



# GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES TRANSVERSAL

**“ECP0137\_3: GESTIONAR EL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y LA LOGÍSTICA ASOCIADA, ATENDIENDO A CRITERIOS DE EFICACIA, SEGURIDAD Y CALIDAD”**



## **1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.**

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0137\_3: GESTIONAR EL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y LA LOGÍSTICA ASOCIADA, ATENDIENDO A CRITERIOS DE EFICACIA, SEGURIDAD Y CALIDAD.

### **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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 Gestionar el mantenimiento de vehículos y la logística asociada, atendiendo a criterios de eficacia, seguridad y calidad, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias



profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

### **1. Efectuar la recepción del vehículo para su reparación ejecutando las operaciones involucradas en la misma.**

- 1.1 La petición de cita del cliente se tramita a través del sistema de cita previa del taller para proponer fechas en función de la carga de trabajo y de las necesidades del cliente.
- 1.2 El vehículo se recepciona tomando los datos del cliente (nombre y apellidos, DNI, dirección, entre otros) y del vehículo (marca, modelo, VIN, color, entre otros) constatando y/o renovándolos para mantener actualizado el archivo de clientes.
- 1.3 El estado general del vehículo se revisa en presencia del cliente realizando una diagnosis previa (valorar el alcance del daño, deficiencias detectadas por el cliente, tipo de mantenimiento a realizar, entre otros) para evaluar la magnitud de la reparación.
- 1.4 La orden de reparación del vehículo se abre reflejando en ella todas las variables que van a intervenir en la reparación (reparaciones o revisiones que hay que realizar, sistemas implicados, elementos o conjuntos que hay que sustituir, entre otros) para estimar el coste de la intervención y obtener la autorización del cliente.
- 1.5 Se asesora al cliente en la tramitación del siniestro según la ley del seguro, tipos de pólizas y tramites generales con la compañía de seguros.
- 1.6 El presupuesto se elabora registrando todas la variables que intervienen en la reparación (operaciones a realizar, elementos, sistemas, subconjuntos o conjuntos a sustituir o reparar, entre otros) utilizando la documentación establecida (tablas, baremos, guías, entre otros) para valorar con exactitud el coste previsto de la intervención.
- 1.7 La firma de conformidad y, en su caso, la renuncia al presupuesto, se solicitan al cliente a través de los documentos correspondientes (orden de reparación y resguardo de depósito) para justificar el depósito del vehículo en el taller y comenzar los trabajos de reparación o la elaboración del presupuesto, físicamente en el centro reparador o a través de app, correo electrónico u otros medios que faciliten la gestión y firma del consentimiento de reparación.
- 1.8 La fecha de entrega del vehículo se estima en función de los recursos del taller (cargas de trabajo de los operarios, de equipos e instalaciones, entre otros) considerando las necesidades del cliente, se informa a través de app, correo electrónico u otros medios que faciliten la gestión.
- 1.9 Los elementos interiores del habitáculo (volante, asientos, palancas de cambio y freno de mano, piso y tapizado de puerta delantera izquierda) se cubren disponiendo sobre ellos las protecciones correspondientes, en presencia del cliente, para su protección durante los trabajos de reparación.
- 1.10 La orden de reparación se entrega al jefe de taller o responsables del área para dar comienzo a la reparación del vehículo.



## **2. Entregar el vehículo al cliente después de su reparación cumpliendo los criterios de calidad establecidos para buscar la satisfacción del cliente y la buena imagen de la empresa.**

- 2.1 La orden de reparación revisada y autorizada por el jefe de taller se comprueba analizando la cuantía total de la reparación para dar el visto bueno a su cierre.
- 2.2 La limpieza del vehículo, comprobando que se han eliminado los restos de la intervención, se ordena previamente a la entrega del mismo al cliente para asegurar la ausencia de desperfectos.
- 2.3 El vehículo se revisa en presencia del cliente explicándole todas las intervenciones realizadas y retirando las protecciones de interiores de habitáculo para constatar el estado general del mismo.
- 2.4 La orden de reparación se remite al área de administración una vez cerrada y autorizada para la emisión de la factura al cliente.
- 2.5 El resguardo de depósito se solicita al cliente tanto para retirar el vehículo como para recoger el presupuesto.
- 2.6 La factura se explica al cliente detallándole los conceptos incluidos en la misma así como las condiciones de garantía de la reparación para su información.
- 2.7 La documentación solicitada por la compañía de seguros, en su caso, se prepara para gestionar el pago de la factura.

## **3. Controlar el progreso de las reparaciones para cumplir los plazos de entrega previsto, cumpliendo con los criterios de calidad establecidos.**

- 3.1 Los tiempos de reparación asignados (en órdenes de reparación, en peritaciones, entre otros) se verifican que se ajustan a las operaciones a realizar (características de la reparación, magnitud del tiempo peritado, tipo de vehículo, entre otros) comprobándolos con los reflejados en la información técnica para su modificación en caso necesario.
- 3.2 Los trabajos del taller se programan buscando la coordinación de los equipos, las instalaciones y las áreas implicadas en cada reparación para planificar la producción.
- 3.3 El progreso de las reparaciones del taller se supervisa que cumple el plan programado realizando comprobaciones periódicas para detectar posibles desviaciones en su cumplimiento.
- 3.4 Analizar y calcular índices que informen sobre la calidad del servicio del centro reparador (repetición de trabajos, coste de la repetición, tiempos de ciclo, entre otros).
- 3.5 Las desviaciones de tiempo detectadas se corrigen realizando los ajustes en el proceso programado de reparación del vehículo para corregir los plazos de ejecución y la asignación de trabajos.
- 3.6 La situación de los vehículos (nuevas averías detectadas, modificación del presupuesto, variaciones en fecha de entrega, entre



- otros) se comunica al cliente empleando los cauces establecidos por la empresa para proponer y convenir soluciones alternativas.
- 3.7 La calidad de la reparación se supervisa comprobando que se cumplen los estándares establecidos del fabricante respecto a la funcionalidad de los órganos intervenidos, de los indirectamente implicados y/o de las pruebas requeridas para asegurar la realización de la reparación y/o su modificación.
  - 3.8 Los vehículos a entregar cada día se inspeccionan verificando que se han completado todas las operaciones programadas para cumplir los compromisos establecidos.
  - 3.9 La opinión del cliente respecto de la intervención realizada se obtiene por los métodos que la empresa tenga establecidos para conocer su grado de satisfacción.

#### **4. Analizar la productividad del taller para controlar su evolución utilizando indicadores de rentabilidad.**

- 4.1 El cierre de las órdenes de reparación se efectúa después de confirmar los importes a facturar (horas peritadas, trabajadas, recambios, entre otros) para su envío a recepción o facturación.
- 4.2 Los tiempos invertidos en las distintas operaciones de las reparaciones se obtienen a partir de los registros de los fichajes de los operarios para realizar el control de la actividad diaria del taller.
- 4.3 Los resultados de rentabilidad del taller se obtienen a partir del análisis de ratios (eficacia, rendimiento, trabajo improductivo, inactividad, consumo de materiales, entre otros) comparando su evolución en un periodo de tiempo para controlar su funcionamiento.

#### **5. Gestionar el área de recambios organizando la distribución física del almacén, controlando existencias y cumplimentando pedidos para optimizar su rentabilidad.**

- 5.1 Los materiales recibidos se ubican según criterios de optimización del espacio disponible y de rentabilidad, teniendo en cuenta las normativas de seguridad aplicables y la rotación de productos para minimizar el espacio ocupado.
- 5.2 El stock mínimo de materiales se establece según los consumos del taller, los criterios determinados por la empresa y la normativa medioambiental aplicable para cubrir la demanda del taller.
- 5.3 Las variables que influyen en la compra (calidad, precios, descuentos, plazos de entrega, entre otros) se evalúan contrastando las ofertas de distintos proveedores para elegir la más favorable para la empresa.
- 5.4 Los pedidos de reaprovisionamiento del almacén se efectúan en función de las necesidades detectadas comprobando las existencias mediante recuento físico o utilizando aplicaciones informáticas específicas de gestión y control de almacén.
- 5.5 Los productos recibidos se inspeccionan visualmente verificando que sus características (cantidad, especificaciones, entre otras) coinciden con las reflejadas en el pedido y en los albaranes o documentación



logística para hacer la incidencia o la reclamación en el caso de detectarse anomalías.

- 5.6 Las entradas y las salidas de materiales del almacén se registran utilizando el tipo de soporte de información establecido por la empresa para mantener actualizado el inventario del almacén.
- 5.7 La retirada de los residuos generados por la recepción y la manipulación de materiales se controlan de las zonas de tránsito depositándose en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según los procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable de gestión de residuos.

## **6. Supervisar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales y de protección medioambientales del taller durante las operaciones de mantenimiento de vehículos respondiendo en condiciones de emergencia para controlar su aplicación.**

- 6.1 Los equipos de seguridad y de protección personales utilizados en las labores de mantenimiento se supervisan comprobando su buen estado de conservación.
- 6.2 El cumplimiento de las acciones preventivas colectivas e individuales a aplicar en el proceso de reparación se supervisa comprobando que los operarios cumplen los protocolos reflejados en el plan prevención de riesgos laborales del taller.
- 6.3 Las zonas de trabajo de su responsabilidad se mantienen en condiciones de limpieza, orden y seguridad.
- 6.4 Las acciones previstas ante situaciones de emergencia se ejecutan siguiendo el plan de actuación diseñado, avisando a la autoridad que corresponda entre otras instancias.
- 6.5 La situación de emergencia se analiza buscando las posibles causas para proponer las medidas oportunas para evitar su repetición.
- 6.6 La separación de los residuos generados por el taller se controla atendiendo a su peligrosidad para organizar su gestión a través de gestores autorizados.
- 6.7 El cumplimiento del plan de gestión de residuos y de protección medioambiental del taller se supervisa controlando el almacenaje y desecho de los residuos según tratamiento específico previsto.

## **7. Supervisar el cumplimiento de los planes de mantenimiento del taller, colaborando en su desarrollo y mejora, con el fin de alcanzar los objetivos marcados.**

- 7.1 La información técnica de los fabricantes de equipos e instalaciones del taller se recopila analizando los manuales de utilización para definir los que deben ser mantenidos y la forma de realizarlo (por personal del taller, por empresas autorizadas, entre otros).
- 7.2 Los manuales de mantenimiento del taller se preparan especificando las tareas, los métodos de intervención, los tiempos y los recursos

humanos y los materiales necesarios para su ejecución, según la normativa de protección medioambiental aplicable.

- 7.3 La organización del trabajo se planifica sin provocar movimientos innecesarios de personas, medios o vehículos y teniendo en cuenta criterios de prioridad y disponiendo de alternativas ante cualquier desviación.
- 7.4 El cumplimiento del plan de mantenimiento de instalaciones y equipos se supervisa realizando inspecciones periódicas para detectar posibles desviaciones.
- 7.5 El plan de actuación se revisa sistemáticamente, en colaboración con el personal de superior nivel, para incorporar modificaciones de organización o de nuevos procesos que permitan la mejora continua del proceso.
- 7.6 Las operaciones de mantenimiento registradas en la documentación asociada siguiendo los procedimientos de control de calidad.

## ***8. Colaborar en la elaboración del Plan de Formación anual del taller atendiendo a criterios de calidad y rentabilidad para mejorar la competitividad del taller.***

- 8.1 Las necesidades de formación se detecta en función de los perfiles de los operarios, contrastando la capacitación que poseen con los objetivos de rentabilidad buscados.
- 8.2 Las necesidades de formación de los operarios se identifican analizando las carencias o las previsiones de cambio (disfunciones en la realización del trabajo, incorporación de nuevas tecnologías, promoción profesional, entre otros) para definir los conocimientos, las habilidades y las destrezas a desarrollar.
- 8.3 El plan de formación se diseña colaborando en el desarrollo de los elementos que lo constituyen (objetivos, acciones formativas, participantes, presupuesto, entre otros) para su puesta en marcha.
- 8.4 El plan de seguimiento de la formación se evalúa valorando los beneficios que se aportan a la sección y a través del desarrollo de indicadores de rentabilidad.

### **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 los elementos de la competencia del **ECP0137\_3: Gestionar el mantenimiento de vehículos y la logística asociada, atendiendo a criterios de eficacia, seguridad y calidad**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

#### ***1. Programación de la producción aplicada a la planificación de procesos del taller de reparación***



- Programación de la producción: definición de previsión, planificación, programación, progreso o avance.
- Capacidad de producción y cargas de trabajo. Componentes de las cargas de trabajo. Horas del taller: potenciales, disponibles, trabajadas, productivas, facturadas.
- Asignación y secuenciación de cargas de trabajo. Diagramas de Gantt. Método Pert.
- Tiempos de trabajo. Tiempos perdidos. Tiempos críticos.
- Documentos de la programación: órdenes de trabajo, tableros de programación, programas de gestión de taller.
- Control de tiempos de reparación. Sistemas de fichaje.
- Sistemas de tasación. Tipos. Características. Manejo de sistemas informatizados.

## **2. Técnicas de comunicación y atención al cliente aplicadas al taller de reparación**

- Elementos de la comunicación: emisor, receptor, canal, código, mensaje, retroalimentación.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Tipos de comunicación: comunicación verbal y no verbal.
- Comunicación verbal: actitudes de la comunicación oral. Escucha activa. Asertividad.
- Comunicación no verbal. Lenguaje corporal: gestos, postura y distancia corporal.
- Usos en la atención al cliente: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Servicio post-venta. Evaluación de la atención al cliente.

## **3. Recepción de vehículos**

- Funciones de la recepción. Procedimientos de recepción y entrega.
- Documentación y herramientas de trabajo.
- Elaboración de presupuestos.
- Perfil del recepcionista.
- Expectativas del cliente. Añadir valor para el cliente. Calidad de servicio.

## **4. Aplicación de la organización de almacenes al taller de reparación**

- Almacenes. Análisis de los tipos de almacenaje: ventajas y desventajas.
- Inventario. Control de inventarios. Normativa aplicable.
- Gestión de stocks. Índices de gestión de stocks: stock mínimo, de seguridad, de rotura. Variables que afectan al punto de reposición.
- Gestión de pedidos. Ciclos de pedidos. Lote económico. Punto óptimo de pedido.
- Software específico de gestión de almacenes.

## **5. Control de calidad y mejora continua aplicados al taller de reparación**

- Calidad. Concepto. Factores de la calidad.



- Acciones para promover la calidad. Indicadores de calidad.
- Métodos de optimización de la calidad del servicio. Mejora continua.
- Satisfacción del cliente. Niveles de satisfacción. Medición de la satisfacción del cliente: encuestas de satisfacción. Estrategias de fidelización.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones. Documentos y normativa de reclamación. Técnicas de resolución de reclamaciones.
- Planes de formación aplicados al taller de reparación. Identificación y análisis de necesidades formativas. Diseño y planificación. Ejecución y seguimiento del plan. Evaluación de resultados de la formación. Acciones de mejora.

#### **6. Manejo de la documentación aplicada a los procesos del taller de reparación**

- Protocolos de acceso a la información técnica de fabricantes de vehículos: Mantenimiento garantía de los vehículos. Acceso a Información Técnica. Acceso a Formación Técnica. Acceso a herramienta y componentes.
- Interpretación y manejo de documentación y otra información técnica: órdenes de trabajo. Baremos de tiempos y tarifarios oficiales. Informaciones técnicas de los fabricantes. Software específico (de gestión de taller, de calibrado, entre otros).
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales asociada a los procesos del taller reparación. Señalización de seguridad en el taller. Prevención y protección colectiva. Procedimientos de supervisión de la utilización de equipos de protección individual.
- Normativa sobre gestión y almacenamiento de los residuos generados en los procesos del taller de reparación. Supervisión del plan de gestión de residuos.

#### **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:

- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

### **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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP0137\_3: Gestionar el mantenimiento de vehículos y la logística asociada, atendiendo a criterios de eficacia, seguridad y calidad", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

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

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

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar el mantenimiento de vehículos y la logística asociada, atendiendo a criterios de eficacia, seguridad y calidad, controlando la ejecución de los mismos, según las instrucciones de producción especificadas en una orden de trabajo, cumpliendo 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.** Efectuar la recepción y entrega del vehículo reparado.
- 2.** Controlar el progreso de las reparaciones y la productividad del taller.
- 3.** Gestionar el área de recambios.
- 4.** Determinar los planes de mantenimiento y de prevención de riesgos laborales, supervisa los equipos de seguridad.



**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de toda la información requerida para el desarrollo de la SPE: Órdenes de trabajo. Albaranes de pedido. Sistemas de información. Manuales de taller. Manuales de documentación técnica del fabricante. Manuales de uso de los distintos equipos. Tablas de tiempos. Aplicaciones informáticas específicas. Herramientas de valoración, documentación sobre procesos, despieces y recambios.
- Se le facilitará un vehículo con una avería o preparado para una revisión programada de mantenimiento.
- Se dispondrá de un ordenador con una aplicación informática entre las más usuales.
- Se dispondrá de información real, que sea un símil con trabajos realizados por un taller.
- 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:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Exhaustividad en la recepción y</i>	- Tramitación de la petición de cita del cliente a través del



<p><i>entrega del vehículo reparado.</i></p>	<p>sistema de cita previa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión del estado general del vehículo en presencia del cliente.</li><li>- Elaboración del presupuesto.</li><li>- Cubierta de los elementos interiores del habitáculo.</li><li>- Limpieza del vehículo.</li><li>- Revisión del vehículo en presencia del cliente.</li><li>- Remisión de la orden de reparación al área de administración.</li><li>- Preparación de la documentación solicitada por la compañía de seguros.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Precisión en el control del progreso de las reparaciones y la productividad del taller.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Programación de los trabajos del taller.</li><li>- Supervisión del progreso y la calidad de las reparaciones del taller.</li><li>- Inspección de los vehículos a entregar cada día.</li><li>- Cierre de las órdenes de reparación.</li><li>- Obtención de los tiempos invertidos en las distintas operaciones de las reparaciones.</li><li>- Obtención de los resultados de rentabilidad del taller.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Eficacia en la gestión del área de recambios.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación de la ubicación de los materiales recibidos.</li><li>- Establecimiento del stock mínimo de materiales.</li><li>- Realización de los pedidos de reaprovisionamiento del almacén.</li><li>- Inspección visual de los productos recibidos.</li><li>- Registro de las entradas y las salidas de materiales del almacén.</li><li>- Determinación del control de la retirada de los residuos generados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Rigor en la determinación de los planes de mantenimiento y de prevención de riesgos laborales, supervisa los equipos de seguridad.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación del mantenimiento de las zonas de trabajo.</li><li>- Planificación de las acciones previstas, ante situaciones de emergencia.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación de la separación de los residuos generados.</li><li>- Preparación de los manuales de mantenimiento del taller.</li><li>- Planificación de la organización del trabajo.</li><li>- Determinación de los puntos de control del cumplimiento del plan de mantenimiento de instalaciones y equipos y del plan de actuación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</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	<p><i>Para efectuar la recepción y entrega del vehículo reparado, tramita la petición de cita del cliente a través del sistema de cita previa, recepcionándolo y tomando los datos del cliente y del vehículo constatando y/o renovándolos. Revisa el estado general del vehículo, abriendo la orden de reparación reflejando en ella todas las variables que van a intervenir en la reparación para estimar el coste de la intervención y obtener la autorización del cliente. Elabora el presupuesto, solicitando la firma de conformidad y, en su caso, la renuncia al presupuesto, físicamente en el centro reparador o a través de app, correo electrónico u otros medios. Cubre los elementos interiores del habitáculo, entregando la orden de reparación para dar comienzo a la reparación del vehículo. Limpia el vehículo, comprobando que se han eliminado los restos de la intervención previamente a la entrega del mismo al cliente. Revisa el vehículo explicándole todas las intervenciones realizadas. Remite la orden de reparación al área de administración, solicitando el resguardo de depósito y prepara la documentación solicitada por la compañía de seguros, para gestionar el pago de la factura.</i></p>
3	<p><b>Para efectuar la recepción y entrega del vehículo reparado, tramita la petición de cita del cliente a través del sistema de cita previa, recepcionándolo y tomando los datos del cliente y del vehículo constatando y/o renovándolos. Revisa el estado general del vehículo, abriendo la orden de reparación reflejando en ella todas las variables que van a intervenir en la reparación para estimar el coste de la intervención y obtener la autorización del cliente. Elabora el presupuesto, solicitando la firma de conformidad y, en su caso, la renuncia al presupuesto, físicamente en el centro reparador o a través de app, correo electrónico u otros medios. Cubre los elementos interiores del habitáculo, entregando la orden de reparación para dar comienzo a la reparación del vehículo. Limpia el vehículo, comprobando que se han eliminado los restos de la intervención previamente a la entrega del mismo al cliente. Revisa el vehículo explicándole todas las intervenciones realizadas. Remite la orden de reparación al área de administración, solicitando el resguardo de depósito y prepara la documentación solicitada por la compañía de seguros, para gestionar el pago de la factura, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</b></p>



2	<p><i>Para efectuar la recepción y entrega del vehículo reparado, tramita la petición de cita del cliente a través del sistema de cita previa, recepcionándolo y tomando los datos del cliente y del vehículo constatando y/o renovándolos. Revisa el estado general del vehículo, abriendo la orden de reparación reflejando en ella todas las variables que van a intervenir en la reparación para estimar el coste de la intervención y obtener la autorización del cliente. Elabora el presupuesto, solicitando la firma de conformidad y, en su caso, la renuncia al presupuesto, físicamente en el centro reparador o a través de app, correo electrónico u otros medios. Cubre los elementos interiores del habitáculo, entregando la orden de reparación para dar comienzo a la reparación del vehículo. Limpia el vehículo, comprobando que se han eliminado los restos de la intervención previamente a la entrega del mismo al cliente. Revisa el vehículo explicándole todas las intervenciones realizadas. Remite la orden de reparación al área de administración, solicitando el resguardo de depósito y prepara la documentación solicitada por la compañía de seguros, para gestionar el pago de la factura, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la recepción y entrega del vehículo reparado.</i></p>

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

### Escala B

3	<p><i>Para controlar el progreso de las reparaciones y la productividad del taller, programa los trabajos del taller, buscando la coordinación de los equipos, las instalaciones y las áreas implicadas, teniendo en cuenta el progreso y la calidad de las reparaciones del taller, asegurando que cumple el plan programado para detectar posibles desviaciones en su cumplimiento y corregirlas en su caso, verificando que se han completado todas las operaciones programadas. Realiza el cierre de las órdenes de reparación después de confirmar los importes a facturar para su envío a recepción o facturación. Obtiene los tiempos invertidos en las distintas operaciones de las reparaciones a partir de los registros de los fichajes de los operarios y tiene en cuenta los resultados de rentabilidad del taller a partir del análisis de ratios, comparando su evolución en un periodo de tiempo.</i></p>
2	<p><i>Para controlar el progreso de las reparaciones y la productividad del taller, programa los trabajos del taller, buscando la coordinación de los equipos, las instalaciones y las áreas implicadas, teniendo en cuenta el progreso y la calidad de las reparaciones del taller, asegurando que cumple el plan programado para detectar posibles desviaciones en su cumplimiento y corregirlas en su caso, verificando que se han completado todas las operaciones programadas. Realiza el cierre de las órdenes de reparación después de confirmar los importes a facturar para su envío a recepción o facturación. Obtiene los tiempos invertidos en las distintas operaciones de las reparaciones a partir de los registros de los fichajes de los operarios y tiene en cuenta los resultados de rentabilidad del taller a partir del análisis de ratios, comparando su evolución en un periodo de tiempo, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para controlar el progreso de las reparaciones y la productividad del taller, programa los trabajos del taller, buscando la coordinación de los equipos, las instalaciones y las áreas implicadas, teniendo en cuenta el progreso y la calidad de las reparaciones del taller, asegurando que cumple el plan programado para detectar posibles desviaciones en su cumplimiento y corregirlas en su caso, verificando que se han completado todas las operaciones programadas. Realiza el cierre de las</i></p>

	<i>órdenes de reparación después de confirmar los importes a facturar para su envío a recepción o facturación. Obtiene los tiempos invertidos en las distintas operaciones de las reparaciones a partir de los registros de los fichajes de los operarios y tiene en cuenta los resultados de rentabilidad del taller a partir del análisis de ratios, comparando su evolución en un periodo de tiempo, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No controla el progreso de las reparaciones y la productividad del taller.</i>

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

### Escala C

4	<i>Para gestionar el área de recambios, determina la ubicación de los materiales recibidos según criterios de optimización del espacio disponible y de rentabilidad. Establece el stock mínimo de materiales según los consumos del taller, los criterios determinados por la empresa y la normativa medioambiental aplicable. Realiza los pedidos de reaprovisionamiento del almacén, comprobando las existencias mediante recuento físico o utilizando aplicaciones informáticas específicas de gestión y control de almacén. Inspecciona visualmente los productos recibidos, verificando sus características para hacer la incidencia o la reclamación en el caso de detectarse anomalías. Registra las entradas y las salidas de materiales del almacén, utilizando el tipo de soporte de información establecido por la empresa para mantener actualizado el inventario del almacén y controla la retirada de los residuos generados depositándose en los lugares habilitados.</i>
3	<b>Para gestionar el área de recambios, determina la ubicación de los materiales recibidos según criterios de optimización del espacio disponible y de rentabilidad. Establece el stock mínimo de materiales según los consumos del taller, los criterios determinados por la empresa y la normativa medioambiental aplicable. Realiza los pedidos de reaprovisionamiento del almacén, comprobando las existencias mediante recuento físico o utilizando aplicaciones informáticas específicas de gestión y control de almacén. Inspecciona visualmente los productos recibidos, verificando sus características para hacer la incidencia o la reclamación en el caso de detectarse anomalías. Registra las entradas y las salidas de materiales del almacén, utilizando el tipo de soporte de información establecido por la empresa para mantener actualizado el inventario del almacén y controla la retirada de los residuos generados depositándose en los lugares habilitados, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</b>
2	<i>Para gestionar el área de recambios, determina la ubicación de los materiales recibidos según criterios de optimización del espacio disponible y de rentabilidad. Establece el stock mínimo de materiales según los consumos del taller, los criterios determinados por la empresa y la normativa medioambiental aplicable. Realiza los pedidos de reaprovisionamiento del almacén, comprobando las existencias mediante recuento físico o utilizando aplicaciones informáticas específicas de gestión y control de almacén. Inspecciona visualmente los productos recibidos, verificando sus características para hacer la incidencia o la reclamación en el caso de detectarse anomalías. Registra las entradas y las salidas de materiales del almacén, utilizando el tipo de soporte de información establecido por la empresa para mantener actualizado el inventario del almacén y controla la retirada de los residuos generados depositándose en los lugares habilitados, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>



1	No gestiona el área de recambios.
---	-----------------------------------

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

### Escala D

4	<i>Para determinar el cumplimiento de los planes de mantenimiento y de prevención de riesgos laborales, planifica las acciones previstas, ante situaciones de emergencia, teniendo en cuenta las acciones preventivas colectivas e individuales, ante situaciones de emergencia previstas, siguiendo el plan de actuación diseñado. Determina la separación de los residuos generados, atendiendo a su peligrosidad para asegurar el cumplimiento del plan de gestión de residuos y de protección medioambiental. Prepara los manuales de mantenimiento del taller, especificando las tareas, los métodos de intervención, los tiempos y los recursos humanos y los materiales necesarios para su ejecución. Planifica la organización del trabajo sin provocar movimientos innecesarios y disponiendo de alternativas ante cualquier desviación y determina los puntos de control del cumplimiento del plan de mantenimiento de instalaciones y equipos y del plan de actuación e incorpora modificaciones de organización o de nuevos procesos que permitan la mejora continua del proceso.</i>
3	<b>Para determinar el cumplimiento de los planes de mantenimiento y de prevención de riesgos laborales, planifica las acciones previstas, ante situaciones de emergencia, teniendo en cuenta las acciones preventivas colectivas e individuales, ante situaciones de emergencia previstas, siguiendo el plan de actuación diseñado. Determina la separación de los residuos generados, atendiendo a su peligrosidad para asegurar el cumplimiento del plan de gestión de residuos y de protección medioambiental. Prepara los manuales de mantenimiento del taller, especificando las tareas, los métodos de intervención, los tiempos y los recursos humanos y los materiales necesarios para su ejecución. Planifica la organización del trabajo sin provocar movimientos innecesarios y disponiendo de alternativas ante cualquier desviación y determina los puntos de control del cumplimiento del plan de mantenimiento de instalaciones y equipos y del plan de actuación e incorpora modificaciones de organización o de nuevos procesos que permitan la mejora continua del proceso, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</b>
2	<i>Para determinar el cumplimiento de los planes de mantenimiento y de prevención de riesgos laborales, planifica las acciones previstas, ante situaciones de emergencia, teniendo en cuenta las acciones preventivas colectivas e individuales, ante situaciones de emergencia previstas, siguiendo el plan de actuación diseñado. Determina la separación de los residuos generados, atendiendo a su peligrosidad para asegurar el cumplimiento del plan de gestión de residuos y de protección medioambiental. Prepara los manuales de mantenimiento del taller, especificando las tareas, los métodos de intervención, los tiempos y los recursos humanos y los materiales necesarios para su ejecución. Planifica la organización del trabajo sin provocar movimientos innecesarios y disponiendo de alternativas ante cualquier desviación y determina los puntos de control del cumplimiento del plan de mantenimiento de instalaciones y equipos y del plan de actuación e incorpora modificaciones de organización o de nuevos procesos que permitan la mejora continua del proceso, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	



*No supervisa el cumplimiento de los planes de mantenimiento y de prevención de riesgos laborales.*

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

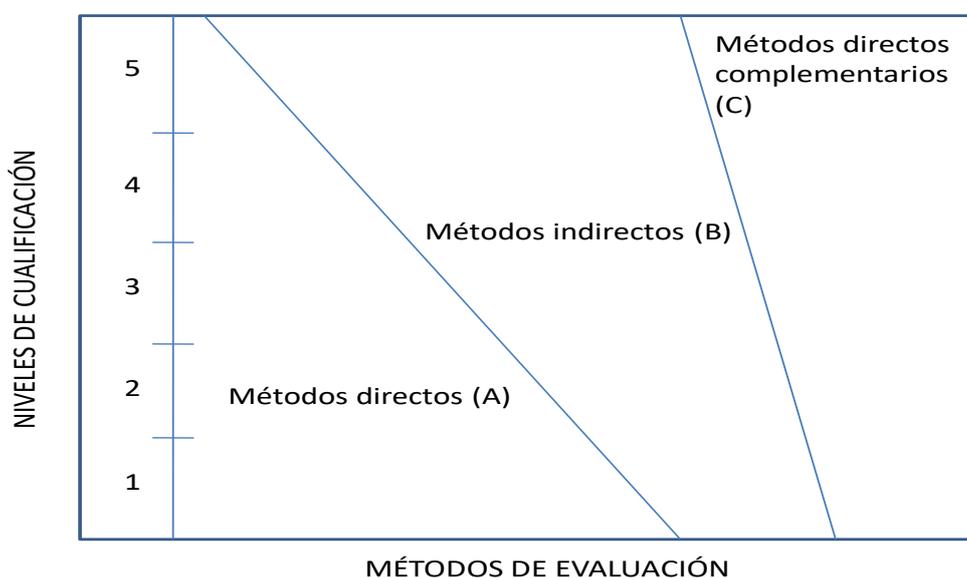
## **2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.**

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 del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

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

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. 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 Gestionar el mantenimiento de vehículos y la logística asociada, atendiendo a criterios de eficacia, seguridad y calidad, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se podrá facilitar información incorrecta sobre el diagnóstico y tendrá que ser capaz de detectarlo.

No dispondrá de equipo monomarca de diagnosis, pero si de un equipo multimarca.

Comprobar el comportamiento ante situaciones anómalas con un cliente o si falla el sistema informático.