GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1434_3: Planear la organización del trabajo de limpieza y la gestión de los profesionales”

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 ECP1434_3: Planear la organización del trabajo de limpieza y la gestión de los profesionales.

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”.

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. Elaborar el plan de trabajo de limpieza en función de las características del inmueble y del contrato pactado, para organizar el trabajo de los profesionales a su cargo.

1.1 El plan de trabajo se prepara, teniendo como referencia la información recogida del reconocimiento previo del inmueble, valorando las características del mismo, verificando las dimensiones y características de los espacios y del mobiliario a limpiar, para optimizar los recursos.
1.2 Las actividades, frecuencias y tiempos de limpieza se establecen, en función de las condiciones contractuales pactadas, para garantizar la satisfacción de las partes implicadas.
1.3 Los métodos de trabajo y técnicas a aplicar se determinan, adecuándolas al centro de trabajo, para obtener la eficacia en el servicio.
1.4 La planificación de los recursos humanos se programa para atender a las características de la actuación y los acuerdos pactados, determinando las medidas de seguridad a tomar respecto a los mismos.
1.5 Los productos, útiles y maquinaria a emplear se seleccionan, valorando las características del contexto de actuación, para establecer el plan de trabajo.
1.6 El plan de trabajo establecido se valora periódicamente, para comprobar que se ajusta a las características y necesidades del inmueble y del contrato pactado, reajustándolo en caso necesario.

2. Distribuir a los operarios a su cargo: limpiadores, cristaleros y especialistas conforme al contexto de actuación y al contrato pactado, para permitir llevar a cabo el plan de trabajo definido.

2.1 La distribución de los trabajadores en los puestos de trabajo se efectúa en función de sus características y competencias, para adecuar la plantilla a las necesidades del contexto de actuación.
2.2 Las tareas a los trabajadores se distribuyen, teniendo en cuenta la forma y los tiempos en que se tienen que realizar las actividades predeterminadas en el plan de trabajo, para obtener el rendimiento esperado.
2.3 La distribución de los profesionales se realiza, ajustándose al plan de trabajo, para que su actuación permita alcanzar los resultados previstos.

3. Realizar el seguimiento y control de los trabajadores a su cargo: limpiadores, cristaleros, especialistas y responsables de equipo, manifestando al cliente o a sus superiores las incidencias relacionadas con la normativa laboral aplicable sobre convenios colectivos y/o los procedimientos de limpieza establecidos en el contrato entre cliente y empresa para cumplir con el plan de trabajo específico.

3.1 Las contingencias que pueden interferir en la prestación del servicio se estiman, comprobando los datos obtenidos a partir de los procedimientos de seguimiento y control de los profesionales

establecidos, para identificar las circunstancias reales en la prestación del servicio.

3.2 Las normas de control de asistencia se comunican a los trabajadores para salvaguardar la prestación del servicio, cumpliendo lo previsto en el plan de trabajo.

3.3 La sustitución del trabajador se efectúa según el procedimiento establecido en el contrato firmado entre cliente y empresa de limpieza para garantizar el cumplimiento de la actividad de limpieza.

3.4 Los partes relativos a cualquier incidencia con los trabajadores se tramitan una vez cumplimentados según instrucciones establecidas, para verificar o comprobar cualquier actuación o suceso con posterioridad.

3.5 Las incidencias producidas en el proceso de limpieza se comunican a los afectados y órganos competentes, para que todas las partes tengan conocimiento de la misma.

4. Incorporar las medidas de seguridad al plan de trabajo, ajustándose a la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, para prevenir los riesgos derivados de las instalaciones y del puesto de trabajo.

4.1 Las condiciones de seguridad de los equipos, métodos y procedimientos de trabajo se verifican en relación con la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y con las normas internas de la empresa de limpieza para prevenir riesgos, (plan de prevención de riesgos laborales), comunicando a los superiores cualquier anomalía para su conocimiento y efecto.

4.2 Los riesgos asociados a los útiles o herramientas, productos, máquinas y accesorios se identifican, recogiendo la información pertinente, para su valoración y adecuación de la actuación laboral a las circunstancias.

4.3 Las condiciones de seguridad derivadas de la actividad en el puesto de trabajo, y las instalaciones se verifican, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y las normas internas del centro específico en el que se desarrolla la acción de limpiar, para salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores a su cargo.

4.4 Las medidas para la eliminación de los riesgos detectados en las instalaciones se instauran de forma inmediata, para cumplir con lo que la ley determina, prevaleciendo la integridad personal de los profesionales a su cargo frente a la actividad de limpiar.

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 ECP**1434_3: Planear la organización del trabajo de**

limpieza y la gestión de los profesionales. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Establecimiento del plan de trabajo de limpieza

- Organización del trabajo.

2. Determinación de método y técnica de limpieza

- Establecimiento de frecuencias.
- Cálculo de tiempos.
- Distribución de tareas.
- Recursos materiales.
- Implementación.
- Evaluación del trabajo.

3. Distribución de los profesionales en un equipo de limpieza

- Pautas y criterios de actuación.
- Recursos humanos.

4. Seguimiento y control de los profesionales en un plan de limpieza

- Pautas de actuación.
- Contingencias.
- Incidencias: Partes y comunicación.
- Control de asistencia.
- Sustitución del trabajador.

5. Normativa relativa a equipos y materiales vinculados a un plan de limpieza

- Normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Protección medioambiental.

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:

- Conocimiento organizativo.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Promover la igualdad de trato entre hombres y mujeres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 "ECP1434_3: Planear la organización del trabajo de limpieza y la gestión de los profesionales", 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 planear la organización del trabajo de limpieza y la gestión de los profesionales, con eficacia, seguridad y respetando el entorno . Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un plan de trabajo de limpieza.

2. Distribuir a los operarios a su cargo según las necesidades del contexto de actuación

3. Realizar el seguimiento y control de los operarios a su cargo.

4. Incorporar las medidas de seguridad al plan de trabajo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de información relevante para el desarrollo de la situación de evaluación: plano del inmueble objeto de la limpieza, listado de operarios detallado por categorías, niveles de limpieza exigidos en el contrato, entre otros. Se dispondrá de información relevante sobre la naturaleza de las superficies y materiales, productos y útiles a emplear.

- 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:

Criterios de mérito	***Indicadores de desempeño competente***
Elaboración de un plan de trabajo de limpieza	- Identificación y clasificación de las zonas de las dependencias objeto de la limpieza así como de los elementos que la componen.

	- Establecimiento de frecuencias y tiempos de limpieza de las zonas y elementos pertenecientes al inmueble en cuestión. - Determinación de las técnicas y modos a emplear en la limpieza de las zonas y elementos. - Determinación de los útiles, productos y maquinaria a emplear en la ejecución de las tareas. - Evaluación del plan de trabajo. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Distribución de los operarios a su cargo según las necesidades del contexto de actuación	- Identificación y clasificación de los operarios en función de su categoría y cualificación profesional. - Asignación de tareas y funciones a los operarios a su cargo. - Establecimiento de cuadrantes de trabajo y asignación de turnos. - Planificación de vacaciones y permisos retribuidos. - Gestión de absentismo e incidencias. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Realización del seguimiento y control de los operarios a su cargo	- Comprobación de la asistencia y puntualidad de los operarios a su cargo. - Verificación del cumplimiento de las tareas encomendadas. - Revisión de la uniformidad y estado de los operarios a su cargo. - Elaboración y transmisión de partes de incidencia. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*
Incorporación de las medidas de seguridad al plan de trabajo según la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y las normas internas de la empresa	- Comprobación de las condiciones de seguridad de los equipos, métodos y procedimientos de trabajo. - Identificación de los riesgos asociados a los útiles, herramientas y productos. - Eliminación inmediata de los riesgos detectados en las instalaciones.

	El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.
Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	
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	

Escala A

4	*Elabora un plan de trabajo de limpieza, identificando y clasificando las zonas y elementos que componen las dependencias objeto de la limpieza, establece frecuencias y tiempos de tareas, determina técnicas y modos a emplear, así como útiles, productos y maquinaria en la ejecución de las tareas, evalúa el plan comprobando que se ajusta al establecido.*
3	***Elabora un plan de trabajo de limpieza, identificando y clasificando las zonas y elementos que componen las dependencias objeto de la limpieza, establece frecuencias y tiempos de tareas, determina técnicas y modos a emplear, así como útiles, productos y maquinaria en la ejecución de las tareas, no evaluando de forma periódica el plan para comprobar que se ajusta al establecido.***
2	*Elabora un plan de trabajo de limpieza identificando y clasificando las zonas y elementos que componen las dependencias objeto de la limpieza, no establece frecuencias y tiempos de tareas, no determina técnicas y modos a emplear, así como útiles, productos y maquinaria en la ejecución de las tareas, no evaluando de forma periódica el plan para comprobar que se ajusta al establecido.*
1	*Elabora un plan de trabajo de limpieza no identificando y clasificando las zonas y elementos que componen las dependencias objeto de la limpieza, no establece frecuencias y tiempos de tareas, no determina técnicas y modos a emplear, así como útiles, productos y maquinaria en la ejecución de las tareas, no evaluando de forma periódica el plan para comprobar que se ajusta al establecido.*

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

Escala B

4	*Distribuye a los operarios a su cargo, identificándolos y clasificándolos en función de su categoría y cualificación profesional, asigna tareas y funciones a los operarios, establece cuadrantes de trabajo y asigna turnos, planifica las vacaciones y permisos, gestiona el absentismo y las incidencias.*
3	

	Distribuye a los operarios a su cargo, identificándolos y clasificándolos en función de su categoría y cualificación profesional, asigna tareas y funciones a los operarios, establece cuadrantes de trabajo y asigna turnos, planifica las vacaciones y permisos, gestiona el absentismo y las incidencias, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.
2	*Distribuye a los operarios a su cargo, identificándolos y clasificándolos en función de su categoría y cualificación profesional, asigna tareas y funciones a los operarios, establece cuadrantes de trabajo y asigna turnos, planifica las vacaciones y permisos, gestiona el absentismo y las incidencias, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No realiza la distribución de los operarios a su cargo según las necesidades de actuación.*

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

Escala C

4	*Realiza el seguimiento y control de los operarios a su cargo comprobando la asistencia y puntualidad de los mismos, verifica el cumplimiento de las tareas encomendadas, revisa la uniformidad y elabora y transmite partes de incidencia.*
3	***Realiza el seguimiento y control de los operarios a su cargo comprobando la asistencia y puntualidad de los mismos, verifica el cumplimiento de las tareas encomendadas, revisa la uniformidad y elabora y transmite partes de incidencia, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.***
2	*Realiza el seguimiento y control de los operarios a su cargo comprobando la asistencia y puntualidad de los mismos, verifica el cumplimiento de las tareas encomendadas, revisa la uniformidad y elabora y transmite partes de incidencia, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No realiza el seguimiento y control de los operarios a su cargo.*

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.

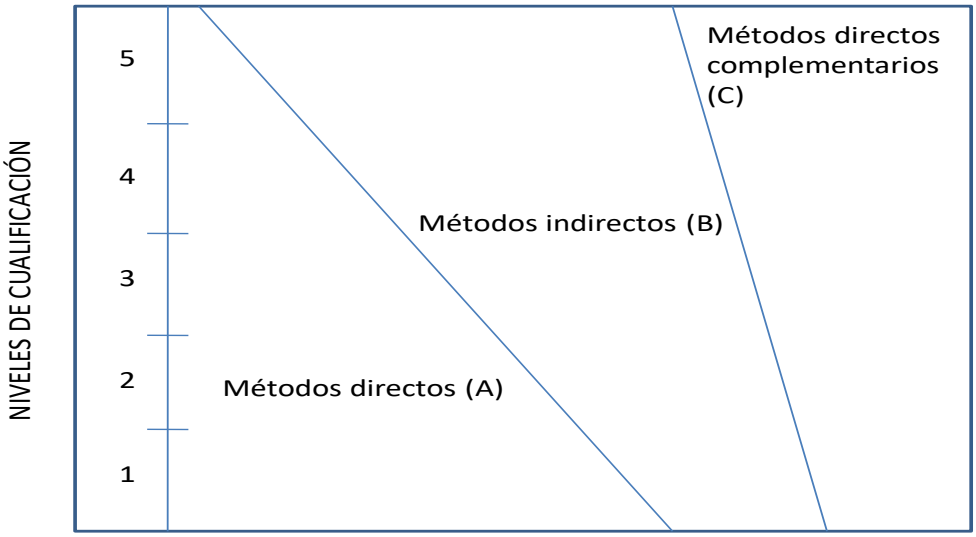
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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 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.

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.