



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1976_2: Mantener electrodomésticos de gama comercial”

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 ECP1976_2: Mantener electrodomésticos de gama comercial.

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 mantener electrodomésticos de gama comercial, 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. Acopiar el material según el tipo de electrodoméstico de gama comercial, realizando la preparación del servicio de mantenimiento con la ayuda de herramientas informáticas.

- 1.1 Los electrodomésticos de gama comercial se tipifican, clasificándolos como de cocción (hornos, cocinas eléctricas y de gas, campanas), de frío (frigoríficos, congeladores, fabricantes de cubitos de hielo, entre otros) y de lavado (lavadoras, lavaplatos, secadoras).
- 1.2 La marca del electrodoméstico de gama comercial a mantener (lavavajillas, cocina, horno, cámara frigorífica, botellero, fabricante de hielo, entre otros) se identifica, indicando el modelo y la placa de características.
- 1.3 El lugar de ubicación del electrodoméstico de gama comercial (restaurantes, cafeterías, bares, pastelerías, hoteles, empresas, entre otros) se describe, localizándose de forma precisa.
- 1.4 La documentación técnica de los electrodomésticos de gama comercial (planos, esquemas eléctricos e hidráulicos, despieces, diagramas, tablas de saturación, entre otros) se recopila, considerando el equipo a intervenir.
- 1.5 Las piezas de recambio (fuentes de alimentación, sensores, paneles de mandos, resistencias, transformadores, válvulas, grifos, entre otros) se seleccionan, recopilándose según esquemas y despieces del modelo a intervenir.
- 1.6 Las herramientas (manuales, informáticas, entre otras) e instrumentación para el mantenimiento (multímetro, manómetro, soplete de soldadura, soldador de estaño, bomba de vacío, báscula de precisión, detectores de fugas, entre otros) se seleccionan, preparándose según el tipo de electrodoméstico.
- 1.7 El material se acopia teniendo en cuenta la normativa eléctrica aplicable, la de manipulación de gases fluorados, normativa sobre fluidos, el plan sobre prevención de riesgos laborales y sobre protección medioambiental y cumplimentando, en su caso, las órdenes de trabajo requeridas por la empresa.
- 1.8 Los equipos de protección individual (EPI) (pantalones de trabajo con rodilleras ajustables, calzado de seguridad, mascarilla para manipulación de gases, entre otros) se preparan, cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y revisando su estado

2. Gestionar las intervenciones de mantenimiento preventivo en los electrodomésticos de gama comercial, considerando su tipología.

- 2.1 Los manuales técnicos del electrodoméstico de gama comercial se consultan, cuando sea necesario, en las intervenciones de mantenimiento, revisando la instalación y accesorios del mismo.
- 2.2 Los medios técnicos (aparatos de medida, prueba y diagnóstico) se comprueban, garantizando que se emplean según los requerimientos de cada intervención, debiendo estar ajustados y con el correspondiente certificado de calibración.
- 2.3 Las operaciones de mantenimiento preventivo se efectúan, siguiendo el plan de mantenimiento (inspección visual, limpieza, verificación y calibración de los instrumentos de medida, verificación del sistema de

alimentación eléctrica, actualización de software, verificación del sistema del sistema de seguridad y protección ante sobretensiones, entre otras).

- 2.4 El mantenimiento preventivo se realiza, siguiendo los protocolos establecidos por la empresa, incluyendo entre otros: - La limpieza externa del electrodoméstico. - La comprobación de ausencia de deformaciones o deficiencias en los electrodomésticos, instalación y accesorios. - Las conexiones de cables, conectores, regletas, abocardados, soldaduras entre otros, de alimentación eléctrica, circuito frigorífico, de suministro y salida de gases. - La funcionalidad y ajuste de los elementos de protección y control (diferenciales, sensores, actuadores, teclados, entre otros), de los dispositivos de seguridad del sistema y de los elementos del equipo. - La inspección de ruidos y vibraciones.
- 2.5 Las operaciones de mantenimiento preventivo se realizan, teniendo en cuenta la normativa eléctrica aplicable y el plan sobre prevención de riesgos laborales.
- 2.6 Las anomalías observadas (sobrecalentamiento, subenfriamiento, modificación de la presión, fugas hidráulicas, eficiencia energética, entre otras) en el mantenimiento preventivo se redactan, recogiendo en el histórico de averías del electrodoméstico de gama comercial.
- 2.7 La orden de trabajo de la intervención realizada se cumplimenta en el formato y soporte correspondiente, indicando los elementos sustituidos, las modificaciones introducidas y las acciones efectuadas, entre otros, para su incorporación al histórico de la instalación.

3. Diagnosticar las disfunciones o averías en electrodomésticos de gama comercial, localizándolas y determinando las causas que las producen.

- 3.1 Las pruebas iniciales y las indicaciones de los usuarios se estudian, verificando los síntomas de disfunción o avería recogidos en el parte de trabajo y contrastando con el histórico de averías del electrodoméstico comercial.
- 3.2 La documentación técnica del electrodoméstico de gama comercial se utiliza, localizando la avería o disfunción con las herramientas, instrumentación y dispositivos de medida.
- 3.3 Los síntomas de la disfunción o avería (ruidos, golpes, vibraciones, entre otros) se analizan, determinando su naturaleza (mecánica, eléctrica, hidráulica) y localizando los elementos defectuosos (motores, sensor, bomba, resistencia, quemadores, controlador, sondas, detectores, cuchillas, conexiones, conductos, entre otras) y la causa que los produce, efectuando autodiagnóstico si es el caso.
- 3.4 Las posibilidades de reparación en su ubicación o su traslado al taller se evalúan, estableciendo prioridades en función del nivel de riesgo de la reparación y de la disponibilidad de uso.
- 3.5 Las anomalías observadas en el diagnóstico (orden de acción, tiempos de funcionamiento, entre otros) del electrodoméstico de gama

comercial se comunican al responsable de mantenimiento, reflejándose en la orden de trabajo.

4. Elaborar el presupuesto para el mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama comercial, comprobando previamente el período de garantía.

- 4.1 El presupuesto se elabora, teniendo en cuenta el tipo de electrodoméstico, el diagnóstico de la disfunción o avería, la disponibilidad de recambios, si la reparación se lleva a cabo en la ubicación del electrodoméstico o en el taller, los tiempos de ejecución y precios establecidos.
- 4.2 La garantía del electrodoméstico de gama comercial se verifica, comprobando su vigencia y cobertura.
- 4.3 El coste de la intervención de reparación o sustitución de componentes se determina, calculándolo en función de que esté o no cubierta por la garantía del electrodoméstico y del lugar donde se realiza (en su ubicación o en taller).
- 4.4 El presupuesto se elabora en el formato y soporte establecido (papel o informático) por la empresa mantenedora, comunicándolo a la clientela y confirmado su aceptación.

5. Reparar las disfunciones o averías diagnosticadas en electrodomésticos de gama comercial, para asegurar las condiciones de funcionamiento y seguridad, cumpliendo el tiempo de respuesta acordado por la empresa mantenedora.

- 5.1 Los manuales técnicos del electrodoméstico de gama comercial y el informe de diagnóstico se consultan, cuando sea necesario, asegurando la disponibilidad del material de repuesto para las intervenciones.
- 5.2 Los medios técnicos (herramientas manuales y de "software", aparatos de medida, equipos de soldadura, entre otros) se emplean, considerando los requerimientos de cada intervención, disponiendo del certificado de calibración cuando sea necesario.
- 5.3 Los elementos se sustituyen, siguiendo la secuencia de desmontaje y montaje indicada en los manuales técnicos de los fabricantes y comprobando que el elemento sustituido es idéntico o de las mismas características.
- 5.4 Los componentes y materiales desechados en las operaciones de reparación de averías se gestionan, cumpliendo la normativa sobre producción y gestión de residuos de aparatos eléctricos-electrónicos y de gases refrigerantes, el plan sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental (protección frente a descargas eléctricas, fugas de gas, entre otros).

6. Verificar el funcionamiento de los electrodomésticos de gama comercial, utilizando herramientas y manuales técnicos.

- 6.1 Los manuales técnicos del equipo, el informe de reparación o actualización y el informe de diagnóstico se consultan, cuando sea necesario, en las intervenciones de verificación y ajuste de los electrodomésticos de gama comercial.
- 6.2 El electrodoméstico de gama comercial se verifica, utilizando la secuencia e indicaciones del fabricante, efectuando ajustes y medidas y asegurando que el equipo cumple los parámetros de uso (consumos, temperatura, presión, alarmas, entre otros).
- 6.3 El electrodoméstico de gama comercial se comprueba, efectuando las pruebas de funcionamiento y seguridad (derivaciones, fugas y estanqueidad, entre otros) a partir de la documentación técnica y cumpliendo las normas de seguridad personal y del equipo.
- 6.4 El funcionamiento de los electrodomésticos se verifica, usando aplicaciones "software", analizando cierres, sistemas de dosificación, ventilación y calentamiento, pruebas de seguridad, entre otras, teniendo en cuenta el plan de prevención de riesgos laborales (protección frente a descargas eléctricas, fugas de gas, gases refrigerantes, entre otros), los criterios de calidad y cumplimentando, en su caso, las órdenes de trabajo.

7. Gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento de los electrodomésticos de gama comercial, incluyendo informes de reparación, garantía y cobertura, y la factura.

- 7.1 Las órdenes de trabajo se completan, teniendo en cuenta los trabajos realizados, el tiempo de ejecución, los materiales empleados y las especificaciones técnicas del fabricante.
- 7.2 La documentación técnica (reglamentos, normas técnicas en el tratamiento de sustancias peligrosas, gestión medioambiental, entre otras) se mantiene actualizada, clasificándola para asegurar su operatividad y accesible.
- 7.3 La documentación generada en los procesos de mantenimiento (órdenes de trabajo, albaranes, gestor de residuos de gases refrigerantes, informes de mantenimiento y diagnóstico, entre otros) se gestiona, permitiendo su fácil accesibilidad y actualización.
- 7.4 La factura de la reparación del electrodoméstico comercial (física o digital) se elabora, utilizando herramientas informáticas e incluyendo los datos aportados en el presupuesto (tipo de aparato, marca, modelo, descripción de la avería, importes a cobrar, entre otros).

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 **ECP1976_2: Mantener electrodomésticos de gama comercial**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Aprovevisionamiento de materiales para el mantenimiento de electrodomésticos de gama comercial

- Tipos de electrodomésticos de gama comercial:
- Cocción: Hornos y cocinas eléctricas y a gas, campanas, microondas. Componentes: Resistencias. Bobinas de inducción. Ventilación. Extractores. Microondas. Magnetron. Cocción a gas: Válvulas y grifos. Sistemas de encendido electrónico. Inyectores y difusores. Propagación del calor. Propiedades físicas de los gases. Frío: Frigoríficos, congeladores, aire acondicionado. Componentes: Compresor. Condensador. Evaporador. Sistemas de expansión. Lavado: Lavadoras, lavavajillas, secadoras. Componentes: Sistema hidráulico. Bombas. Presostatos. Electroválvulas. Caudalímetro. Sistemas antidesbordamiento. Tratamiento del agua. Calentamiento del agua. Programadores electrónicos y electromecánicos. Filtros. Elementos eléctricos: Fuentes de alimentación. Sensores. Panel de mandos. Electrónica de potencia. Motores eléctricos. Reguladores de velocidad. Bobinados y transformadores. Cables y sistemas de conducción: tipos y características. Simbología normalizada. Técnicas de aprovisionamiento de materiales. Equipos de protección individual (EPI) (pantalones de trabajo con rodilleras ajustables, calzado de seguridad, guantes, gafas de protección, mascarilla FFP2 o superior para manipulación de gases, arnés de seguridad, entre otros). Herramientas (juegos de destornilladores con punta de estrella, de punta plana, juego de llaves fijas, hexagonales, entre otros).

2. Gestión de intervenciones para el mantenimiento en electrodomésticos de gama comercial

- Técnicas de mantenimiento preventivo. Inspección visual, limpieza, verificación y calibración de los instrumentos medida, verificación del sistema de alimentación eléctrica, actualización de "software", verificación del sistema del sistema de seguridad y protección ante sobretensiones y verificación de los registros del sistema, entre otros). Instrumentación para el mantenimiento (multímetro, manómetro, soplete de soldadura, soldador de estaño, bomba de vacío, báscula de precisión, detectores de fugas, entre otros). Técnicas de mantenimiento correctivo (diagnóstico de fallos, reemplazo de componentes, actualización de "software" o "firmware" y pruebas de funcionamiento, entre otros).

3. Técnicas de diagnóstico de disfunciones o averías de electrodomésticos de gama comercial

- Tipología de averías de electrodomésticos de gama comercial. Técnicas de diagnóstico de averías. Consideraciones medioambientales y de seguridad en el puesto de trabajo. Partes de trabajo. Histórico de averías. Técnicas de elaboración de hipótesis y plan de intervención. Criterios de calidad. Hipótesis de partida según síntomas (orden de acción, tiempos de funcionamiento, los ruidos y vibraciones, problemas de alimentación, fallos en los componentes electrónicos, problemas de software, interferencias electromagnéticas, problemas de cableado, entre otros). Informes de reparación de averías. Equipos y herramientas (multímetro, manómetro, detector de fuga de gas, termómetro, entre otros). Fuentes de carga electrostática. Prevención de daños por descargas electrostáticas. Fugas de gas. Órdenes de trabajo.

4. Elaboración del presupuesto para el mantenimiento correctivo de electrodomésticos de gama comercial

- Cuadros de precios. Baremos. Presupuestos generales y descompuestos. "Software" de aplicación (base de datos, precios, catálogos de fabricantes de materiales y equipos) para electrodomésticos de gama comercial. Documento de aceptación o desestimación del presupuesto. Presupuestos tipo para electrodomésticos comerciales. Garantías. Validez y cobertura.

5. Técnicas de reparación de disfunciones o averías de electrodomésticos de gama comercial

- Manuales técnicos de los fabricantes de electrodomésticos de gama comercial. Esquemas eléctricos, planos y despieces. Relación de la simbología de los manuales con los elementos reales del electrodoméstico. Componentes de los electrodomésticos de gama comercial. Tarjetas, motores, electroválvulas, compresores, sensores de temperatura, bombas, resistencias, bobinas, entre otros. Equipos técnicos (multímetro, manómetro, soplete de soldadura, soldador de estaño, bomba de vacío, báscula de precisión, detectores de fugas, entre otros). Normativa sobre producción y gestión de residuos y protección medioambiental.

6. Verificación del funcionamiento y seguridad de los electrodomésticos de gama comercial después de su reparación

- Instrumentación de prueba de funcionamiento. Manómetro. Sondas de temperatura. Multímetro. Verificación de equipos mediante utilidades "software". Verificación y ajuste de parámetros según el tipo de electrodoméstico comercial (temperatura, presión, alarmas, niveles de agua, seguridad, consumo eléctrico, entre otros). Manuales de fabricantes. Secuencia de puesta en funcionamiento. Pruebas de seguridad y funcionamiento (derivaciones, fugas y estanqueidad, entre otros) según el tipo de electrodoméstico de gama comercial. Tratamiento de sustancias peligrosas en el mantenimiento correctivo. Equipos de protección individual (EPI) y colectiva.

7. Gestión de la documentación de mantenimiento de los electrodomésticos de gama comercial

- Órdenes de trabajo Informes de mantenimiento preventivo y correctivo. Garantías Período de validez y cobertura. Facturas Tipos Datos Uso de herramientas "software" para realización de facturas.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Promover comportamientos que favorezcan la protección medioambiental.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

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 "ECP1976_2: Mantener electrodomésticos de gama comercial", 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 Mantener electrodomésticos de gama comercial, cumpliendo con la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Gestionar las intervenciones de mantenimiento preventivo en los electrodomésticos.**

2. Diagnosticar las disfunciones o averías y reparar las disfunciones o averías.

3. Verificar el funcionamiento de los electrodomésticos.

4. Elaborar el presupuesto y gestionar la documentación correspondiente al mantenimiento correctivo de electrodomésticos.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor para gestionar las intervenciones de mantenimiento preventivo en los electrodomésticos.</i>	- Consulta de los manuales técnicos del electrodoméstico. - Comprobación de los medios técnicos. - Realización de las operaciones de mantenimiento preventivo según el plan de mantenimiento, según protocolos de la empresa y según normativa eléctrica preventiva. - Redacción de las anomalías observadas. - Cumplimentación de la orden de trabajo de la intervención realizada.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Eficiencia para diagnosticar las disfunciones o averías y reparar las disfunciones o averías.</i>	- Estudio de la pruebas iniciales y las indicaciones de los usuarios. - Utilización de la documentación técnica del electrodoméstico. - Análisis de los síntomas de la disfunción o avería. - Evaluación de las posibilidades de reparación en su ubicación o su traslado al taller. - Comunicación de las anomalías. - Consulta de los manuales técnicos del electrodomésticos de gama comercial y el informe de diagnóstico. - Empleo de los medios técnicos. - Sustitución de los elementos. - Gestión de los componentes y materiales desechados en las operaciones de reparación de averías. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Rigor para verificar el funcionamiento de los electrodomésticos.</i>	- Consulta de los manuales técnicos del equipo, el informe de reparación o actualización y el informe de diagnóstico - Verificación del electrodoméstico de gama comercial - Verificación del funcionamiento del electrodoméstico. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<i>Eficacia para elaborar el presupuesto y gestionar la documentación para el mantenimiento correctivo de electrodomésticos.</i>	- Elaboración del presupuesto. - Verificación de la garantía del electrodoméstico de gama comercial. - Complementación de las órdenes de trabajo. - Mantenimiento actualizado de la documentación técnica. - Gestión de la documentación generada en los procesos de mantenimiento. - Elaboración de la factura de reparación. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	

El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental

Escala A

4	<i>Para gestionar las intervenciones de mantenimiento preventivo en los electrodomésticos, consulta los manuales técnicos del electrodoméstico. Comprueba los medios técnicos y realiza las operaciones de mantenimiento preventivo según el plan de mantenimiento, según protocolos de la empresa y según normativa eléctrica preventiva. Redacta las anomalías observadas y cumplimenta las orden de trabajo de la intervención realizada.</i>
3	<i>Para gestionar las intervenciones de mantenimiento preventivo en los electrodomésticos, consulta los manuales técnicos del electrodoméstico. Comprueba los medios técnicos y realiza las operaciones de mantenimiento preventivo según el plan de mantenimiento, según protocolos de la empresa y según normativa eléctrica preventiva. Redacta las anomalías observadas y cumplimenta las orden de trabajo de la intervención realizada. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para gestionar las intervenciones de mantenimiento preventivo en los electrodomésticos, consulta los manuales técnicos del electrodoméstico. Comprueba los medios técnicos y realiza las operaciones de mantenimiento preventivo según el plan de mantenimiento, según protocolos de la empresa y según normativa eléctrica preventiva. Redacta las anomalías observadas y cumplimenta las orden de trabajo de la intervención realizada. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona las intervenciones de mantenimiento preventivo en los electrodomésticos.</i>

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

Escala B

4	<i>Para diagnosticar las disfunciones o averías y reparar las disfunciones o averías, realiza un estudio de pruebas iniciales y las indicaciones de los usuarios. Utiliza la documentación técnica del electrodoméstico. Analiza los síntomas de la disfunción o avería. Evalúa las posibilidades de reparación en su ubicación o su traslado al taller. Comunica las anomalías y consulta los manuales técnicos del electrodomésticos de gama comercial y el informe de diagnóstico. Emplea los medios técnicos y sustituye los elementos. Gestiona los componentes y materiales desechados en las operaciones de reparación de averías.</i>
3	<i>Para diagnosticar las disfunciones o averías y reparar las disfunciones o averías, realiza un estudio de pruebas iniciales y las indicaciones de los usuarios. Utiliza la documentación técnica del electrodoméstico. Analiza los síntomas de la disfunción o avería. Evalúa las</i>

	<i>posibilidades de reparación en su ubicación o su traslado al taller. Comunica las anomalías y consulta los manuales técnicos del electrodomésticos de gama comercial y el informe de diagnóstico. Emplea los medios técnicos y sustituye los elementos. Gestiona los componentes y materiales desechados en las operaciones de reparación de averías. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para diagnosticar las disfunciones o averías y reparar las disfunciones o averías, realiza un estudio de pruebas iniciales y las indicaciones de los usuarios. Utiliza la documentación técnica del electrodoméstico. Analiza los síntomas de la disfunción o avería. Evalúa las posibilidades de reparación en su ubicación o su traslado al taller. Comunica las anomalías y consulta los manuales técnicos del electrodomésticos de gama comercial y el informe de diagnóstico. Emplea los medios técnicos y sustituye los elementos. Gestiona los componentes y materiales desechados en las operaciones de reparación de averías. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No diagnostica las disfunciones o averías ni repara las disfunciones o averías.</i>

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

Escala C

4	<i>Para verificar el funcionamiento de los electrodomésticos, consulta los manuales técnicos del equipo, el informe de reparación o actualización y el informe de diagnóstico. Verifica el electrodoméstico de gama comercial y del funcionamiento del electrodoméstico.</i>
3	<i>Para verificar el funcionamiento de los electrodomésticos, consulta los manuales técnicos del equipo, el informe de reparación o actualización y el informe de diagnóstico. Verifica el electrodoméstico de gama comercial y del funcionamiento del electrodoméstico. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para verificar el funcionamiento de los electrodomésticos, consulta los manuales técnicos del equipo, el informe de reparación o actualización y el informe de diagnóstico. Verifica el electrodoméstico de gama comercial y del funcionamiento del electrodoméstico. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No verifica el funcionamiento de los electrodomésticos.</i>

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

Escala D

4	
---	--

	<i>Para elaborar el presupuesto y gestionar la documentación correspondiente el mantenimiento correctivo de electrodomésticos, verifica la garantía del electrodoméstico de gama comercial. Elabora el presupuesto y complementa las órdenes de trabajo. Mantiene actualizada la documentación técnica. Gestiona la documentación generada en los procesos de mantenimiento y así, elabora la factura de reparación.</i>
3	<i>Para elaborar el presupuesto y gestionar la documentación correspondiente el mantenimiento correctivo de electrodomésticos, verifica la garantía del electrodoméstico de gama comercial. Elabora el presupuesto y complementa las órdenes de trabajo. Mantiene actualizada la documentación técnica. Gestiona la documentación generada en los procesos de mantenimiento y así, elabora la factura de reparación. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para elaborar el presupuesto y gestionar la documentación correspondiente el mantenimiento correctivo de electrodomésticos, verifica la garantía del electrodoméstico de gama comercial. Elabora el presupuesto y complementa las órdenes de trabajo. Mantiene actualizada la documentación técnica. Gestiona la documentación generada en los procesos de mantenimiento y así, elabora la factura de reparación. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No elabora el presupuesto ni gestiona la documentación correspondiente en el mantenimiento correctivo de electrodomésticos.</i>

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

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

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

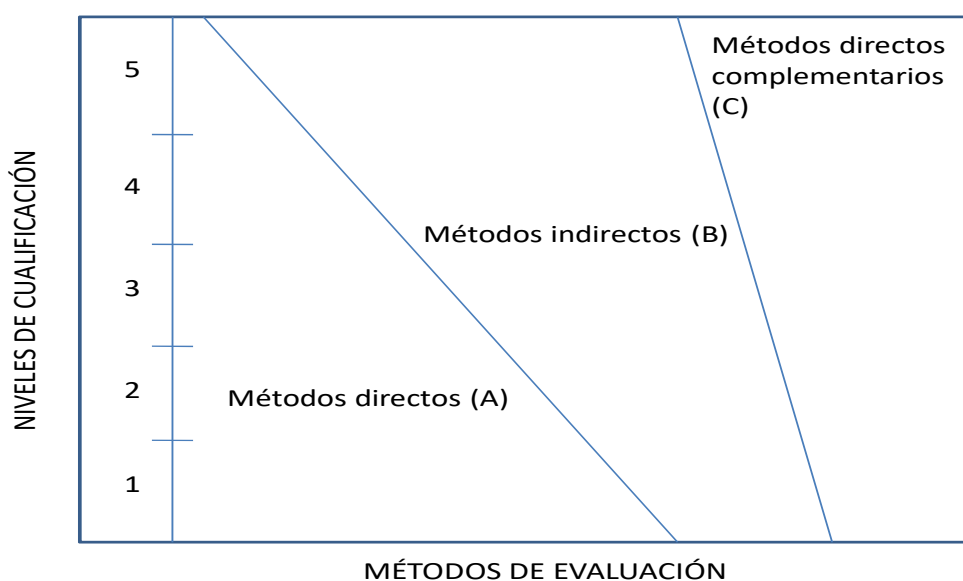
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de

muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. Como puede

observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Mantener electrodomésticos de gama comercial, 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 "X" 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.



Financiado por
la Unión Europea