GUÍA DE EVIDENCIA DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP0465_3: Gestionar la calidad y el control medioambiental en ennoblecimiento textil."

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 ECP0465_3: Gestionar la calidad y el control medioambiental en ennoblecimiento textil.

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 principales y secundarias que intervienen en la gestión de la calidad y el control medioambiental en ennoblecimiento textil, y que se indican a continuación:

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

1. Desarrollar la programación e implantación de Sistemas de aseguramiento de la Calidad en los procesos y productos del ennoblecimiento textil a partir de especificaciones técnicas.

1.1 Desarrollar actividades de mantenimiento de la Política de Calidad de la empresa, fomentando que se entiendan, se establezcan, se implanten y se mantengan los objetivos de la Política de Calidad.
1.2 Intervenir activamente en la implantación y desarrollo del Sistema de Calidad, identificando controles, procesos, equipos, recursos y habilidades para mejorar la calidad del ennoblecimiento textil.
1.3 Aportar propuestas para el Sistema de Aseguramiento de la calidad, aportando información sobre procesos, procedimientos y objetivos para su implantación en el Sistema de aseguramiento de la Calidad.
1.4 Minimizar el coste de calidad, asegurando que el producto cumpla las especificaciones establecidas, y asegurando la conformidad y satisfacción del cliente con el producto.
1.5 Asegurar la validez de la información suministrada, comprobando que la información sea completa, fiable y válida, y cumpla con las normas estándar.

2. Cumplimentar la documentación del Sistema de aseguramiento de la calidad y el control estadístico de los indicadores implantados.

2.1 Aplicar correctamente el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, asegurando que a cada área se utilizan los procedimientos que le atañen y que el Sistema de Control de documentación define correctamente la distribución de estos procedimientos.
2.2 Asegurar la calidad de los aprovisionamientos, haciendo cumplir los criterios de aceptación de las materias primas establecidos en el Sistema de Calidad.
2.3 Establecer las acciones en cada fase del proceso, definiendo y documentando las acciones a realizar en cada proceso y las acciones a realizar ante anomalías o desviaciones.
2.4 Verificar la calidad de los procesos, del producto y del servicio, utilizando gráficas de control, indicadores de parámetros, cuadros de mando, y otras técnicas estadísticas.

3. Proporcionar la información necesaria, a partir de la autoevaluación interna, para facilitar las auditorías de calidad externas del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

3.1 Proporcionar la información disponible para las Auditoría internas del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, asegurando que la información existe, es completa, fiable, precisa y cumple los formatos establecidos en el Sistema de Calidad.
3.2 Hacer la autoevaluación interna de forma exhaustiva, detectando y solucionando anomalías y no conformidades con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, con el fin de facilitar la evaluación externa.
3.3 Comunicar a los responsables del Sistema de Calidad los resultados de la autoevaluación, facilitando a los responsables de desarrollo del sistema, las anomalías detectadas en la autoevaluación, y coordinando las acciones a realizar.

4. Formar al personal a su cargo, en la aplicación del Sistema de Calidad, para facilita la realización de las auditorías y la mejora continua de la calidad en los procesos.

4.1 Impartir la información / formación necesaria para el Sistema de Calidad a los operarios a su cargo, asegurando que entienden la información, explicando la misma de forma clara y comprobando la correcta cumplimentación de dicha información.
4.2 Motivar a los trabajadores, empleando palabras sencillas, facilitando ejemplos claros y considerando el nivel de comprensión de los trabajadores.
4.3 Proporcionar la formación / información necesaria en cada momento, utilizando información actualizada y adaptada a las necesidades de cada proceso, cada situación concreta e incluso a cada operario.

5. Controlar la recepción y almacenamiento de los productos requeridos en los procesos, cumpliendo con las especificaciones técnicas.

5.1 Controlar la recepción de materias primas, la expedición del producto y el control de los residuos, comprobando que las condiciones de manipulación, de almacenamiento e identificación de productos, sean las adecuadas.
5.2 Comprobar la validez de las materias primas recepcionadas, realizando muestreos y ensayos, registrando los resultados, detectando las desviaciones respecto a los requisitos establecidos y notificando a los departamentos implicados las desviaciones detectadas.
5.3 Clasificar los residuos del proceso, asegurando que las condiciones de almacenamiento sean las marcadas por el Sistema de Calidad, y los procedimientos de Control Medioambiental.
5.4 Mantener la calidad y seguridad de los productos y del entorno, estableciendo condiciones deseables de luz, temperatura, humedad, entre otros y controlando las desviaciones.
5.5 Adoptar soluciones a las contingencias o eventualidades que se presenten, informando con prontitud a los departamentos implicados, y solicitando las autorizaciones previas necesarias de forma rápida y efectiva.

6. Controlar la calidad de las materias primas, productos semielaborados, elementos de acondicionamiento y productos acabados.

6.1 Controlar los ensayos del Plan de Calidad, asegurándose que se realizan con la precisión y exactitud necesaria, y se utilizan los aparatos o la instrumentación adecuada.
6.2 Controlar la preparación de muestras y la calibración de los instrumentos a utilizar en los ensayos, comprobando las necesidades del ensayo, los parámetros, los equipos necesarios, el correcto funcionamiento de los mismos, y la vigencia de su calibración.
6.3 Controlar la realización de muestras de productos intermedios, siguiendo el plan de fabricación, o si es necesario tomando muestras especiales o extraordinarias.
6.4 Comprobar la realización de controles en proceso, mediante inspección o verificación visual, aplicando los controles del procedimiento descrito, y registrando los resultados en las hojas de control.
6.5 Comprobar las mediciones obtenidas en el proceso de ennoblecimiento, contrastando que los valores obtenidos se correspondan con los establecidos en el plan de producción.
6.6 Cuantificar los parámetros que definen el producto final, calculando y expresando el parámetro como un número (o unidad) fácilmente entendible e interpretable por parte de todos los implicados.
6.7 Comprobar los resultados obtenidos en los controles, comparándolos respectos a las normas establecidas en el Plan de Calidad.

6.8 Comprobar la aprobación de los resultados obtenidos, asegurando que la persona autorizada por el Sistema de Calidad, sea quien valide el producto, la instrumentación utilizada y la periodicidad establecida.

7. Organizar la preparación de la maquinaria y equipos utilizados en el proceso de ennoblecimiento.

7.1 Controlar la correcta preparación y puesta a punto de la maquinaria, considerando las especificaciones del producto, las variables del proceso, y el tipo de materia prima a procesar, así como las instrucciones de operación de la maquinaria.
7.2 Establecer las condiciones técnicas de proceso, determinando los parámetros del producto obtenidos del análisis y evaluación.
7.3 Concretar las operaciones de preparación y puesta en marcha, determinando los parámetros de proceso y funcionamiento, y fijando los valores de regulación y ajuste.
7.4 Validar las condiciones de proceso de ennoblecimiento textil y los parámetros de producto, aceptando o modificando los resultados obtenidos en las pruebas de lanzamiento.
7.5 Comprobar la correcta aplicación del Plan de mantenimiento de la maquinara y equipos, siguiendo las indicaciones del fabricante, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Plan de Mantenimiento y el Sistema de Aseguramiento de la calidad.

8. Comprobar la correcta aplicación del Plan de Calidad en las condiciones de productividad establecidas.

8.1 Evaluar el nivel de producción, en función de la situación operativa, el rendimiento de los medios de fabricación, del flujo de materiales y del personal asignado.
8.2 Definir la garantía de la calidad, en función de los parámetros controlados, su valor, y el intervalo de aceptación definido.
8.3 Determinar la idoneidad o necesidad de corrección de un producto, a través de la evaluación de los parámetros necesarios, en los productos en curso.
8.4 Informar de la evolución de la producción, comunicando las contingencias críticas en cantidad y plazos de fabricación.
8.5 Restablecer las condiciones óptimas de producción, reasignando tareas y cargas de maquinaria según necesidad.
8.6 Evitar disfunciones o problemas con los almacenes u otras operaciones del proceso, a través de la coordinación de las fases productivas internas.

9. Gestionar los resultados del control de calidad en proceso, organizando y canalizando la información correspondiente en los soportes y formatos establecidos por el Sistema de aseguramiento de la calidad.

9.1 Introducir los resultados de control de calidad en la base de datos de calidad, utilizando los formatos normalizados establecidos en la programación o en el Sistema de Calidad.
9.2 Registrar la información correspondiente al área de trabajo y sus elementos, utilizando los soportes y los tiempos establecidos en el Sistema (papel, soporte informático).
9.3 Actualizar la información del Plan de Calidad, documentando, revisando y transmitiendo regularmente esta información en los cauces o soportes establecidos por el Plan de Calidad.

10. Proponer mejoras a la Dirección para la consecución de la mejora continua de la Calidad, y la optimización de la relación calidad/precio.

10.1 Proponer y promover la utilización de sugerencias de mejora para la adecuación a la calidad.
10.2 Proporcionar información sobre la calidad, con objetividad, suficiencia y validez, en los momentos requeridos o necesarios y en los formatos normalizados establecidos en el Plan de Calidad.
10.3 Proponer mejoras de secuencia o interacción en los procesos de fabricación, utilizando los resultados del control de producción y la identificación y trazabilidad del producto.

11. Mantener relaciones fluidas y eficientes, con los departamentos de Desarrollo de Producto y Calidad, contribuyendo a la mejora de los Planes y Sistemas implantados para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

11.1 Contribuir a la aceptación y mejora del Plan de Calidad, coordinando propuestas con otros departamentos, en los tiempos precisos y los cauces establecidos.
11.2 Participar en la aceptación de cambios en el proceso y los procedimientos, a través de la comunicación de las incidencias detectadas en los controles a los departamentos implicados.
11.3 Establecer comunicación fluida entre los departamentos y niveles productivos de la empresa, participando en reuniones de coordinación, registrando sugerencias de los operarios, y valorando las propuestas para la mejora del Sistema de Calidad.

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 ECP0465_3: Gestionar la calidad y el control medioambiental en ennoblecimiento textil. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Programación e implantación de Sistemas de aseguramiento de la Calidad en los procesos y productos del ennoblecimiento textil

- Programación e implementación de sistemas Calidad:
  - Política de Calidad y Medioambiental de la Empresa.
  - Manejo del Manual de Calidad de la empresa.
  - Objetivos de calidad y medioambientales establecidos.
  - Manejo y dominio de la documentación del Sistema: procesos, instrucciones, indicadores, registros.
  - Costes de proceso y producto.
  - Funcionamiento del sistema de captación de datos de producción y calidad.
  - Manejo de los procedimientos y formularios de recogida de datos (si se registran manualmente).

- Desarrollar las actividades considerando los los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001, EFQM, TQM) y Sistemas de Control Medioambiental (IS0 14001).

2. Manejo de la documentación del Sistema de aseguramiento de la calidad y el control estadístico de los indicadores implantados.

- Aseguramiento de calidad en Sistemas de Calidad:
  - Manejo del Manual de Calidad de la empresa.
  - Documentación del Sistema: procesos, instrucciones, indicadores, registros. Manejo de la misma.
  - Influencia de los objetivos de calidad establecidos y los Indicadores de calidad implantados.
  - Proveedores aptos del Sistema de Calidad.
  - Especificaciones de producto (materias primas) y los valores de aceptabilidad de producto.
  - Especificaciones de proceso y los límites de aceptabilidad.
  - Desarrollar las actividades considerando los los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001, EFQM, TQM) y Sistemas de Control Medioambiental (IS0 14001).

3. Auditorías de calidad internas y externas del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

- Auditoria del Sistema de Calidad:
  - Manual de Calidad de la empresa. Manejo del manual
  - Documentación del Sistema: procesos, instrucciones, indicadores, registros, revisiones del sistema. Uso de la documentación
  - Objetivos de calidad establecidos y los Indicadores de calidad implantados.
  - Procedimientos de control de la documentación.
  - Procedimientos, instrucciones y formatos de registro de datos de calidad.
  - Desarrollar las actividades considerando los los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001, EFQM, TQM), Sistemas de Control Medioambiental (IS0 14001).

4. Formación del personal a su cargo, en la recogida, cumplimentación y mantenimiento de la información del Sistema de Calidad.

- Sistema de Calidad:
  - Programación e implementación de sistemas
  - Aseguramiento de calidad en Sistemas de Calidad:
  - Auditoria del Sistema de Calidad:
  - Manual de Calidad de la empresa.
  - Documentación del Sistema: procesos, instrucciones, indicadores, registros, revisiones del sistema.
  - Objetivos de calidad establecidos y los Indicadores de calidad implantados.
  - Procedimientos de control de la documentación.
  - Desarrollar las actividades considerando los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001, EFQM, TQM), Sistemas de Control Medioambiental (IS0 14001).

5. Recepción de los productos requeridos en los procesos de ennoblecimiento.

- Recepción de productos, materias:

- Productos textiles del ennoblecimiento. Características. Identificación
- Productos semielaborados del ennoblecimiento. Características. Identificación.
- Productos químicos y auxiliares usados en el ennoblecimiento textil: tipos de productos, clasificación, condiciones de almacenamiento y conservación recomendados por el fabricante, riesgos químicos u otros riesgos indicados, medios de seguridad disponibles, condiciones de manipulación, carga y descarga, y almacenamiento recomendadas, Criterios de aceptación.
- Residuos:
- Residuos de proceso: tipos de residuos, clasificación, formas de recogida de los residuos, tipos de contenedores, situación y mantenimiento, riesgos y peligros en la recogida de residuos, condiciones de almacenamiento y conservación.
- Identificación y manejo de los residuos textiles del ennoblecimiento.
- Residuos auxiliares (conos, tubos, plásticos, envases).
- Documentación del Sistema de recepción:
- Procedimientos del Sistema de calidad y medioambiental en recepción.
- Aplicación de la AAI (Autorización Ambiental Integrada).
- Autorizaciones o responsabilidades de recepción en el Sistema de Calidad.

.

6. Control de la calidad de las materias primas, productos semielaborados, elementos de acondicionamiento y productos acabados de ennoblecimiento textil.

- Productos y materias:
  - Productos textiles del ennoblecimiento. Características. Identificación.
  - Productos semielaborados del ennoblecimiento. Características. Identificación.
  - Productos químicos y auxiliares, miento textil.Caracteristicas. Idenrificación.
  - Documentación de control de calidad:
  - Procedimientos del Sistema de calidad y medioambiental. Características. Uso.
  - Ensayos definidos en el control de calidad: (tipos de ensayos, responsables, frecuencia, normativas de aplicación si las hay, límites de aceptación):
    - Ensayos: equipos, calibraciones necesarias (externas, internas, autocalibraciones, certificados de calibración, vigencia de las calibraciones).
    - Procedimiento o Instrucciones técnicas de ensayos.
    - Normativas de aplicación.
    - Muestras (formatos, número de muestras, datos asociados a la muestra).
  - Procedimientos e instrucciones técnicas de ensayos.
  - Fichas de producto y/o proceso.Caracteristicas.

7. Organización de maquinaria y equipos del proceso de ennoblecimiento.

- Preparación y Organización Maquinaria:
  - Maquinaria propia del ennoblecimiento textil: tipos de máquina y versatilidad de la misma.
  - Parámetros básicos de puesta en marcha y condiciones de funcionamiento de la maquinaria.
  - Plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria. Características. Uso
  - Manuales de instrucciones de fabricantes de máquinas y equipo. Características. Uso.
  - Influencia de la programación de producción.
  - Documentación y procesos:

- Procesos y productos del ennoblecimiento textil. Características
- Fichas técnicas de proceso y de las Fichas técnicas de producto. Características.
- Ensayos de producto en línea de producción. Características.

8. Aplicación del Plan de Calidad.

- Documentación del sistema:
  - Planning de producción (Niveles de producción programados y esperados por máquina, grupo de máquinas, sección y total de la empresa). Características. Uso.
  - Procedimientos e Instrucciones técnicas de producción. Características. Uso Manejo de los indicadores de producción implantados por grupo de máquinas, sección y total de la empresa.
  - Parámetros de calidad esperados en el producto (ficha de producto) y los límites de aceptación del producto. Influencia en la producción.
  - Medios y equipos de producción:
  - Recursos Humanos disponibles. Características.
  - Equipos y medios de producción disponibles. Características. Uso.
  - Almacenes, stocks disponibles, abastecimiento habitual de los productos. Características. Identificación. Ubicación.

9. Gestión de los resultados del control de calidad en proceso.

- Organización y canalización de la información:
  - Programas informáticos de Gestión de Calidad y Producción implantado. Características. Uso.
  - Procedimientos y formatos de recogida de datos (soportes utilizados, tiempos establecidos para la introducción de los datos, formato de los datos). Características. Uso.
  - Sistemas automáticos de captura de datos instalados y activos. Características. Uso.
  - Objetivos de calidad establecidos.
  - Sistema de Revisión de la calidad implantado (como se revisa, con qué frecuencia, como se proponen mejoras).
  - Indicadores de calidad implantados (como se obtienen, como se evalúan). Características. Uso.

10. Mejora del sistema de calidad.

- Sistema de Calidad. Valoración.
  - Valoración de los Programas informáticos de Gestión de Calidad y Producción implantados.
  - Valoración de los objetivos de calidad establecidos.
  - Sistema de Revisión de la calidad implantado (como se revisa, con qué frecuencia, como se proponen mejoras). Características. Uso.
  - Valoración de los indicadores de calidad implantados (como se obtienen, como se evalúan).
  - Procedimiento de Sugerencias de mejoras.

11. Mantenimiento de relaciones fluidas y eficientes con los departamentos de Desarrollo de Producto y Calidad.

- Interrelaciones de Documentación del Sistema de Calidad:
  - Plan de Calidad .Características. Actores implicados.

- Política de Calidad. Características. Actores implicados.
- Manual de Calidad. Características. Actores implicados.
- Objetivos del Plan. Características. Actores implicados.
- Proceso productivo y de los procedimientos de trabajo. Actores implicados.
- Indicadores de calidad, proceso y producto utilizados. Actores implicados.
- Cauces de Comunicación:
- Organigrama de la empresa. Responsabilidades.
- Cauces de comunicación establecidos (tipos, formatos, reuniones interdepartamentales, intranet).
- Sistema de sugerencias, incentivos, propuestas de mejora implantado (si lo hay).

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de este ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

- Aspectos relacionados con la aplicación del plan de calidad a su nivel de responsabilidad:
  - Sistemas de Aseguramiento de la Calidad (Normas ISO 9001, EFQM, TQM).
  - Sistemas de Control Medioambiental (Normas ISO 14001).
  - Valores de la Empresa en materia de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
  - Política de Calidad de la Empresa.
  - Política Medioambiental de la Empresa.
  - Manual de Calidad y Documentación del Sistema.
  - Normativas de aplicación (a producto, a procesos, a residuos, a materias primas).
  - Aspectos relacionados con los procesos de ennoblecimiento textil a su nivel de responsabilidad:
  - Proceso de producción del ennoblecimiento textil (operaciones, ensayos a realizar, productos intermedios, producto final).
  - Maquinaria empleada en ennoblecimiento textil (tipos, instrucciones básicas, versatilidad de la misma, planes de mantenimiento).Características. Uso.
  - Instrumentación técnica auxiliar usada en el ennoblecimiento textil (tipos, calibraciones, rangos de medición). Características. Uso.
  - Materias primas del ennoblecimiento textil (tipos de materias, condiciones de almacenamiento y manipulación, riesgos y peligrosidad, residuos generados). Características. Uso.
  - Residuos generados en el proceso de ennoblecimiento (tipos, clasificación, manipulación, peligrosidad, gestión de los residuos, normativas o leyes aplicables).
  - Auditorías de Calidad y/o Medioambientales.
  - Plan de Seguridad y Evaluación de Riesgos Laborales de la empresa.
  - Gestión de datos y registros:
  - Gestión de datos, bases de datos, hojas de cálculo, gestión de informes. Características. Uso.
  - Sistemas de captura y almacenamiento de datos Características. Uso.
  - Programas específicos de gestión de la calidad y gestión de la producción. Características. Uso.
  - Estadística específica aplicada al control de calidad, gráficos de control, diagramas de flujo.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar"

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

1. En relación con la empresa deberá:

   1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
   1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
   1.3 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
   1.4 Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa y a sus cambios.
   1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
   1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
   1.7 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, etc.).
   1.8 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios.
   1.9 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.

2. En relación con las personas deberá:

   2.1 Utilizar la “asertividad”, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
   2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
   2.3 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
   2.4 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
   2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
   2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
   2.7 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores a través de la motivación.
   2.8 Asignar tareas a las personas adecuadas para efectuar el trabajo y planificar su seguimiento.
   2.9 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de negociación.

3. En relación con los clientes/usuarios deberá:

   3.1 Comunicarse eficazmente con los clientes/usuarios con el fin de conseguir su satisfacción y, por otro lado, cumplir las estrategias y objetivos empresariales marcados sobre ellos.
   3.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
   3.3 Orientar al cliente demostrando interés y preocupación 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 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 "ECP0465_3: Gestionar la calidad y el control medioambiental en ennoblecimiento textil", 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 la calidad y el control medioambiental en un procesos de ennoblecimiento textil en una empresa representativa de tipo medio, con 300 empleados, a partir de un plan de calidad de la empresa y especificaciones técnicas de control. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Promover la Política de calidad de la empresa.

2. Aplicar el plan de aseguramiento del Sistema de la calidad.

3. Desarrollar una auditoría interna.

4. Comprobar la implantación de los procedimientos e instrucciones del sistema de aseguramiento de la calidad.

5. Controlar la realización de los ensayos y verificaciones marcadas por el Plan de Calidad.

6. Controlar la recepción, generación y almacenamiento de los residuos generados en el proceso.

7. Promover la mejora continua a todos los departamentos de la organización.

Condiciones adicionales

- Se dispondrá de los equipos, material y documentación requeridos para el desarrollo de la SPE.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

- Se valorará la competencia de respuesta a las contingencias, generando una incidencia durante el proceso.

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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad.	- Aplicación de los objetivos de calidad y medioambientales de la empresa. - Utilización de la documentación del sistema. - Utilización de la documentación técnica de proceso (fichas de proceso, fichas de producto). - Utilización de los indicadores de calidad implantados en el sistema. - Utilización de los canales de comunicación y mejora establecidos en la empresa. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Aseguramiento de la calidad.	- Utilización de los objetivos de calidad y medioambientales de la empresa. - Utilización de la documentación del sistema. - Utilización de los indicadores de calidad implantados en el sistema. - Utilización de los registros establecidos en el sistema y los formatos de recogida de los mismos. - Utilización de los procedimientos de detección de No conformidades y acciones correctoras. - Utilización de la documentación técnica de proceso (fichas de proceso, fichas de producto). *El umbral de desempeño competente requiere el*

	cumplimiento total de este criterio de mérito.
Auditorías internas.	- Utilización de objetivos de calidad y medioambientales de la empresa. - Utilización de la documentación del sistema. - Valoración de las competencias como auditor interno. - Utilización de los registros establecidos en el sistema y los formatos de recogida de los mismos. - Utilización de los procedimientos de detección de No conformidades y acciones correctoras. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Control de la implantación los procedimientos e instrucciones del sistema de aseguramiento de la calidad.	- Utilización de los objetivos de calidad y medioambientales de la empresa. - Utilización de la documentación del sistema. - utilización de los registros establecidos en el sistema y los formatos de recogida de los mismos. - Utilización de los procedimientos de detección de No conformidades y acciones correctoras. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A*
Control de los ensayos y verificaciones marcadas por el Plan de Calidad.	- Utilización de la documentación del sistema. - Utilización de los registros establecidos en el sistema y los formatos de recogida de los mismos. - Utilización de las fichas técnicas de producto y proceso. - Cumplimiento de los límites de aceptabilidad establecidos por el plan de ensayos. - Utilización de los procedimientos de detección de No conformidades y acciones correctoras. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Recepción, generación y almacenamiento de los residuos generados en el proceso.	- Cumplimiento de los objetivos de calidad y medioambientales de la empresa. - utilización de la documentación del sistema. - Utilización de los registros establecidos en el sistema y los formatos de recogida de los mismos. - Utilización de los procedimientos de detección de No conformidades y acciones correctoras. - Utilización de las normativas medioambientales aplicables. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

Propuestas de mejora con cada departamento.	- Cumplimiento de los objetivos de calidad y medioambientales de la empresa. - utilización de la documentación del sistema. - Utilización de los registros establecidos en el sistema y los formatos de recogida de los mismos. - Utilización de los procedimientos de detección de No conformidades y acciones correctoras. - Conocimiento y utilización de las normativas medioambientales aplicables. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

Por la importancia de la calidad en los procesos de ennoblecimiento textil se valorará el cumplimiento total de los indicadores de los criterios de mérito considerados.

Escala A

4	*Se controla la implantación de los procedimientos e instrucciones del sistema de aseguramiento de la calidad, formando e informando a los trabajadores, comprobando la cumplimentación de los registros, ofreciendo ayuda práctica si es necesario, asegurando el entendimiento de la información del sistema y fomentando la mejora continua en todos los niveles de la organización.*
3	***Se controla la implantación de los procedimientos e instrucciones del sistema de aseguramiento de la calidad, formando e informando a los trabajadores, comprobando la cumplimentación de los registros, asegurando el entendimiento de la información del sistema y fomentando la mejora continua en todos los niveles de la organización.***
2	*Se controla la implantación de los procedimientos e instrucciones del sistema de aseguramiento de la calidad, informando a los trabajadores y comprobando la cumplimentación de los registros, pero sin asegurar el entendimiento de la información del sistema, ni ofrecer ayuda, ni fomentar la mejora continua en todos los niveles de la organización.*
1	*Se controla la implantación de los procedimientos e instrucciones del sistema de aseguramiento de la calidad, informando a los trabajadores, pero sin comprobar la cumplimentación de los registros, ni asegurar el entendimiento de la información del sistema, ni fomentar la mejora continua en todos los niveles de la organización.*

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL 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.

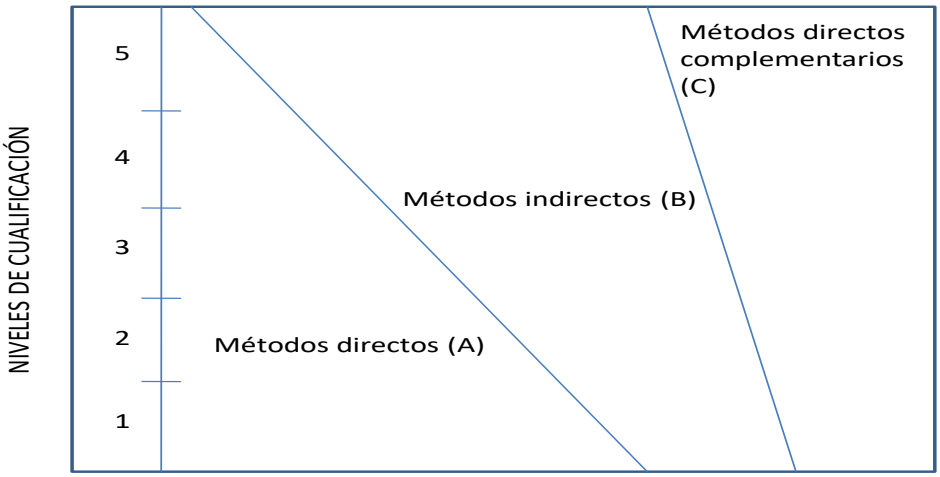
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de la calidad y el control medioambiental en el ennoblecimiento textil, 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/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) En 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.