



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN

Código: HOT331_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC_1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.

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 los procesos implicados en la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en el establecimiento de restauración, y que se indican a continuación:

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

1. *Determinar los sistemas de calidad y de gestión ambiental en el área de su responsabilidad, del establecimiento de restauración.*



- 1.1 Determinar el alcance de los sistemas de gestión de la calidad y de la gestión ambiental, mediante su documentación, en el mapa de procesos de la empresa y la interacción de los mismos.
 - 1.2 Establecer los sistemas mencionados para adecuarlo a las particularidades de la empresa de restauración.
 - 1.3 Identificar las necesidades y expectativas de los clientes, internos y externos, para conseguir su satisfacción.
 - 1.4 Registrar documentalmente la actuación de las políticas de calidad y de gestión ambiental de la empresa.
 - 1.5 Implantar el sistema de gestión de calidad y de gestión ambiental de la organización identificando los objetivos de la empresa, así como las responsabilidades y responsables para su consecución.
 - 1.6 Determinar, en su nivel, los recursos necesarios para alcanzar los objetivos del sistema de gestión de calidad y de gestión ambiental según las necesidades reales de la empresa de restauración.
 - 1.7 Difundir la cultura de la calidad y de protección ambiental entre el personal a su cargo, favoreciendo con su participación los procesos de mejora.
- 2. *Evaluar la eficacia de los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en el establecimiento de restauración con los instrumentos y patrones establecidos.***
- 2.1 Planificar la prestación del servicio y sus especificaciones en coherencia con los requisitos de otros procesos sujetos a verificación dentro de los sistemas establecidos.
 - 2.2 Verificar los estándares y patrones de medición necesarios, ajustándolos si fuera necesario, para documentar el seguimiento de los sistemas implantados y teniendo en cuenta la realidad de la organización.
 - 2.3 Documentar el seguimiento de evaluación de los sistemas, de manera que sirvan para su posterior análisis.
 - 2.4 Adaptar los dispositivos de seguimiento y medición para la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental implantados, atendiendo a las particularidades de la organización.
 - 2.5 Establecer las encuestas internas y externas, validándolas para la obtención de datos acerca de la evolución de los aspectos críticos de la empresa o entidad.
 - 2.6 Calibrar los instrumentos y patrones presentes en el proceso de seguimiento y medición de la eficacia de los sistemas implantados, garantizando la homogeneidad de criterios y fiabilidad del análisis de los datos recogidos.
- 3. *Establecer acciones preventivas o de mejora en los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en el establecimiento de restauración.***



- 1.1 Recabar los datos y la documentación objeto de análisis para la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental implantados en la organización, de acuerdo con las prescripciones del proceso.
- 1.2 Obtener información de los datos recabados para demostrar la fiabilidad de los sistemas implantados de gestión de la calidad y de gestión ambiental en función de:
 - los manuales de procedimientos
 - la conformidad del servicio y
 - las expectativas de los clientes incluidos en el alcance del sistema.
- 1.3 Implementar acciones de mejora en los sistemas objeto de análisis, habiendo interpretado los resultados desde un punto de vista crítico.
- 1.4 Determinar, implantando en su caso, las acciones preventivas o correctivas de situaciones detectadas no conformes a partir del análisis de eficacia de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental implantados en la organización.

4. Verificar el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene y las buenas prácticas profesionales de su personal dependiente en el puesto de trabajo, evitando riesgos o daños ambientales.

- 1.1 Controlar las buenas prácticas profesionales de seguridad e higiene en el puesto de trabajo por parte del personal dependiente, previniendo así riesgos, según la normativa vigente de seguridad e higiene personal y las buenas prácticas de manipulación y transporte de alimentos.
- 1.2 Documentar los diferentes planes de puntos críticos de seguridad e higiene del establecimiento, controlando su cumplimiento dentro de los parámetros definidos.
- 1.3 Verificar el cumplimiento de los planes de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización establecidos en la organización, según procedimiento establecido.
- 1.4 Difundir los planes de emergencia de la organización al personal dependiente, actuando de acuerdo con los mismos en aquellas situaciones que lo precisen.
- 1.5 Identificar las condiciones óptimas del puesto de trabajo referidas a instalaciones, equipos, herramientas, máquinas y materiales de consumo para la prevención de posibles riesgos o daños ambientales.
- 1.6 Usar los recursos naturales y energéticos de la organización, aplicando las buenas prácticas profesionales y garantizando el respeto al medio ambiente.
- 1.7 Difundir la información necesaria a su personal dependiente para una buena utilización de los recursos garantizando el conocimiento y cumplimiento responsable.
- 1.8 Aplicar los planes de minimización de residuos para disminuir la agresión ambiental, gestionando los residuos dentro de los parámetros establecidos en una recogida preselectiva.

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 UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.

Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Sistemas de calidad y de gestión ambiental en un establecimiento de restauración.

- Calidad en Restauración
- Procedimientos de gestión de calidad.
- Indicadores de rendimiento y satisfacción de planes y procesos.
- Clientes internos y externos.
- Conocimientos de modelos de gestión:
 - PDCA
 - REDER, entre otros.
- La Norma ISO 14001 para la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental y el Reglamento EMAS.
- Documentación:
 - manuales de procedimientos
 - de registros e indicadores de datos
 - encuestas de satisfacción de los clientes
 - hojas de inspección, entre otros.
- Determinación y objetivos de la empresa.

2. Evaluación de la eficacia de los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en un establecimiento de restauración.

- Fijación de objetivos.
- Baterías de indicadores de referencia.
- Técnicas estadísticas básicas.
- Diseño de encuestas.
- Patrones específicos de medición: estándares y específicos de la organización.
- Instrumentos: encuestas internas y externas.

3. Establecimiento de acciones preventivas o de mejora en los sistemas de calidad y de gestión ambiental implantados en un establecimiento de restauración.

- Análisis DAFO y similares.
- Acciones de mejora.
- Documentación:
 - manuales de procedimientos
 - de conformidad del servicio
 - de satisfacción de los clientes incluidos en el alcance del sistema
 - otros.
- Procedimiento de evaluación de los sistemas implantados
 - registro
 - medición de datos.
- Procedimiento de implantación y seguimiento de medidas correctivas o preventivas.

4. Verificación del cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene y las buenas prácticas profesionales de su personal dependiente en el puesto de trabajo



- Normativa aplicable de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos
- Normativa aplicable en el transporte de alimentos.
- Planes de emergencias interiores y exteriores.
- Planes de gestión de residuos.
- Empresa de restauración:
 - tradicional
 - moderna
 - catering
 - colectividades
 - otras.
- Toxiinfecciones alimentarias.
- Sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico):
 - de instalaciones
 - equipos
 - herramientas
 - máquinas
 - materiales de consumo
- Código de buenas prácticas profesionales.
- Seguridad y situaciones de emergencia en la actividad de restauración.
- Contaminación y deterioro de los recursos naturales.
- Gestión de residuos.

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

- Empresa de restauración: tradicional, moderna, catering, colectividades, entre otras.
- Norma UNE 167000:2006 para establecimientos de restauración.
Aspectos generales
- Sistema de calidad: concepto y características de la calidad en el sector servicios.
- Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad aplicable a restauración.
Aspectos generales.
 - ISO 9000
 - ISO 9001
 - ISO 9004
 - ISO 19011.
- Sistema de gestión medioambiental:
 - normas aplicables de legislación medioambiental
 - actuaciones de la Administración competente
 - aportación empresarial a la protección ambiental.
- Personal a su cargo:
 - de sala
 - de cocina
 - de limpieza
 - de mantenimiento, entre otros.

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 capacidad de integración a la cultura organizativa de la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso de la empresa así como por el conocimiento amplio de la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración y sus procesos.
 - 1.2 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Percibir el impacto de la calidad, y las implicaciones ambientales y de seguridad en las decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
 - 1.4 Adaptarse a la organización de calidad, seguridad, a sus cambios y situaciones de contextos nuevos.
2. En relación con la capacidad de Organización deberá:
 - 2.1 Gestionar el tiempo de trabajo en actividades de calidad, ambiental y de seguridad en restauración.
 - 2.2 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el equipo de calidad, y seguridad con esta finalidad.
 - 2.3 Establecer objetivos de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y hacer readaptaciones para la mejora continua.
3. En relación con la comunicación horizontal y vertical deberá:
 - 3.1 Compartir los objetivos estratégicos de la empresa de restauración y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades en la gestión de calidad y decisiones de seguridad para la mejora continua.
 - 3.2 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo de calidad y seguridad.
 - 3.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas de calidad, ambiental y de seguridad en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 3.4 Saber escuchar mejoras y dificultades en la implantación de calidad, ambiental y de seguridad, valorando las aportaciones realizadas.
 - 3.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo de calidad y con otros trabajadores y profesionales de calidad ambiental seguridad y así como con sus superiores.
4. En relación con el liderazgo deberá:
 - 4.1 Dirigir a las personas y lograr que contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos de calidad.
 - 4.2 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales del personal a su cargo en labores de implantación de calidad, ambiental y de seguridad.
 - 4.3 Asignar objetivos y tareas a las personas adecuadas para realizar el trabajo de calidad y planificar su seguimiento.
 - 4.4 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación en gestiones de calidad y seguridad.



5. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 5.1 Respetar y cuidar las instalaciones de trabajo y seguridad en restauración.
- 5.2 Acatar las órdenes emanadas de sus superiores.
- 5.3 Cumplir las normas de comportamiento profesional
 - puntualidad
 - orden
 - limpieza, entre otras
- 5.4 Sensibilizarse con la importancia que tiene los sistemas de gestión de la calidad, seguridad y medio ambiente.
- 5.5 Cumplir las normas de:
 - calidad
 - seguridad
 - medio ambiente.
- 5.6 Mantener una actitud profesional en todo momento en el departamento de calidad o área de trabajo ambiental y de seguridad.
- 5.7 Mantener una actitud positiva de participación en actividades de formación permanente.

1.1. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

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

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

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

En el caso de la “UC1100_3: Realizar la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en restauración”, la persona candidata demostrará la competencia requerida para diseñar los sistemas de calidad, ambiental y de seguridad de la unidad de restauración de su responsabilidad, en un establecimiento de hostelería con unas características determinadas dadas (planos del local, tipo de establecimiento, oferta de restauración, tipo de cliente, dotación de recursos humanos y materiales, actividad media en un período concreto, entre otros), para lo que se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.



En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para establecer el sistema de gestión de calidad de su área de responsabilidad, de un establecimiento de restauración de categoría media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Conformar el plan estratégico del sistema de calidad a implantar en el área de su responsabilidad.
2. Determinar los fundamentos estratégicos de gestión y planes de actuación.
3. Diseñar el mapa de procesos del sistema de calidad a implantar.
4. Establecer los indicadores que tendrá en cuenta para desarrollar dicho proyecto.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamiento, documentación específica y ayuda técnica requerida para la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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 número 1

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 número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
Conformación del plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información referente al establecimiento.- Identificación de la misión del negocio.- Determinación de la visión.- Determinación de los valores.



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
Determinación de los fundamentos estratégicos de gestión y planes de actuación.	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los objetivos de la empresa en materia de calidad.- Planificación de la situación interna y externa.- Determinación de las herramientas de análisis de datos.- Establecimiento de líneas estratégicas y sus acciones derivadas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
Diseño del mapa de proceso.	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de objetivos y sus categorías.- Definición de los procesos de las categorías propuestas.- Utilización y manejo de fichas, documentación específica, diagramas de flujo, entre otros.- Previsión de estrategias para una posible mejora.- Integración de los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa.- Determinación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
Establecimiento de los indicadores.	<ul style="list-style-type: none">- Uso y manejo de:<ul style="list-style-type: none">- manuales de procedimientos,- manuales de registros- indicadores de datos,- encuestas de satisfacción de los clientes,- hojas de inspección,- estadísticas, entre otros.- Determinación de los indicadores del sistema. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
Cumplimiento de la normativa aplicable de ISO 9000, ICTE y/o EFQM.	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A



5	<i>Para conformar el plan estratégico del sistema de calidad a implantar en el área de restauración de su responsabilidad, obtiene información de las características del supuesto proyecto para identificar la misión del negocio, determina la visión estratégica de futuro y redacta los valores argumentando su idoneidad con el establecimiento de restauración determinado, finalmente establece una revisión periódica en base a la posible evolución del negocio.</i>
4	<i>Para conformar el plan estratégico del sistema de calidad a implantar en el área de restauración de su responsabilidad, obtiene información de las características del supuesto proyecto para identificar la misión del negocio, determina la visión estratégica de futuro y redacta los valores argumentando su idoneidad con el establecimiento de restauración determinado.</i>
3	<i>Para conformar el plan estratégico del sistema de calidad a implantar en el área de restauración de su responsabilidad, obtiene información de las características del supuesto proyecto para identificar la misión del negocio, pero no determina la visión estratégica de futuro y aunque redacta los valores no argumenta su idoneidad con el establecimiento de restauración determinado.</i>
2	<i>Para conformar el plan estratégico del sistema de calidad a implantar en el área de restauración de su responsabilidad, no sabe obtener información de las características del supuesto proyecto para identificar la misión del negocio, determina la visión estratégica de futuro y redacta los valores argumentando su idoneidad con el establecimiento de restauración determinado.</i>
1	<i>No conforma el plan estratégico del sistema de calidad a implantar en el área de restauración de su responsabilidad.</i>

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

Escala B

5	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, establece los objetivos y sus categorías, utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa, determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos y fija un revisión periódica de la actuación.</i>
---	---



4	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, establece los objetivos y sus categorías, utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa y determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.</i>
3	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, establece los objetivos y sus categorías, utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa y determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.</i>
2	<i>Para diseñar el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración, no establece los objetivos ni sus categorías, no utiliza la documentación específica como fichas y diagramas de flujo, entre otros, no determina estrategias de posible mejora, integra los sistemas de calidad en el mapa de procesos de la empresa y determina los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.</i>
1	<i>No diseña el mapa de los procesos implicados en el sistema de calidad de su área de responsabilidad en el establecimiento de restauración.</i>

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

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para diseñar el sistema de gestión ambiental y de seguridad de su área de responsabilidad en un establecimiento de restauración de categoría media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Conformar el plan estratégico del sistema de gestión ambiental y de seguridad a implementar en el área de su responsabilidad.
2. Establecer las acciones a implantar.
3. Planificar la implantación de las acciones a llevar a cabo.
4. Cumplir la normativa aplicable ambiental y de seguridad e higiene.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamiento, documentación específica y ayuda técnica requerida para la situación profesional de evaluación.



- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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 número 2.

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
Conformación del plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información referente al establecimiento relacionada con instalaciones, locales, utillaje y manipulación y transporte de alimentos.- Identificación de comportamientos susceptibles de producir una contaminación.- Identificación de los riesgos y principales toxiinfecciones de origen alimentario.- Identificación de los riesgos más relevantes para la salud. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
Establecimiento de las acciones.	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de estándares y patrones de medición.- Cuantificación de los procesos implicados.- Diseño de encuestas internas y externas.- Calibración de los instrumentos y patrones a utilizar.- Traslado de los resultados a los indicadores.- Confección del análisis final. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
Planificación de las acciones.	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las pautas de actuación en situaciones de emergencia.- Establecimiento de la frecuencia del proceso de higienización.- Establecimiento de los parámetros objeto de control.- Selección de los productos y tratamientos utilizables.- Planificación de la evaluación del resultado de las acciones llevadas a cabo. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	<i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i>
Cumplimiento de la normativa aplicable ambiental y de seguridad e higiene.	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>

Escala C

5	<i>Para establecer las acciones implicadas en la implementación del sistema de gestión ambiental y de seguridad en el área de su responsabilidad, determina los estándares y patrones de medición, cuantifica los procesos implicados, diseña encuestas internas y externas, calibra los instrumentos y patrones utilizados, traslada los resultados a los indicadores seleccionados, efectúa un análisis final del proceso y planifica una evaluación periódica.</i>
4	<i>Para establecer las acciones implicadas en la implementación del sistema de gestión ambiental y de seguridad en el área de su responsabilidad, determina los estándares y patrones de medición, cuantifica los procesos implicados, diseña encuestas internas y externas, calibra los instrumentos y patrones utilizados, traslada los resultados a los indicadores seleccionados y efectúa un análisis final del proceso.</i>
3	<i>Para establecer las acciones implicadas en la implementación del sistema de gestión ambiental y de seguridad en el área de su responsabilidad, determina los estándares y patrones de medición, pero no cuantifica los procesos implicados, diseña encuestas internas y externas, no calibra los instrumentos y patrones utilizados, traslada los resultados a los indicadores seleccionados y no efectúa un análisis final del proceso.</i>
2	<i>Para establecer las acciones implicadas en la implementación del sistema de gestión ambiental y de seguridad en el área de su responsabilidad, determina los estándares y patrones de medición, no cuantifica los procesos implicados, no diseña encuestas internas y externas, no calibra los instrumentos y patrones utilizados, no traslada los resultados a los indicadores seleccionados y no efectúa un análisis final del proceso.</i>
1	<i>No establece las acciones implicadas en la implementación del sistema de gestión ambiental y de seguridad en el área de su responsabilidad.</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

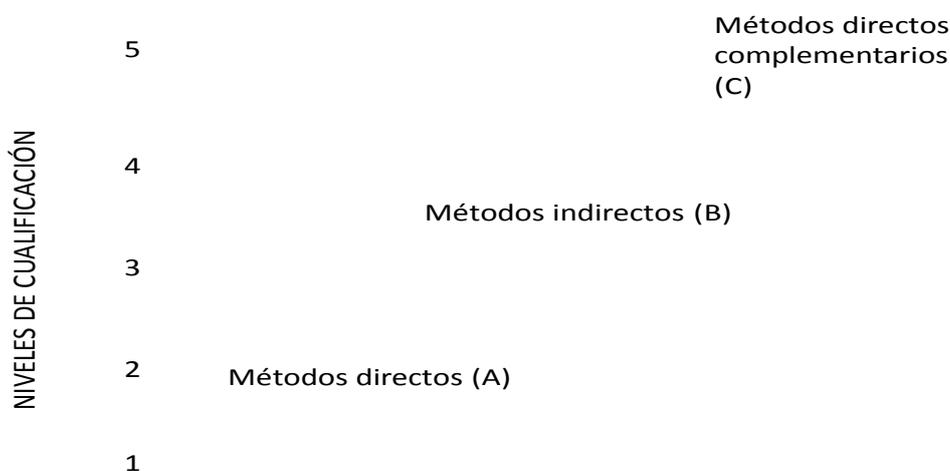


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

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 los procesos implicados en la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en el establecimiento de restauración 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, 2, 3, 4 y 5 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel el dominio de destrezas manuales no siempre constituye el aspecto más relevante, no obstante es conveniente su consideración. Por esta razón, con independencia del método de evaluación utilizado, se recomienda que 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 las SPE tendrán en cuenta las siguientes orientaciones:

- Se facilitará un equipo informativo con aplicaciones informáticas básicas.
- Se facilitará el proyecto de un supuesto establecimiento de restauración.
- En el proyecto se aportarán datos tales como instalaciones, tipos de servicio ofertados, dimensiones, localización física y todos aquéllos que sean necesarios para el desarrollo de las SPE.
- Se aportará información respecto a los medios y recursos materiales del establecimiento para diseñar los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad.