



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1435_3: Supervisar los trabajos de limpieza”

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 ECP1435_3: Supervisar los trabajos de limpieza.

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 Supervisar los trabajos de limpieza., 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. Supervisar el uso de útiles, productos, máquinas y accesorios verificando su adecuación a los objetivos propuestos para comprobar su idoneidad respecto al plan de trabajo de limpieza.

- 1.1 La elección y uso de útiles, productos, máquinas y accesorios se verifica, comprobando si se adecuan a la tarea a realizar para cumplir los objetivos propuestos en el plan de trabajo de limpieza.
- 1.2 La eliminación de los residuos de los productos tóxicos se comprueba que se realiza, atendiendo a la normativa de protección medioambiental, para evitar posibles elementos que favorezcan la contaminación.
- 1.3 El consumo equilibrado de agua y energía se garantiza que se realiza de forma responsable, minimizando su consumo para optimizar su utilización.

2. Supervisar los trabajos del personal durante y después de su ejecución para comprobar su adecuación respecto al plan de trabajo de limpieza previsto, verificando su cumplimiento.

- 2.1 Las tareas realizadas por los trabajadores se comprueban para verificar que cumplen con las condiciones de higiene y calidad, en función del plan de trabajo de limpieza establecido en el contrato.
- 2.2 La utilización del equipo de protección individual pertinente a la tarea de limpieza se comprueba acorde con las normas establecidas en las notas de prevención, verificando su homologación, para certificar la idoneidad de las condiciones de seguridad.
- 2.3 Los requisitos establecidos en las normas de prevención, notas técnicas, protocolos preventivos para riesgos higiénicos por enfermedades infecciosas, así como los protocolos establecidos por la empresa y el propio cliente, se aplican garantizando las condiciones de seguridad y salud.
- 2.4 Los errores de ejecución se corrigen con el asesoramiento necesario del servicio de prevención de riesgos laborales, técnico de la disciplina de seguridad o bien de servicio de prevención, propio o ajeno, determinando alternativas para optimizar el servicio.
- 2.5 El uso de los equipos de protección individual en el lugar de trabajo se comprueba para respetar la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, reconociendo la obligatoriedad de su uso.
- 2.6 Las anomalías de los equipos de protección individual se comunican a los superiores, a los afectados y a los responsables de los trabajos para su subsanación, valorando esta como prioritaria y urgente.
- 2.7 El seguimiento continuo de control de calidad implantado por la empresa se realiza ajustándose a los procesos establecidos en la certificación.

3. Mantener una comunicación fluida con el cliente y la empresa para detectar y gestionar posibles necesidades y/o conflictos, valorando el contrato acordado.

- 3.1 Las desviaciones respecto del contrato se contrastan con el cliente y el encargado o responsable de la empresa de limpieza, para valorar y atender las sugerencias y/o necesidades que se detectan por ambas partes, promoviendo un proceso de comunicación bidireccional de forma continuada.
- 3.2 Las propuestas y/o modificaciones que permitan ajustar el trabajo a los resultados acordados se transmiten a los trabajadores a su cargo, para favorecer la satisfacción del cliente con el mismo.
- 3.3 El intercambio de comunicación con los trabajadores se produce de forma continuada y bidireccional, para optimizar la calidad del trabajo y enriquecer las relaciones laborales, promoviendo la satisfacción de todos los implicados.
- 3.4 Los conflictos que puedan surgir entre los trabajadores se gestionan inmediatamente, para no entorpecer el normal funcionamiento del trabajo, minimizando las consecuencias derivadas de los mismos.

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 **ECP1435_3: Supervisar los trabajos de limpieza**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Comunicación en un entorno laboral de servicios de limpieza

- Comunicación con los trabajadores y los profesionales.
- Pautas de actuación y cauces de comunicación.
- Espacios y tiempos para la comunicación.
- Gestión de conflictos: estrategias de resolución.

2. Limpieza especializada

- La eliminación de la suciedad.
- Conceptos.
- Técnicas de limpieza.
- Productos y útiles de limpieza.
- Manipulación.
- Maquinaria especializada.

3. Supervisión de trabajos de limpieza

- Verificación de la tarea: elección y uso de útiles, productos, máquinas y accesorios.
- Condiciones de higiene y calidad.
- Errores: corrección y asesoramiento.
- Nuevas tecnologías aplicadas al seguimiento del servicio.

4. Equipos de protección individual, en un entorno laboral de servicios de limpieza

- Tipos y certificación.
- Utilización y estado.
- Verificación.

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 específica de la empresa, integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.
- Organizar y ejecutar la actividad de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad aplicando los procedimientos de la empresa.
- Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los trabajadores.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Autocontrol.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- 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 "ECP1435_3: Supervisar los trabajos de limpieza", 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 supervisar los trabajos de limpieza, con eficacia, seguridad y respetando el entorno . Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Supervisar los trabajos del personal durante y después de su ejecución.
- 2.** Mantener una comunicación fluida con el cliente y con la empresa.
- 3.** Comprobar la utilización y estado de uso de los equipos de protección individual.

Condiciones adicionales:

- 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
<i>Supervisión de los trabajos de limpieza del personal a su cargo</i>	- Comprobación de que los trabajos de limpieza se ejecutan según el plan de trabajo establecido. - Realización de partes de supervisión e incidencias. - Verificación de que los útiles, herramientas, productos y máquinas son las establecidas para las tareas a realizar. - Comprobación de la eliminación de productos tóxicos. - Identificación de errores en la ejecución de las tareas. - Proposición de medidas correctoras. - Establecimiento de medidas de ahorro en uso de materiales, productos, agua y energía entre otros. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Establecimiento de una comunicación fluida con el cliente y la empresa en trabajos de limpieza.</i>	- Realización de reuniones con el cliente. - Análisis de las desviaciones detectadas en la ejecución de los trabajos de limpieza. - Comprobación con la empresa del cumplimiento de los objetivos propuestos. - Atención a los trabajadores en la comunicación de sus problemas. - Proposición de medidas correctoras y comunicación de las mismas a las trabajadoras y los trabajadores de limpieza. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Comprobación de la utilización y estado de uso de los equipos de protección individual en trabajos de limpieza.</i>	- Determinación de los equipos de protección individual a utilizar en la ejecución de los trabajos de limpieza. - Comprobación de la idoneidad de los equipos de protección individual utilizados a las tareas asociadas.

	- Aseguramiento del uso establecido por parte de las trabajadoras y los trabajadores. - Mantenimiento de los equipos de protección individual en estado de uso y comprobación de su caducidad. - Mantenimiento de stock de equipos de protección individual. - Amonestación a trabajadoras y trabajadores que incumplan las normativas vigentes en materia de seguridad. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</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 y protección medioambiental.</i>	

Escala A

4	<i>Supervisa los trabajos del personal a su cargo, comprobando que las tareas se ejecutan según el plan previsto, realiza partes de supervisión e incidencias, verifica que los útiles, herramientas, productos y maquinarias son las establecidas para las tareas a realizar, comprueba la eliminación de productos tóxicos, identifica errores en la ejecución de las tareas, propone medidas correctoras, establece medidas de ahorro en uso de materiales, productos, agua y energía, entre otros.</i>
3	<i>Supervisa los trabajos del personal a su cargo, comprobando que las tareas se ejecutan según el plan previsto, realiza partes de supervisión e incidencias, verifica que los útiles, herramientas, productos y maquinarias son las establecidas para las tareas a realizar, comprueba la eliminación de productos tóxicos, identifica errores en la ejecución de las tareas, propone medidas correctoras, establece medidas de ahorro en uso de materiales, productos, agua y energía, entre otros; pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Supervisa los trabajos del personal a su cargo, comprobando que las tareas se ejecutan según el plan previsto, realiza partes de supervisión e incidencias, verifica que los útiles, herramientas, productos y maquinarias son las establecidas para las tareas a realizar, comprueba la eliminación de productos tóxicos, identifica errores en la ejecución de las tareas, propone medidas correctoras, establece medidas de ahorro en uso de materiales, productos, agua y energía, entre otros; pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No supervisa los trabajos de limpieza del personal a su cargo.</i>



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

Escala B

4	<i>Comprueba la utilización y estado de los equipos de protección individual, determinándolos en la ejecución de las tareas, los entrega a las trabajadoras y los trabajadores a su cargo y realiza el registro de uso de los mismos, comprueba la idoneidad de los mismos, se asegura el uso establecido por parte de las trabajadoras y los trabajadores, los mantiene en perfecto estado y comprueba su caducidad.</i>
3	Comprueba la utilización y estado de los equipos de protección individual, determinándolos en la ejecución de las tareas, los entrega a las trabajadoras y los trabajadores a su cargo y realiza el registro de uso de los mismos, comprueba la idoneidad de los mismos, se asegura el uso establecido por parte de las trabajadoras y los trabajadores, los mantiene en perfecto estado y comprueba su caducidad. pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.
2	<i>Comprueba la utilización y estado de los equipos de protección individual, determinándolos en la ejecución de las tareas, los entrega a las trabajadoras y los trabajadores a su cargo y realiza el registro de uso de los mismos, comprueba la idoneidad de los mismos, se asegura el uso establecido por parte de las trabajadoras y los trabajadores, los mantiene en perfecto estado y comprueba su caducidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No comprueba la utilización y estado de uso de los equipos de protección individual en trabajos de limpieza.</i>

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

Escala C

4	<i>Establece una comunicación fluida con el cliente y la empresa, realiza reuniones con el cliente, analiza las desviaciones detectadas en la ejecución de los trabajos de limpieza, comprueba con la empresa el cumplimiento de los objetivos propuestos, atiende a las trabajadoras y los trabajadores en la transmisión de sus problemas, propone medidas correctoras y comunica las mismas a los trabajadores.</i>
3	Establece una comunicación fluida con el cliente y la empresa, realiza reuniones con el cliente, analiza las desviaciones detectadas en la ejecución de los trabajos de limpieza, comprueba con la empresa el cumplimiento de los objetivos propuestos, atiende a las trabajadoras y los trabajadores en la transmisión de sus problemas, propone medidas correctoras y comunica

	<i>las mismas a los trabajadores. pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Establece una comunicación fluida con el cliente y la empresa, realiza reuniones con el cliente, analiza las desviaciones detectadas en la ejecución de los trabajos de limpieza, comprueba con la empresa el cumplimiento de los objetivos propuestos, atiende a las trabajadoras y los trabajadores en la transmisión de sus problemas, propone medidas correctoras y comunica las mismas a los trabajadores, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No establece una comunicación fluida con el cliente y la empresa.</i>

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.

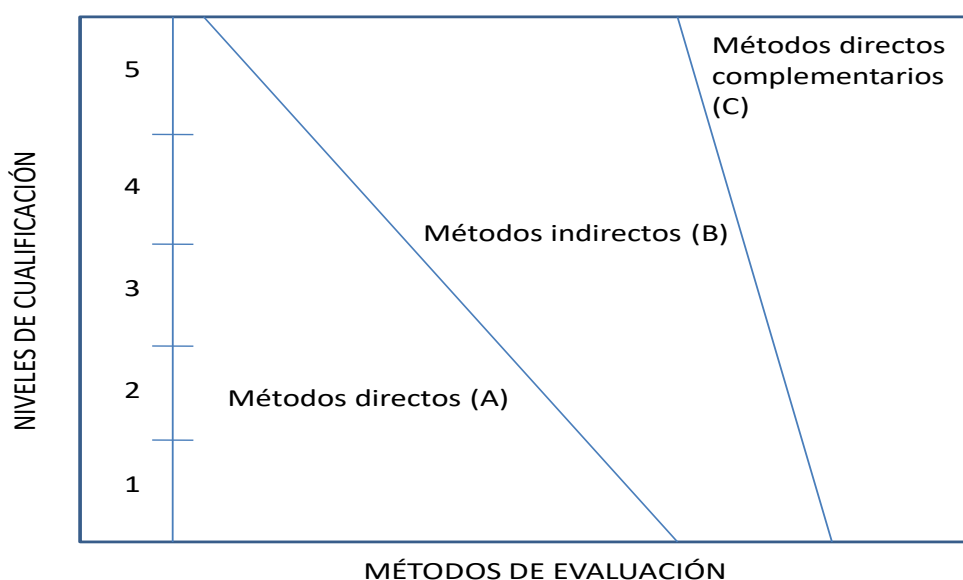
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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:

- 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.
- 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 Supervisar los trabajos de limpieza., 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.