

ANEXO VI

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Gestión y organización de equipos de limpieza

Código: SSCI0209

Familia profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad

Área profesional: Servicios al consumidor

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

SSC436_3 Gestión y organización de equipos de limpieza (BOE 1096/2011, de 22 de julio 2011)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC1434_3: Planear la organización del trabajo de limpieza y la gestión de los profesionales.

UC1435_3: Supervisar los trabajos de limpieza.

UC1436_3: Gestionar el material de limpieza y su almacenaje.

Competencia general:

Establecer el plan de actividades de los profesionales y supervisar sus trabajos, gestionando los materiales a utilizar, para garantizar la limpieza de los centros asignados, cumpliendo las normas de seguridad y velando por la salud laboral de las personas a su cargo.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en el sector de la limpieza e higienización de toda clase de edificios, locales, hospitales, centros o instituciones sanitarias y de salud, públicos o privados, industrias, elementos de transporte (terrestre, aéreo, marítimo) máquinas, espacios e instalaciones, soportes publicitarios y mobiliario urbano, supervisados por profesionales de nivel superior.

Sectores productivos:

Ámbito público y privado, en centros e instalaciones y sus respectivos equipamientos desarrollando la gestión la actividad de limpieza y supervisión de los profesionales.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Responsable de equipo de limpieza

Encargado/a de limpieza

Duración de la formación asociada: 380 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF1434_3: Planificación del trabajo de limpieza y la gestión de los trabajadores. (150 horas).

- UF1093: Elaboración de un plan de trabajo referente a la organización de un equipo de limpieza (60 horas)
- UF1094: Control y distribución de un equipo de limpieza (60 horas)
- UF1095: Prevención de riesgos y gestión medioambiental (30 horas)

MF1435_3: Supervisión de los trabajos de limpieza y establecimiento de procedimientos de comunicación en el entorno laboral. (60 horas)

MF1436_3: Gestión y almacenamiento de material de limpieza. (90 horas)

MP0227: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión y organización de equipos de limpieza. (80 horas).

Vinculación con capacitaciones profesionales:

La formación establecida en la unidad formativa UF1095 del módulo formativo MF1411_3 del presente certificado de profesionalidad, garantiza el nivel de conocimientos necesarios para la obtención de la habilitación para el desempeño de las funciones de prevención de riesgos laborales nivel básico, de acuerdo al anexo IV del reglamento de los servicios de prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero.

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**Unidad de competencia 1**

Denominación: PLANEAR LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE LIMPIEZA Y LA GESTIÓN DE LOS PROFESIONALES.

Nivel: 3

Código: UC1434_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: 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.

CR1.1 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.

CR1.2 Las actividades, frecuencias y tiempos de limpieza se establecen, en función de las condiciones contractuales pactadas, para garantizar la satisfacción de las partes implicadas.

CR1.3 Los métodos de trabajo y técnicas a aplicar se determinan, adecuándolas al centro de trabajo, para obtener la eficacia en el servicio.

CR1.4 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.

CR1.5 Los productos, útiles y maquinaria a emplear se seleccionan, valorando las características del contexto de actuación, para establecer el plan de trabajo.

CR1.6 El plan de trabajo establecido se evalúa y revisa periódicamente, para comprobar que se ajusta a las características y necesidades del inmueble y del contrato pactado, reajustándolo en caso necesario.

RP2: 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.

CR2.1 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.

CR2.2 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.

CR2.3 La distribución de los profesionales se realiza ajustándose al plan de trabajo, para que su actuación permita alcanzar los resultados previstos.

RP3: 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 vigente y/o los procedimientos establecidos en el centro de trabajo para cumplir con el plan de trabajo específico.

CR3.1 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.

CR3.2 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.

CR3.3 La sustitución del trabajador se efectúa según el procedimiento establecido, para garantizar el cumplimiento de la actividad de limpieza.

CR3.4 Los partes relativos a cualquier incidencia con los trabajadores se cumplimentan y se tramitan según instrucciones establecidas, para verificar o comprobar cualquier actuación o suceso con posterioridad.

CR3.5 Las incidencias producidas se comunican a los afectados y órganos competentes, para que todas las partes afectadas tengan conocimiento de la misma.

RP4: Incorporar las medidas de seguridad al plan de trabajo, ajustándose a la normativa vigente, para prevenir los riesgos derivados de las instalaciones y del puesto de trabajo.

CR4.1 Las condiciones de seguridad de los equipos, métodos y procedimientos de trabajo se verifican en relación con la normativa vigente y con las normas internas de la empresa de limpieza para prevenir riesgos, comunicando a los superiores cualquier anomalía para su conocimiento y efecto.

CR4.2 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.

CR4.3 Las condiciones de seguridad derivadas de la actividad en el puesto de trabajo, y las instalaciones se verifican, asegurando el cumplimiento de la normativa legal 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.

CR4.4 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.

Contexto profesional

Medios de producción

Métodos de trabajo. Técnicas de comunicación. Gestión de conflictos.

Productos y resultados

Plan de trabajo. Gestión de personal. Cauces de comunicación. Cronogramas de actuación.

Información utilizada o generada

Normativa laboral. Documentación sobre gestión de conflictos. Documentación sobre técnicas de comunicación.

Unidad de competencia 2

Denominación: SUPERVISAR LOS TRABAJOS DE LIMPIEZA.

Nivel: 3

Código: UC1435_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Supervisar los trabajos del personal durante y después de su ejecución para comprobar su adecuación respecto al plan de trabajo previsto, verificando su cumplimiento.

CR1.1 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.

CR1.2 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.

CR1.3 El consumo equilibrado de agua y energía se garantiza que se realiza de forma responsable, minimizando su consumo para optimizar la utilización de las mismas.

CR1.4 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 establecido.

CR1.5 Los errores de ejecución se identifican y corrigen con el asesoramiento necesario, determinando alternativas para optimizar el servicio.

RP2: Mantener una comunicación fluida con el cliente y la empresa para detectar y gestionar posibles necesidades y/o conflictos, valorando el contrato acordado.

CR2.1 Contrastar con el cliente y el encargado o responsable de la empresa de limpieza las desviaciones respecto del contrato, para valorar y atender las sugerencias y/o necesidades que se detectan por ambas partes, promoviendo un proceso de comunicación bidireccional de forma continuada.

CR2.2 Transmitir a los trabajadores a su cargo las propuestas y/o modificaciones que permitan ajustar el trabajo a los resultados acordados, para favorecer la satisfacción del cliente con el mismo.

CR2.3 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.

CR2.4 Los conflictos que puedan surgir entre los trabajadores se gestionan inmediatamente, para no entorpecer el normal funcionamiento del centro, minimizando las consecuencias derivadas de los mismos.

RP3: Verificar la utilización y estado de los equipos de protección individual para minimizar el riesgo, como garante de la seguridad personal de los profesionales a su cargo.

CR3.1 La utilización del equipo de protección pertinente a la tarea de limpieza se comprueba acorde con las normas establecidas, verificando su homologación, para certificar la idoneidad de las condiciones de seguridad.

CR3.2 El uso de los equipos de protección individual en el lugar de trabajo se comprueba para respetar la normativa vigente, reconociendo la obligatoriedad de su uso.

CR3.3 Las anomalías de los equipos de protección se comunican a los superiores, a los afectados y a los responsables de los trabajos para su subsanación, valorando esta como prioritaria y urgente.

Contexto profesional

Medios de producción

Productos químicos. Maquinaria de limpieza. Herramientas y útiles. Útiles de mantenimiento y conservación de la maquinaria.

Productos y resultados

Informes y comunicados.

Información utilizada o generada

Documentación especializada de productos químicos. Especializada de Riesgos laborales, relativa a las máquinas, su mantenimiento y conservación.

Unidad de competencia 3

Denominación: GESTIONAR EL MATERIAL DE LIMPIEZA Y SU ALMACENAJE.

Nivel: 3

Código: UC1436_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar los recursos materiales para posibilitar la realización del trabajo, considerando el contrato acordado.

CR1.1 Las cantidades de productos, útiles, tipo de maquinaria y accesorios se comprueban regularmente, verificando que son suficientes para realizar los trabajos de limpieza.

CR1.2 El control de existencias se efectúa a través de fichas de almacén y hojas de pedido, para garantizar el servicio, atendiendo a lo dispuesto en las cláusulas del contrato.

CR1.3 Las máquinas, accesorios y útiles deteriorados se reponen o sustituyen, en su caso, para garantizar el uso seguro de los mismos, asegurando la continuidad en la prestación del servicio.

CR1.4 La petición para la reposición y solicitud de nuevos productos, útiles, maquinaria y accesorios se realiza, considerando los plazos de respuesta del proveedor, para garantizar la prestación del servicio de limpieza en las condiciones acordadas.

RP2: Almacenar los recursos materiales atendiendo a las exigencias de los productos, útiles, maquinaria y accesorios y a las características físicas del espacio de almacenamiento para optimizar los tiempos de gestión del mismo, garantizando la seguridad en su realización.

CR2.1 El espacio físico se ajusta a la normativa legal de higiene y seguridad, verificando su cumplimiento, para evitar cualquier riesgo a los profesionales.

CR2.2 El espacio de almacenaje se mantiene en condiciones de orden y limpieza, para permitir su utilización, comprobando su cumplimiento.

CR2.3 Las etiquetas de los productos, útiles, maquinaria y accesorios se interpretan valorando el nivel de peligrosidad de los mismos, interpretando sus pictogramas y sus hojas de seguridad para actuar previniendo cualquier situación de peligro durante su almacenamiento.

CR2.4 El almacenamiento de útiles, maquinaria, accesorios y productos se realiza, valorando su ubicación en función de variables físicas y factores de riesgo, para garantizar la operatividad de su utilización.

CR2.5 Los recursos materiales se disponen de forma que permita su identificación y manipulación, para garantizar la optimización de los tiempos de realización de éstos.

CR2.6 Las normas establecidas en los planes de seguridad y emergencia de la empresa se identifican para actuar conforme a las mismas, llevando a cabo las acciones preventivas y correctoras en caso necesario.

CR2.7 Los datos reseñados en la documentación del pedido se contrastan con los de la petición de compra y, en su caso, se acepta o rechaza según los procedimientos establecidos para realizar la recepción.

RP3: Inspeccionar los útiles, productos, máquinas y accesorios de limpieza empleados y almacenados, asegurando su funcionamiento, para garantizar la prestación del servicio de limpieza contratado por el cliente.

CR3.1 El inventario de equipamientos se determina para prever su conservación, mantenimiento y restauración, en caso necesario, garantizando la continuidad de la limpieza del centro de trabajo.

CR3.2 El funcionamiento de los útiles, máquinas y accesorios se controla a través de un parte que indique su estado, para permitir su utilización en cualquier momento.

CR3.3 Los trámites establecidos para la reparación se inician con premura en caso de que la máquina y/o accesorios estén estropeados, para su reparación, garantizando la continuidad de la realización del trabajo.

Contexto profesional

Medios de producción

Métodos para comprobar la eficacia de las medidas de prevención implantadas. Equipos de protección individual. Medios de balizamiento.

Productos y resultados

Integración de la prevención en las actividades en el plan de trabajo. Información de los trabajadores. Procedimientos de mantenimiento de Equipos de Protección Individual (EPIs).

Información utilizada o generada

Normativa y documentación sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de seguridad y salud en el trabajo. Documentación de la normativa interna de los centros de trabajo.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO DE LIMPIEZA Y LA GESTIÓN DE LOS TRABAJADORES

Código: MF1434_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1434_3: Planear la organización del trabajo de limpieza y la gestión de los profesionales.

Duración: 150 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE TRABAJO REFERENTE A LA ORGANIZACIÓN DE UN EQUIPO DE LIMPIEZA

Código: UF1093

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Distinguir las características de un inmueble para identificar las necesidades relacionadas con la limpieza, teniendo en cuenta el presupuesto acordado.

CE1.1 Describir las características y necesidades de supuestos espacios identificando los tipos de materiales, mobiliario e infraestructura para realizar su limpieza.

CE1.2 En un supuesto práctico de planificación del trabajo de limpieza, definir las zonas y espacios a limpiar estableciendo tiempos, personal, procedimientos, técnicas y materiales.

CE1.3 Identificar los riesgos laborales en las tareas a realizar, previniendo posibles accidentes.

C2: Componer un plan de trabajo interpretando los acuerdos del cliente referentes a plazos, frecuencias y evaluación de resultados.

CE2.1 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de trabajo de limpieza:

- Seleccionar la información útil o relevante para llevar a cabo la limpieza de un inmueble.
- Marcar la secuencia lógica de la tarea y el tiempo estimado de ejecución.
- Generar procedimientos de evaluación de la actividad realizada.

CE2.2 Describir las medidas de seguridad que deben adoptar los profesionales en un proceso de limpieza evitando cualquier tipo de riesgo.

CE2.3 Identificar los puntos de evaluación en el desarrollo de un plan de trabajo que eviten los posibles desajustes en su aplicación.

CE2.4 Definir los procedimientos de actuación que puedan corregir las causas que provocaron dichos desajustes.

C3: Determinar los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo del plan de trabajo

CE3.1 Seleccionar el personal de limpieza ajustado a la tarea, los métodos y las técnicas de limpieza.

CE3.2 Distribuir y asignar las tareas a los profesionales, teniendo en cuenta el nivel de especialización de las mismas y las competencias de los trabajadores, para obtener la mayor calidad de servicio y un menor coste.

CE3.3 Identificar y seleccionar útiles, máquinas y productos que no dañen al medio ambiente.

Contenidos

1. Análisis de las especificaciones contractuales en un plan de limpieza

- Análisis del acuerdo alcanzado entre cliente y empresa
- Valoración de los márgenes industriales de manera previa a la elaboración del plan de trabajo.
- Procedimientos de valoración de las actividades a desarrollar por el equipo de trabajo según espacio de trabajo y presupuesto.

- Identificación y establecimiento de requisitos y técnicas de limpieza aplicables a los requisitos del cliente y del espacio de trabajo.
- 2. Desarrollo del plan de trabajo del equipo de limpieza**
- Planificación de secuencias, tiempos y frecuencias de limpieza: gamas de trabajo
 - Procedimientos de registro de las tareas: gestión de partes de trabajo
 - Valoración de las medidas medioambientales y de gestión de residuos en el centro de trabajo.
 - Procedimientos de gestión de medidas correctoras en el desarrollo del plan de trabajo
 - Procedimientos para la gestión de las reclamaciones o no conformidades del cliente.
 - Técnicas para la evaluación y control de la calidad de ejecución de las tareas
- 3. Planificación de los recursos humanos y materiales para el desarrollo del plan de trabajo de los equipos de limpieza**
- Aplicación de los métodos de valoración y asignación del personal a las tareas planificadas:
 - Identificación de las competencias de los puestos de trabajo
 - Evaluación de competencias de los trabajadores
 - Valoración de las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales en el centro de trabajo.
 - Identificación y gestión logística de los útiles, maquinaria y productos necesarios para las tareas

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE UN EQUIPO DE LIMPIEZA

Código: UF1094

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Seleccionar los distintos tipos de operarios de limpieza, atendiendo a las características de la actividad a realizar recogidas en el plan de trabajo.

CE1.1 Identificar los métodos de selección de personal teniendo en cuenta el contexto de actuación, las características y competencias profesionales de la plantilla más acordes al mismo.

CE1.2 Enumerar las pautas de actuación para la adecuada asignación de las tareas al equipo de limpieza que garantice el cumplimiento de lo establecido en el contrato

CE1.3 Identificar los resultados previsibles en función de la distribución de los profesionales y las tareas, valorando una posible mejor relación coste-calidad de las actividades.

C2: Definir mecanismos de control y seguimiento de las acciones de los operarios de limpieza, dirigiendo su actuación y garantizando el cumplimiento de lo establecido en un plan de trabajo marcado.

CE2.1 Enumerar las pautas de actuación y comunicación a seguir, llevando a cabo el control y seguimiento de los profesionales.

CE2.2 Identificar la normativa laboral vigente aplicable al contexto laboral de limpieza, considerando su especificidad.

CE2.3 Describir las actuaciones y procedimientos de los órganos inspectores en materia de condiciones de trabajo.

- CE2.4 Interpretar las normas y disposiciones legales cuyo contenido afecte a los derechos y deberes de los trabajadores ajustando nuestra actuación a las mismas.
- CE2.5 Reconocer el momento y circunstancias para la sustitución de un trabajador, estableciendo el procedimiento para llevarlo a cabo.
- CE2.6 Enunciar las incidencias producidas en un puesto de trabajo, estableciendo la forma y condiciones para informar sobre ellas.

Contenidos

- 1. Procedimiento para la selección y organización del personal de los equipos de limpieza**
 - Identificación de los diferentes métodos de selección de personal para trabajos de limpieza
 - Sistemática de gestión de equipos de trabajo de limpieza
 - Procedimientos para la gestión de conflictos en equipos de trabajo de limpieza
 - Protocolos para la asignación y distribución de tareas en un equipo de trabajo de limpieza
 - Métodos de valoración de la productividad del personal. Análisis de la relación coste-calidad

- 2. Procedimientos para el control y seguimiento del equipo de limpieza**
 - Normas y disposiciones legales del sector.
 - Derechos y obligaciones de los trabajadores.
 - Protocolos de actuación y control del equipo de trabajo para la gestión de las tareas (control de asistencia, altas y bajas, incidencias, turnos, horarios, rotación, vacaciones, horas extras, sustituciones)
 - Procedimientos y actuaciones de la inspección de trabajo en los centros de trabajo.
 - Sistemática para el control de accesos y seguridad de los espacios de trabajo:
 - Gestión de la documentación laboral de los trabajadores
 - Gestión de la documentación relativa a la prevención de riesgos laborales
 - Desarrollo de programas de inspección y evaluación de las tareas/actividades desarrolladas por los trabajadores

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: PREVENCIÓN DE RIESGOS Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Código: UF1095

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las medidas de prevención y de seguridad respecto a las actuaciones de la manipulación de las instalaciones y equipos, contenidas en los planes de seguridad de las empresas del sector.

CE1.1 Especificar los aspectos de la normativa de prevención y seguridad relacionados con los riesgos derivados de la manipulación de instalaciones y equipos.

CE1.2 Identificar y evaluar los factores de riesgo y riesgos asociados.

CE1.3 Identificar los requerimientos de protección medioambiental derivados de las actuaciones con productos contaminantes.

CE1.4 Describir los requerimientos de las áreas de trabajo y los procedimientos para su preparación, determinando los riesgos laborales específicos correspondientes y sus medidas correctoras.

CE1.5 Analizar los requerimientos de primeros auxilios en diferentes supuestos de accidentes.

CE1.6 Definir los derechos y deberes del empleado y de la empresa en materia de prevención y seguridad.

C2: Aplicar el plan de seguridad analizando las medidas de prevención, seguridad y protección medioambiental de la empresa.

CE2.1 Aplicar medidas preventivas y correctoras ante los riesgos detectados, incluyendo selección, conservación y correcta utilización de los equipos de protección individual y colectiva.

CE2.2 Aplicar los protocolos de actuación ante posibles emergencias, tales como:

- Identificar a las personas encargadas de tareas específicas.
- Informar de las disfunciones y de los casos peligrosos observados.
- Proceder a la evacuación de los edificios con arreglo a los procedimientos establecidos, en caso de emergencia.

CE2.3 Adoptar las medidas sanitarias básicas, técnicas de primeros auxilios y traslado de accidentados en diferentes supuestos de accidentes.

Contenidos

1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo

- El trabajo y la salud.
- Los riesgos profesionales.
- Factores de riesgo.
- Consecuencias y daños derivados del trabajo:
 - Accidente de trabajo.
 - Enfermedad profesional.
 - Otras patologías derivadas del trabajo.
 - Repercusiones económicas y de funcionamiento.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales:
 - La ley de prevención de riesgos laborales.
 - El reglamento de los servicios de prevención.
 - Alcance y fundamentos jurídicos.
 - Directivas sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo:
 - Organismos nacionales.
 - Organismos de carácter autonómico.

2. Riesgos generales y su prevención

- Riesgos en el manejo de herramientas y equipos.
- Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones.
- Riesgos en el almacenamiento y transporte de cargas.
- Riesgos asociados al medio de trabajo:
 - Exposición a agentes físicos, químicos o biológicos.
 - El fuego.
- Riesgos derivados de la carga de trabajo:
 - La fatiga física.
 - La fatiga mental.
 - La insatisfacción laboral.
- La protección de la seguridad y salud de los trabajadores:
 - La protección colectiva.
 - La protección individual.

3. Actuación en emergencias y evacuación

- Tipos de accidentes.
- Evaluación primaria del accidentado.
- Primeros auxilios.
- Socorrismo.

- Situaciones de emergencia.
- Planes de emergencia y evacuación.
- Información de apoyo para la actuación de emergencias.

Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 se debe haber superado la unidad formativa 1.
Para acceder a la unidad formativa 3 se debe haber superado la unidad formativa 2.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS DE LIMPIEZA Y ESTABLECIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL

Código: MF1435_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1435_3: Supervisar los trabajos de limpieza.

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar los conceptos de suciedad, limpieza, desinfección e higiene para valorar su implicación en la concepción del plan de trabajo.

CE1.1 Diferenciar los conceptos de limpieza, desinfección e higiene, discriminando los grados de ejecución que requiere su consecución.

CE1.2 Argumentar los beneficios de la eliminación de los residuos de los productos tóxicos, atendiendo a la normativa de protección medioambiental.

CE1.3 Describir las consecuencias del consumo equilibrado de agua y energía, teniendo en cuenta un uso responsable.

CE1.4 Identificar las superficies que acumulan distintos tipos de suciedad, determinando la intervención que requieren para su limpieza.

CE1.5 Relacionar los conceptos de limpieza, desinfección e higiene, aplicados a diversos contextos de trabajo.

C2: Diferenciar los tipos de materiales que cubren las superficies a limpiar, relacionándolos con la determinación de los procedimientos y técnicas que requieren su limpieza.

CE2.1 Reconocer los materiales que revisten las superficies a tratar: duros (terrazo, granito mármol u otros) y blandos (plásticos, madera, textiles u otros), identificando el tipo de limpieza asociada a los mismos.

CE2.2 Extraer las características físicas de los diversos materiales constituyentes de la superficie a limpiar condicionantes de su tratamiento y limpieza, relacionando con cada uno la intervención pertinente.

CE2.3 Identificar los soportes y sistemas de colocación de los materiales que pueden determinar el procedimiento a emplear, para realizar la limpieza de las superficies a limpiar.

C3: Definir los controles que permitan verificar la ejecución del trabajo de los profesionales, en función de las tareas asignadas y de los resultados esperados, valorando la elección de útiles, productos, maquinaria y accesorios para comprobar su adecuación a la tarea a realizar.

CE3.1 Describir útiles, productos, máquinas y accesorios de limpieza, explicando sus posibilidades de uso, las normas de utilización, los riesgos asociados a su manipulación, la revisión visual y la limpieza.

CE3.2 Justificar el uso de útiles, productos, máquinas y accesorios de limpieza en función del tipo de inmueble, espacio y material a limpiar y método de trabajo.

CE3.3 Elegir la técnica de barrido, barrido húmedo, aspirado, fregado y desempolvado, entre otros, según el trabajo de limpieza a realizar, justificando la selección.

CE3.4 Relacionar las tareas de los profesionales con cada una de las técnicas de limpieza acordadas en un plan establecido.

CE3.5 Anticipar los resultados previsibles tras la ejecución de las diferentes técnicas de limpieza.

CE3.6 En un supuesto práctico de limpieza de un inmueble ajustada a un plan de trabajo, detectar los errores de ejecución, trasladando las indicaciones oportunas al profesional para su corrección.

C4: Determinar las pautas a seguir para mantener una comunicación fluida y permanente en el entorno laboral, garantizando la gestión de necesidades y/o conflictos.

CE4.1 En un supuesto práctico de análisis de los intercambios comunicativo en el entorno laboral, identificar las vías de información y de comunicación en un centro de trabajo concreto, señalando las características, espacios y tiempos en los que se deben producir dichos intercambios.

CE4.2 Reconocer vías de comunicación y coordinación con el equipo de trabajo y el cliente aseverando su funcionalidad para el intercambio de información.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio comunicativo en el entorno laboral, determinar la forma de canalizar la información generada por un cliente al equipo de trabajo actuando conforme a la misma.

CE4.4 En un supuesto práctico de gestión de necesidades y/o conflictos en el entorno laboral, recoger y registrar en un documento las sugerencias de todos los implicados en dicha situación, valorando diferenciadamente la información proporcionada.

CE4.5 Enumerar las formas de gestión de conflictos vinculándolas a la situación y argumentando su idoneidad en función de las circunstancias.

C5: Generar protocolos de actuación para verificar el uso de los equipos de protección, contribuyendo a la seguridad de los operarios de limpieza.

CE5.1 Reconocer los tipos de equipos de protección acordados a las tareas de limpieza, en función de los riesgos del puesto de trabajo.

CE5.2 Identificar las condiciones que han de reunir los equipos de protección homologables, considerando la normativa vigente.

CE5.3 Establecer la forma para la comunicación de las anomalías de los equipos a los superiores, a los afectados y a los responsables de los trabajos identificando los momentos y tiempos para su realización.

Contenidos

1. Conceptos generales de limpieza y materiales o superficies

- Conceptos generales de limpieza:
 - Limpieza
 - Suciedad
 - Desinfección
 - Tipología de residuos y basuras en las tareas de limpieza
- Tipos de materiales:
 - Composición, propiedades y características

- Proceso de limpieza vinculado con cada material: Inconvenientes de una mala selección del producto y de la técnica
- 2. Aplicación de técnicas, productos y maquinaria en la definición del plan de trabajo de los equipos de limpieza**
- Técnicas de limpieza y secuenciación de actividades para:
 - Suelos, paredes, techos
 - Mobiliario
 - Cristales
 - Aseos
 - Identificación, técnicas de utilización y conservación de útiles de limpieza
 - Suelos, paredes, techos
 - Mobiliario
 - Cristales
 - Aseos
 - Productos de limpieza: Identificación, propiedades, aplicaciones y almacenamiento
 - Tipología de productos de limpieza y desinfección
 - Criterios para la utilización de productos de limpieza y desinfección
 - Interpretación del etiquetaje
- 3. Proceso de supervisión de trabajos de los equipos de limpieza**
- Análisis y evaluación en la transmisión de ordenes: ejecución y resultados
 - Análisis y evaluación de los métodos y técnicas de limpieza utilizados:
 - Seguimiento y control durante la ejecución y a la finalización de la jornada
 - Sistemáticas de revisión periódica de útiles, máquinas y accesorios
 - Gestión de no conformidades: corrección de deficiencias
 - Control de calidad de las actividades de limpieza:
 - Control de tareas: registros de tareas
 - Gestión de quejas o reclamaciones del cliente
 - Gestión de acciones correctivas y preventivas
- 4. Proceso de comunicación en los equipos de limpieza**
- Identificación de canales de comunicación entre equipo-superiores-cliente
 - Técnicas de comunicación con trabajadores y con equipo de trabajo
 - Técnicas para la gestión de conflictos
 - Mecanismos de motivación del equipo de trabajo
 - Gestión de quejas y sugerencias del personal
 - Técnicas de atención al cliente
- 5. Gestión de la prevención de riesgos laborales**
- Valoración de los riesgos asociados a la presencia de personal del cliente en el centro de trabajo
 - Medidas de seguridad asociados a trabajos de riesgo
 - Identificación y gestión del uso de equipos de protección individual.
 - Responsabilidades de los mandos intermedios en la integración de la prevención.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GESTIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIAL DE LIMPIEZA

Código: MF1436_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1436_3: Gestionar el material de limpieza y su almacenaje.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar y explicar las pautas de actuación para llevar a cabo la gestión de los recursos materiales, referenciado a un potencial contrato acordado con una empresa.

CE1.1 En un supuesto práctico de gestión de recursos materiales, identificar las cantidades de útiles, productos, máquinas y accesorios necesarios en función del trabajo de limpieza, determinando los procedimientos de control de existencias.

CE1.2 Identificar fichas de almacén y hojas de pedido para realizar el control de existencias, cumplimentando las mismas.

CE1.3 Reconocer los procedimientos de control de existencias y registro, siguiendo el sistema establecido.

CE1.4 Caracterizar el deterioro de máquinas, accesorios y útiles, determinando los criterios para su reposición y, en su caso, sustitución.

CE1.5 Cumplimentar y establecer la forma de tramitación de documentación para la reposición y/o sustitución de recursos materiales, reconociendo los tiempos mínimos de actuación.

C2: Señalar el proceso de almacenamiento de los recursos materiales atendiendo a las exigencias de los productos, útiles, maquinaria y accesorios y a las características físicas del espacio de almacenaje para garantizar la optimización de los tiempos de gestión.

CE2.1 Reconocer las condiciones de higiene y seguridad que ha de reunir el espacio de almacenaje, relacionando éstas con la normativa legal.

CE2.2 Caracterizar las condiciones de orden y limpieza que ha de reunir el espacio de almacenaje, determinando los tiempos y formas para lograrlas.

CE2.3 Interpretar el etiquetado en cuanto a su peligrosidad, pictogramas y hojas de seguridad, ficha de seguridad de los productos de limpieza determinando las pautas de actuación ante las mismas.

CE2.4 Determinar la forma de almacenamiento de útiles, maquinaria, accesorios y productos, valorando las variables físicas y los factores de riesgo que influyen en el mismo.

CE2.5 Establecer la manera de optimizar los tiempos al identificar y manipular los recursos materiales ubicados en el espacio de almacenamiento, garantizando la operatividad en su utilización.

CE2.6 Caracterizar las técnicas que hay que utilizar y las precauciones que se deben tomar para el manejo (descarga, ubicación y tratamientos) de productos, útiles, maquinaria y accesorios.

CE2.7 En un supuesto práctico de petición de recursos materiales, contrastar la recepción de compra efectuada con la documentación de pedido, señalando la conformidad o disconformidad y actuando en consecuencia y aceptando o rechazando la misma.

C3: Inspeccionar los útiles, productos, máquinas y accesorios en función de las necesidades de mantenimiento, reposición y reparaciones con las garantías requeridas de seguridad e higiene.

CE3.1 Describir los procedimientos de conservación y mantenimiento de útiles, productos, máquinas y accesorios de limpieza.

CE3.2 Identificar riesgos laborales en las tareas de almacenamiento de productos, asegurando su prevención.

CE3.3 Elaborar indicadores que permitan valorar el estado de útiles, productos, máquinas y accesorios para poder ser utilizados en cualquier momento.

CE3.4 Cumplimentar partes que reflejen el estado de los útiles, máquinas y accesorios de limpieza.

CE3.5 Explicar el procedimiento a seguir en caso de avería de alguna máquina, actuando con diligencia para su subsanación.

CE3.6 En un supuesto práctico de gestión de recursos materiales de limpieza, identificar las acciones de limpieza a desarrollar, elaborando un inventario de útiles, productos, máquinas y accesorios de limpieza que garanticen esa acción.

Contenidos

1. Gestión de compras y aprovisionamiento para el desarrollo de actividades de limpieza

- Procedimiento para la detección de necesidades de compra:
 - Control de stocks
 - Gestión de reposición y sustituciones
- Procedimiento para la gestión de pedidos
 - Definición de especificaciones de compra
 - Control de los proveedores
 - Gestión y archivo de los registros de compra: pedidos y albaranes
- Procedimientos para la inspección de recepción de las compras
 - Sistemática para la inspección documental: revisión de albaranes y especificaciones de compra, marcado CE y otras normativas.
 - Sistemática para la inspección de equipos y maquinaria: pruebas de funcionamiento

2. Gestión del almacén en empresas de servicios de limpieza

- Procedimientos para la gestión del inventario y control de existencias de productos, equipos y maquinaria
- Sistemática de inspección del estado de los productos almacenados: gestión y registro de incidencias
- Almacenamiento y conservación de productos, equipos y maquinaria
 - Identificación de las especificaciones de almacenaje y conservación
 - Sistemática para el acondicionamiento y señalización de los espacios físicos
 - Procedimientos de limpieza y acondicionamiento de los espacios de almacén
- Gestión logística del almacén
 - Entradas y salidas de productos, equipos y maquinaria
 - Aprovisionamiento de material de los centros de trabajo

3. Gestión del mantenimiento de equipos y maquinaria para el desarrollo de actividades limpieza

- Procedimiento para la planificación del mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria: registro de actuaciones
- Procedimientos para la gestión del mantenimiento correctivo de los equipos y maquinaria: registro de actuaciones
- Sistemática de control de proveedores de mantenimiento de los equipos
- Metodología para la revisión y archivo de la documentación asignada a cada equipo o maquinaria

4. Supervisión de la prevención de riesgos laborales en almacenes de empresas de servicios de limpieza

- Identificación de los riesgos:
 - Inherentes a los espacios de almacenamiento: planes de seguridad y emergencia
 - Relacionados con las actividades propias del almacén.
- Identificación y gestión de los equipos de protección individual
- Medidas de seguridad para trabajos en altura, movimiento de cargas, uso de carretillas, manipulación de productos tóxicos, etc

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS DE LIMPIEZA

Código: MP0227

Duración: 80 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Participar en la planificación del trabajo de limpieza.
- CE1.1 Definir las zonas y espacios a limpiar estableciendo tiempos, personal, procedimientos, técnicas y materiales.
 - CE1.2 Seleccionar la información útil o relevante para llevar a cabo la limpieza de un inmueble.
 - CE1.3 Marcar la secuencia lógica de la tarea y el tiempo estimado de ejecución.
 - CE1.4 Seleccionar el personal de limpieza ajustado a la tarea, los métodos y las técnicas de limpieza.
 - CE1.5 Distribuir y asignar las tareas a los profesionales
 - CE1.6 Identificar y seleccionar útiles, máquinas y productos que no dañen al medio ambiente.
 - CE1.7 Generar procedimientos de evaluación de la actividad realizada.
- C2: Participar en un proceso de selección y evaluación del personal de limpieza:
- CE2.1 Asignar la forma de actuación y los tiempos a las actividades de limpieza, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el contrato.
 - CE2.2 Verificar que la selección del personal de limpieza, identificando los resultados previsibles en función de la distribución de los profesionales y valorando una posible mejor relación coste-calidad de la actividad de limpiar.
- C3: Intervenir en la planificación de medidas de seguridad al plan de trabajo.
- CE3.1 Elaborar procedimientos de seguridad.
 - CE3.2 Identificar las anomalías producidas.
- C4: Asistir al desarrollo de los trabajos de limpieza planificados de un inmueble.
- CE4.1 Valorar inicialmente el cumplimiento del plan de trabajo.
 - CE4.2 Valorar a lo largo de la ejecución el cumplimiento del plan de trabajo.
 - CE4.3 Detectar los errores de ejecución, colaborando en el trasladando de las indicaciones oportunas al profesional para su corrección.
- C5: Desarrollar los procesos de comunicación con el equipo de limpieza.
- CE5.1 Determinar los canales de transmisión de la información generada por el cliente al equipo de trabajo actuando conforme a la misma.
 - CE5.2 Recoger y registrar en un documento las sugerencias de todos los implicados, valorando diferenciadamente la información proporcionada que ayude en una situación concreta a la gestión de necesidades y/o conflictos en el entorno laboral.
- C6: Colaborar en la gestión de recursos materiales.
- CE6.1 Identificar las cantidades de útiles, productos, máquinas y accesorios necesarios en función del trabajo de limpieza, determinando los procedimientos de control de existencias.
 - CE6.2 Realizar un pedido de recursos materiales y contrastar la recepción de compra efectuada con la documentación de pedido.
 - CE6.3 Identificar las acciones de limpieza a desarrollar con cada uno de los materiales almacenados, elaborando un inventario de útiles, productos, máquinas y accesorios de limpieza que garanticen esa acción.

C7: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE7.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE7.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE7.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE7.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE7.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE7.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Planificación del trabajo en servicios y actividades de limpieza

- Identificación de las zonas y espacios a limpiar
- Elaboración de un plan de trabajo.
- Asignación de las competencias requeridas en el equipo de limpieza para desarrollar los trabajos
- Elección de útiles, máquinas y productos de limpieza para el desarrollo del plan de limpieza.
- Preparación de las medidas de evaluación de las actividades del plan de trabajo.

2. Selección y evaluación del personal de limpieza.

- Adecuación de la forma de actuación y los tiempos de la actividad al plan de trabajo y a los requisitos del cliente.
- Comprobación y verificación de resultados relativos a la definición del equipo de limpieza.

3. Planificación de medidas de seguridad en servicios y actividades de limpieza

- Identificación de normativa aplicable a las actividades de limpieza planificadas.
- Definición de las medidas de seguridad adaptándolas a las características del lugar, equipos y normas internas de la organización.

4. Seguimiento de las actividades de limpieza planificadas

- Actividades de seguimiento y evaluación del plan de trabajo.
- Detección de deficiencias en el desarrollo del plan de trabajo.
- Comunicación de nuevas indicaciones o correcciones a las actividades desarrolladas por el equipo de limpieza.
- Detección de deficiencias en el cumplimiento de las medidas de seguridad y comunicación de las correcciones pertinentes

5. Procesos de comunicación interno en equipos de trabajo de limpieza

- Reconocimiento de los canales de información y comunicación con el equipo de limpieza
- Recepción y valoración de las sugerencias del equipo de limpieza
- Recepción de las sugerencias del cliente, integración de las mismas en el plan de trabajo y comunicación de los cambios al equipo de limpieza
- Detección de posibles conflictos en el equipo de limpieza y valoración de las opciones más adecuadas para su resolución.

6. Gestión de recursos materiales en servicios y actividades de limpieza

- Selección de cantidades de útiles, productos, máquinas y accesorios determinando las necesidades de reposición
- Elaboración de un pedido de compra y seguimiento posterior del mismo
- Inspección de recepción de los materiales solicitados en pedido para su aceptación o rechazo

- Identificación de las actividades de limpieza y conservación
- Elaboración de inventario los materiales existentes

7. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF1434_3: Planificación del trabajo de limpieza y la gestión de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico o arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes 	1 año
MF1435_3: Supervisión de los trabajos de limpieza y establecimiento de procedimientos de comunicación en el entorno laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes 	1 año
MF1436_3: Gestión y almacenamiento de material de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes 	1 año

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60
Taller de gestión de limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	60	90

Espacio Formativo	M1	M2	M3
Aula de gestión	X	X	X
Taller de gestión de limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos audiovisuales - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet - Software específico de la especialidad - Pizarras para escribir con rotulador - Rotafolios - Material de aula - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para alumnos
Taller de gestión de limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	<ul style="list-style-type: none"> - Fichas técnicas y muestras representativas de productos plásticos (linóleo y/o PVC), textiles, moqueta sintética, moqueta natural, metálicos, cristal, madera, metacrilato y derivados de arcilla, terrazo, mármol - Fichas técnicas y muestrario representativo de productos de limpieza - Fichas técnicas de equipos de limpieza y muestra representativa de los más utilizados en los servicios de limpieza de instalaciones: aspiradoras, mopas para diferentes barridos, máquina rotativa para aplicaciones habituales - Fichas técnicas de diferentes accesorios y herramientas para colocación de accesorios - Fichas técnicas y equipos de protección individual más utilizados en los servicios de limpieza de instalaciones: guantes, mascarillas, faja lumbar para trabajo con máquinas, cinturón de seguridad, arnés de seguridad - Diferentes tipos de señales de seguridad - Muestra de documentación representativa para la gestión de equipos de limpieza: pliegos de condiciones, planes de trabajo, pedidos, albaranes, facturas, partes de trabajo, registros de inspección - Muestra de documentación representativa para la gestión de almacenes: pedidos, control de stocks, devoluciones, registro de entradas y salidas de productos y máquinas.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.