.
  - Otras.
- Registro de intervenciones.
  - Averías.
  - Garantías.
  - Otros.
- Legislación específica vigente.
  - Técnica.
  - PRL.
  - Medioambiental.
  - Otras.
- Uso de recursos ofimáticos específicos.

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

- Electrodomésticos de gama blanca.



- Tipos. Cocción: Hornos y cocinas eléctricas y a gas, campanas, microondas. Frío: Refrigeríficos, congeladores, entre otros. Lavado: Lavadoras, lavavajillas, secadoras.
- Elementos eléctricos: Fuente de alimentación; sensores; paneles; electrónica de potencia; motores eléctricos; reguladores de velocidad; bobinados; transformadores; condensadores; resistencias; electroválvulas; presostatos; cableado y circuitos integrados.
- Elementos de diverso origen: Válvulas; inyectores; difusores; bombas; compresor; condensador; evaporador; filtros.
- Tipología de averías.
- Técnicas de diagnóstico de averías.
- Herramientas: Destornilladores; Alicates; Llaves allen; extractores; tijeras de electricista; martillo; lupa, útiles propios de cada fabricante; EPI's; sondas; manómetros; bombas de vacío.
- Instrumentos de medida: Polímetro; Medidor de aislamiento; Pinzas amperimétricas; Osciloscopio; Comprobador de continuidad; Medidor de temperatura.
- Elementos y equipos de seguridad eléctrica.
- Documentación.
  - Manuales técnicos.
  - Orden de trabajo.
  - Informes de mantenimiento.
  - Otros.
- Planos y esquemas eléctricos e hidráulicos.
- Simbología normalizada.
- Legislación vigente aplicable.
  - Técnica (REBT, entre otros).
  - Prevención de Riesgos Laborales. Prevención de daños por descargas electroestáticas.
  - Medioambiental. Eficiencia energética.
  - Otras.
- Herramientas informáticas: Ordenador, impresora, Internet.

### **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:**

- 1.1 Cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa y a sus cambios.
- 1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.5 Gestionar, en su caso, el tiempo de trabajo.
- 1.6 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

#### **2. En relación con otros profesionales:**

- 2.1 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.



- 2.2 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 2.3 Comunicarse eficazmente de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización. Gestionar el tiempo de trabajo.

3. En relación con otros aspectos:

- 3.1 Causar buena impresión en los otros y mantenerla a lo largo del tiempo
- 3.2 Capacidad oral y escrita en su relación con los clientes.
- 3.3 Actuar en el trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos, errores y fracasos.
- 3.5 Mostrar especial atención al cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.6 Orientar, en su caso, al cliente demostrando interés por atender satisfactoriamente sus necesidades.

## 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 efectuar el mantenimiento de un electrodoméstico de gama blanca que precise, al menos, la sustitución de uno de sus elementos constitutivos (resistencia, motor eléctrico, sistema de alimentación, circuito de regulación, varilla u otros elementos auxiliares),



estando caracterizado por las especificaciones y documentación técnica del fabricante. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Diagnosticar el elemento causante de la disfunción en el electrodoméstico.
2. Estimar los costes de la reparación.
3. Reparar el elemento averiado.
4. Efectuar los ensayos y las pruebas de puesta en marcha.
5. Elaborar la documentación requerida en el proceso de mantenimiento.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de los equipamientos, ayudas técnicas, documentación y medios requeridos para el desarrollo de esta Situación Profesional de Evaluación.
  - Materiales y equipos requeridos para la localización de la avería.
  - Documentación de referencia para la elaboración de presupuesto.
  - Materiales, herramientas y equipos para sustitución de pieza.
  - Herramientas y Equipos de ensayos y verificaciones.
  - Modelos de documentación a generar.
- Se asignará un período de tiempo determinado, en función del tiempo invertido por un profesional del sector.
- Se valorará el cumplimiento de las normas vigentes de Prevención de Riesgos Laborales y medioambientales, aplicables.
- Se valorará la consideración de los parámetros de calidad especificados.

**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</i>
----------------------------	---



	<i>competente</i>
<i>Diagnóstico de la avería causante de la disfunción.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de la información relevante desde la documentación del fabricante y orden de trabajo.</li><li>- Determinación de la disfunción.</li><li>- Localización del elemento causante de la disfunción.</li><li>- Utilización de las herramientas y equipos de protección individual.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Elaboración del presupuesto.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información requerida desde catálogos, tarifas del fabricante y costes de mano de obra.</li><li>- Cálculo de costes de la reparación.</li><li>- Elaboración de documento para el cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Reparación del elemento averiado.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información relevante desde el manual del fabricante.</li><li>- Sustitución de la pieza dañada.</li><li>- Comprobación del estado de los demás elementos.</li><li>- Reciclado de materiales.</li><li>- Limpieza del puesto de trabajo.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Verificación del funcionamiento del electrodoméstico reparado.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ajustes según indicaciones del fabricante.</li><li>- Comprobación de la colocación y sujeción de las piezas sustituidas, según documentación técnica del fabricante.</li><li>- Comprobaciones eléctricas, según requerimientos de la normativa de seguridad y condiciones de homologación establecidas.</li><li>- Ejecución de la puesta en marcha, según protocolo establecido.</li><li>- Comprobación de las condiciones de calidad y requerimientos del cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Elaboración de documentación requerida en el proceso de reparación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración del parte de trabajo con todos los ítems.</li><li>- Incorporación, en caso necesario, de nuevas instrucciones en el manual de uso y mantenimiento del electrodoméstico.</li><li>- Elaboración de la factura para el cliente a partir del presupuesto realizado y del parte de trabajo.</li><li>- Cumplimentación de la garantía de la reparación efectuada.</li></ul>



	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido.</i>	<i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>
<i>Cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes (REBT y AT-CT), de seguridad de las instalaciones y de los equipos, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, aplicables.</i>	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de este criterio de mérito en todas las actividades, especialmente los referidos a trabajos en altura y riesgos eléctricos.</i>

## Escala A

5	<i>Recopila la información relevante requerida, desde la documentación proporcionada por el fabricante y la orden de trabajo. Diagnostica la disfunción del electrodoméstico, siguiendo el procedimiento establecido y utilizando los instrumentos de medida y herramientas específicos. Localiza el elemento causante de la disfunción, especificando sus características técnicas. Utiliza los EPIs requeridos por la normativa vigente de PRL.</i>
4	<i>Recopila la información requerida, desde la documentación proporcionada por el fabricante y la orden de trabajo, omitiendo algún aspecto no relevante. Diagnostica la disfunción del electrodoméstico, siguiendo el procedimiento establecido y utilizando los instrumentos de medida y herramientas específicos. Localiza el elemento causante de la disfunción, especificando sus características técnicas. Utiliza los EPIs requeridos por la normativa vigente de PRL.</i>
3	<i>Recopila la información requerida, desde la documentación proporcionada por el fabricante y la orden de trabajo, omitiendo algún aspecto relevante. Diagnostica la disfunción del electrodoméstico, no siguiendo el procedimiento establecido y utilizando los instrumentos de medida y herramientas específicos. Localiza el elemento causante de la disfunción, especificando sus características técnicas. Utiliza los EPIs requeridos por la normativa vigente de PRL.</i>
2	<i>Recopila la información requerida, desde la documentación proporcionada por el fabricante y la orden de trabajo, omitiendo algún aspecto relevante. Diagnostica la disfunción del electrodoméstico, no siguiendo el procedimiento establecido y no utilizando los instrumentos de medida y herramientas específicos en algunas ocasiones. Localiza el elemento causante de la disfunción. Utiliza los EPIs requeridos por la normativa vigente de PRL.</i>
1	<i>No recopila la información del fabricante ni del parte de trabajo. No diagnostica la disfunción del electrodoméstico. No localiza el elemento causante de la disfunción.</i>

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

## Escala B



5	<i>Obtiene la información requerida desde los catálogos, tarifas del fabricante y listados de costes de mano de obra, teniendo en cuenta el diagnóstico recogido en la orden de trabajo. Calcula los costes de la reparación incluyendo los conceptos establecidos por la empresa y legislación vigente de aplicación. Elabora el documento informativo para el cliente haciendo constar el coste total y otras condiciones estipuladas.</i>
4	<b>Obtiene la información requerida desde los catálogos, tarifas del fabricante y listados de costes de mano de obra, teniendo en cuenta el diagnóstico recogido en la orden de trabajo, omitiendo algún aspecto no relevante. Calcula los costes de la reparación incluyendo los conceptos establecidos por la empresa y legislación vigente de aplicación. Elabora el documento informativo para el cliente haciendo constar el coste total y otras condiciones estipuladas.</b>
3	<i>Obtiene la información requerida desde los catálogos, tarifas del fabricante y listados de costes de mano de obra, teniendo en cuenta el diagnóstico recogido en la orden de trabajo, omitiendo algún aspecto relevante. Calcula los costes de la reparación incluyendo la mayor parte de los conceptos establecidos en la legislación vigente de aplicación y por la empresa. Elabora el documento informativo para el cliente haciendo constar el coste total.</i>
2	<i>Obtiene información desde los catálogos, tarifas del fabricante y listados de costes de mano de obra, teniendo en cuenta el diagnóstico recogido en la orden de trabajo, omitiendo aspectos relevante. Calcula los costes de la reparación incluyendo parte de los conceptos establecidos en la legislación vigente de aplicación y por la empresa. Elabora el documento informativo para el cliente haciendo constar el coste total.</i>
1	<i>No utiliza los manuales y tarifas del fabricante. No calcula los posibles costes de la reparación correctamente. Cumplimenta un documento para el cliente con el coste estimado de la reparación.</i>

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

### Escala C

5	<i>Obtiene información relevante del fabricante del aparato y del elemento defectuoso. Sustituye la pieza averiada utilizando las herramientas y los EPI's establecidos en el plan de trabajo y de PRL. Comprobando el estado de los elementos del electrodoméstico que pueden afectar al resultado final de la intervención. Limpia el puesto de trabajo y recicla los residuos generados en la reparación.</i>
4	<b>Obtiene información requerida del fabricante del aparato y del elemento defectuoso, omitiendo algún aspecto no relevante. Sustituye la pieza averiada utilizando las herramientas y los EPI's establecidos en el plan de trabajo y de PRL. Omite la comprobación del estado de alguno de los elementos del electrodoméstico que no afecta al resultado final de la intervención. Limpia el puesto de trabajo y recicla los residuos generados en la reparación.</b>
3	<i>Obtiene información requerida del fabricante del aparato y del elemento defectuoso, omitiendo algún aspecto relevante. Sustituye la pieza averiada utilizando las herramientas y los EPI's establecidos en el plan de trabajo y de PRL. Omite la comprobación del estado de alguno de los elementos del electrodoméstico que puede afectar al resultado final de la intervención. Limpia el puesto de trabajo y recicla los residuos generados en la reparación.</i>
2	<i>Obtiene información requerida del fabricante del aparato y del elemento defectuoso, omitiendo algún aspecto relevante. Sustituye la pieza averiada. Omite la comprobación del estado de los elementos del electrodoméstico que puede afectar al resultado final de la intervención. Limpia el puesto de trabajo y recicla los residuos generados en la reparación.</i>



1	<i>Obtiene información requerida del fabricante del aparato y del elemento defectuoso, omitiendo aspectos relevantes. Sustituye la pieza averiada. Omite la comprobación del estado de los elementos del electrodoméstico que puede afectar al resultado final de la intervención. No Limpia el puesto de trabajo ni recicla los residuos generados en la reparación.</i>
---	---

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

### Escala D

5	<i>Cumplimenta el parte de trabajo incorporando los ítems establecidos en la orden de trabajo inicialmente emitida. Incorpora, en caso necesario, las nuevas instrucciones de uso y mantenimiento del electrodoméstico reparado. Elabora la factura y cumplimenta el documento de garantía de la reparación ofrecida al cliente.</i>
4	<i>Cumplimenta el parte de trabajo incorporando los ítems establecidos en la orden de trabajo inicialmente emitida, omitiendo alguna acción no relevante. Incorpora, en caso necesario, las nuevas instrucciones de uso y mantenimiento del electrodoméstico reparado. Elabora la factura y cumplimenta el documento de garantía de la reparación ofrecida al cliente.</i>
3	<i>Cumplimenta correctamente el parte de trabajo con los ítems correspondientes. Redacta un manual de mantenimiento del electrodoméstico reparado. No realiza una factura para el cliente. No cumplimenta la garantía de la reparación realizada para entregar al cliente.</i>
2	<i>Cumplimenta correctamente el parte de trabajo con los ítems correspondientes. No redacta un manual de mantenimiento del electrodoméstico reparado. No realiza una factura para el cliente. No cumplimenta la garantía de la reparación realizada para entregar al cliente.</i>
1	<i>No cumplimenta correctamente el parte de trabajo con los ítems correspondientes. No redacta un manual de mantenimiento del electrodoméstico reparado. No realiza una factura para el cliente. No cumplimenta la garantía de la reparación realizada para entregar al cliente.</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

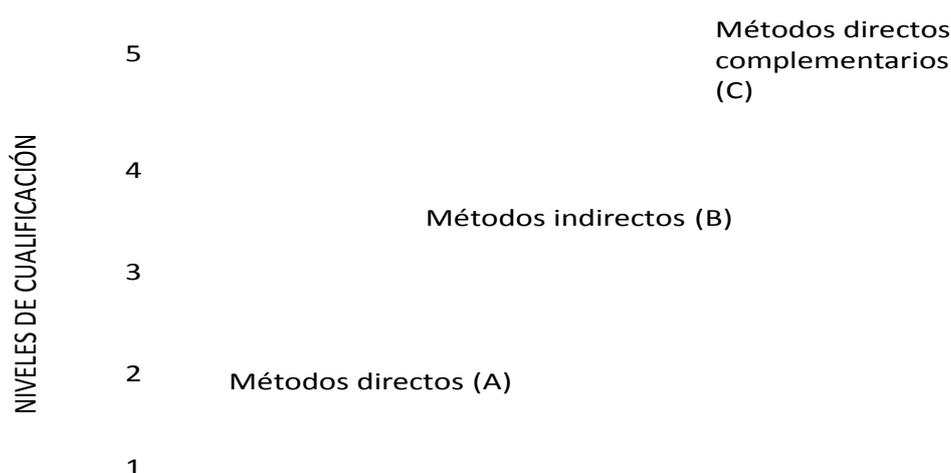


Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

**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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



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

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

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

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

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

- e) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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.
- f) Con el fin de optimizar el procedimiento de evaluación, si se generara una prueba profesional, derivada de la Situación Profesional de Evaluación, se recomienda considerar las actividades uno (1), tres (3) y cuatro (4) como imprescindibles, por su criticidad y cobertura de la profesionalidad. Pudiéndose plantear la ejecución del resto de actividades previstas, de forma parcial.
- g) Entre el equipo técnico, materiales y herramientas necesarias para la preparación y montaje de equipos de iluminación requeridos por la situación profesional de evaluación se deberá disponer de:
- Documentación, materiales y equipos requeridos para la localización de la avería. (Electrodoméstico de gama blanca con disfunción. Herramienta para la localización de la avería. Equipos de protección individual. Manuales técnicos del electrodoméstico, entre otros).
  - Documentación de referencia para la elaboración del presupuesto. (Manuales Técnicos. Garantías. Tarifas. Medios informáticos. Calculadora. Modelo de presupuesto).
  - Materiales, herramientas y equipos para sustitución de pieza. (Pieza a sustituir. Herramienta necesaria. Material. EPIs. Equipos de limpieza y reciclado, entre otros).
  - Herramientas y Equipos de ensayos y verificaciones. (Herramientas específicas, polímetro y otros instrumentos de medida, equipos específicos de verificación y ensayo homologados, entre otros).
  - Modelos de documentación a generar. (Orden y Parte de trabajo. Ficha de mantenimiento. Factura. Garantía).
- h) Para desarrollar algunas de las actividades previstas en la situación profesional de evaluación, se considerará la posibilidad de utilizar equipos que permitan la simulación de averías en electrodomésticos de gama blanca.



- i) 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.