



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1056_3: Gestionar eventos”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN
DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS**

Código: HOT330_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1056_3: Gestionar eventos.

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 (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de eventos tipo como congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, entre otros, en entidades hosteleras y que se indican a continuación:

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

1. ***Determinar la oferta genérica de organización de eventos tipo de la entidad gestora, en función del mercado al que se destina y de la oferta competidora.***



- 1.1 Obtener información de la oferta genérica de organización de eventos de la propia entidad y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores, a partir del plan estratégico de la empresa, informes, entre otros, en lo referente a:
 - Servicios ofertados.
 - Características de los productos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
 - Niveles de ventas y resultados económicos.
 - La posición competitiva de la oferta, la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores.
- 1.2 Determinar los eventos tipo utilizados de la oferta genérica de la entidad, en función del mercado y segmento al que se destinan, de la información obtenida sobre hábitos de consumo de los clientes y del análisis de la oferta competidora y de la propia.
- 1.3 Diseñar los soportes de la oferta genérica de eventos, los documentos de contratación, de control y de seguimiento de la operativa implicada en el evento, utilizando aplicaciones informáticas específicas para su gestión.
- 1.4 Definir las características de los servicios a prestar para su contratación con los proveedores, en función de lo específico de evento de que se trate, como tamaño y disposición de los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, expositores o soportes, personal auxiliar, dotación de mesas y otros.
- 1.5 Seleccionar proveedores para la prestación de los diferentes servicios de los que se compone la oferta genérica de eventos, negociando con ellos acuerdos y/o contratos y considerando las garantías de prestación y los factores que determinan la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final.
- 1.6 Gestionar las acciones promocionales encaminadas a captar clientes para la contratación de la oferta de eventos de la entidad, planificando su diseño, programación y ejecución.

2. *Presupuestar proyectos de organización de eventos, de modo que respondan a la demanda de sus promotores y resulten competitivos frente a otras ofertas.*

- 2.1 Determinar las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora de la organización del evento, a partir de la información requerida a los promotores del mismo y de las características de ediciones anteriores en cuanto a niveles de servicios prestados y tipo de proveedores utilizados.
- 2.2 Concretar el proyecto de organización del evento, en función de sus características (tipología, programa provisional y otras), aportando al promotor del evento la información y experiencia profesional en el destino o sede del evento.
- 2.3 Seleccionar los proveedores y prestatarios de los servicios a contratar para el desarrollo del evento, en función de su capacidad operativa, experiencia y garantías entre otros factores.
- 2.4 Negociar las tarifas y precios de los servicios con los proveedores para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resulta oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes.
- 2.5 Confeccionar la propuesta y el presupuesto económico para su presentación a los promotores, definiendo los costes, empleando técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores.



- 2.6 Elaborar el contrato de encargo para la gestión del evento, según el procedimiento establecido.

3. Planificar la organización del evento contratado, en función de los términos previstos y afrontando con anticipación las modificaciones que puedan surgir.

- 3.1 Determinar el procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar para la planificación del proyecto, estableciendo con los promotores del evento el calendario y el cronograma de actuación.
- 3.2 Colaborar en el diseño o gestión de las vías y fuentes de financiación necesarias para la organización del evento, formalizando los anticipos y depósitos necesarios de acuerdo con los términos pactados con los proveedores.
- 3.3 Determinar la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, designando a las entidades o personas que lo integran y determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, la fase de incorporación al programa de trabajo.
- 3.4 Contratar los intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento, reservando los bienes y servicios que han de prestar, determinando los plazos y fechas límite para reservas y contrataciones y concretando las posibles visitas de prospección e inspección.
- 3.5 Distribuir los espacios necesarios para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de las dimensiones del espacio físico disponible.
- 3.6 Determinar las características operativas y las necesidades de apoyo y soporte para el desarrollo de las acciones previstas, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento a desarrollar, previendo posibles incidencias y soluciones a las mismas.
- 3.7 Seleccionar los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento, así como los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, en función de las especificaciones de los promotores y de los objetivos económicos de la propia entidad gestora, contratando o proponiendo su contratación a las personas responsables.
- 3.8 Colaborar en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario para la organización y desarrollo del evento, en función de las características del proyecto.
- 3.9 Ejecutar las acciones previstas de difusión, promoción, publicidad y otras para la captación de participantes, transmitiendo las instrucciones oportunas a quien corresponda.
- 3.10 Registrar las inscripciones y confirmaciones de participación en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de las mismas y la tipología de los participantes al evento.
- 3.11 Confeccionar los documentos administrativos y de control requeridos por los promotores, por los proveedores y prestatarios de los servicios contratados y por los participantes del evento, trasladándolos al área responsable para su tramitación, tales como:
 - Listados de ponentes e invitados.
 - Traslados individuales y colectivos.
 - Tareas del personal auxiliar requerido.
 - Certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones, entre otros.
- 3.12 Organizar la entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales,



obsequios protocolarios y otros, constatando su preparación por los distintos prestatarios concertados.

- 3.13 Determinar la asignación y configuración de espacios en exposiciones y demás actos culturales o sociales, conforme se concretan las inscripciones al evento, supervisando el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.

4. Dirigir el desarrollo del evento planificado, cumpliendo los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos y procurando la satisfacción de las expectativas de los participantes y de los promotores del evento.

- 4.1 Verificar la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, verificando la orden de servicio.
- 4.2 Verificar el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad, previamente establecidas en el proyecto del evento contratado.
- 4.3 Dirigir los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento, utilizando técnicas de motivación y comprobando que la prestación y el desarrollo de los servicios se ajustan a las características y especificaciones establecidas.
- 4.4 Detectar las incidencias e imprevistos que se puedan producir durante el desarrollo del evento, proponiendo las alternativas más adecuadas a los interlocutores designados.
- 4.5 Recopilar la información del evento relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, archivándola en el registro de la entidad para futuras consultas.
- 4.6 Entregar cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos, motivándolos para rellenarlos o utilizando métodos alternativos que contribuyan al mismo fin.
- 4.7 Atender las quejas o reclamaciones, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes.

5. Efectuar el cierre efectivo, documental y económico de la organización y desarrollo del evento planificado, elaborando conclusiones para su utilización en futuras ediciones.

- 5.1 Proporcionar la información necesaria al área responsable de la tramitación o justificación de las posibles subvenciones ¿recibidas?, a la finalización del evento.
- 5.2 Atender las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte de los participantes del evento, durante el periodo establecido para ello.
- 5.3 Recabar los documentos contables de pago, remitiéndolos al departamento encargado para su tramitación y/o abono.
- 5.4 Dirigir las acciones de pos evento, recopilando los materiales gráficos (reportajes fotográficos, reportajes de video, dossiers de prensa, entre otros) con los medios y en los soportes previstos.
- 5.5 Preparar la documentación y envíos protocolarios de cierre de evento, como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes, y



documentación y materiales a patrocinadores, remitiéndolas a quien corresponda.

- 5.6 Elaborar los informes finales, la memoria y el cierre del balance económico del evento, actualizando las bases de datos utilizadas o generadas, analizando, en su caso, las incidencias detectadas y elaborando conclusiones para próximas ediciones.

Desarrollar la actividad profesional:

- Utilizando los soportes informativos y los medios de comunicación adecuados.
- Cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y procurando la satisfacción de las expectativas de los participantes y promotores del evento.
- Utilizando el medio de comunicación más eficaz para conseguir una buena interacción con los clientes y proveedores.

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 las realizaciones profesionales de la UC1056_3: Gestionar eventos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Determinación de la oferta genérica para la organización de eventos tipo de la entidad gestora.

- Plan estratégico de la empresa.
- Eventos:
 - Según el mercado y segmento al que se destinan.
 - Según la información obtenida sobre hábitos de consumo de los clientes
 - Según el análisis de la oferta competidora y la propia.
- Tipología de reuniones y eventos:
 - Congresos
 - Convenciones.
 - Viajes de incentivo.
 - Exposiciones y ferias.
 - Eventos deportivos y otros.
- Mercado:
 - Promotores de eventos.
 - Entidades colaboradoras y patrocinadores.
 - Participantes y acompañantes.
- Fases del proyecto de un evento:
 - Planificación.
 - Organización.
 - Desarrollo.
 - Evaluación final del evento.
- Soportes de la oferta genérica de eventos:
 - Documentos de contratación.
 - Documentos de control.
 - Documentos de seguimiento de la operativa.
- Características de los servicios prestar:
 - Tamaño y disposición de los espacios.



- Horario.
- Medios audiovisuales e informáticos.
- Expositores o soportes.
- Personal auxiliar.
- Dotación de mesas y otros.
- Selección y negociación de proveedores.
- Gestión de las acciones promocionales:
 - Vías y fórmulas de comercialización.
 - La oferta de los organizadores de eventos.
 - Marca corporativa e imagen.
 - Público objetivo.
 - Canales de distribución.
 - Soportes.
 - Estrategias de distribución.
 - Técnicas y estrategias de fidelización.

2. Presupuestación de proyectos relativos a la organización de eventos.

- El evento como proyecto a presupuestar:
 - Planificación.
 - Presupuestación.
 - Organización.
- Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios.
- Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones.
- Programación del evento:
 - Tipología de actos en función de tipología de eventos:
 - Sesiones.
 - Presentaciones.
 - Descansos.
 - Comidas.
 - Ceremonias.
 - Espectáculos.
 - Exposiciones, otros.
 - Programación de la logística y de los recursos humanos.
 - Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como:
 - Ponentes.
 - Delegados.
 - Acompañantes.
 - Comités organizadores.
 - Científicos, otros.
 - Gestión de espacios comerciales y de patrocinios.
 - Presidencias honoríficas y participación de personalidades.
- Confección de cronogramas.
- Previsión de situaciones emergentes:
 - Planes de contingencia
 - Planes de seguridad.
- Presupuesto del evento:
 - Presupuestos cerrados y presupuestos abiertos.
 - Aspectos financieros.
 - Control presupuestario.
 - Costes.
 - Margen de beneficio.
 - Elaboración de escandallos.
- Atención al cliente, técnicas de venta y negociación:
 - La comunicación interpersonal:



- La comunicación verbal y no verbal.
- La comunicación presencial y telefónica.
- Proceso de ventas:
 - Fases.
 - Técnicas.
 - Venta telefónica.
 - Negociación.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

3. Planificación y organización de eventos.

- Organización del proyecto del evento:
 - Funciones y tareas.
 - Comités y secretarías: funciones y coordinación.
 - Gestión de colaboraciones y patrocinios.
 - Soportes y medios de información del evento.
 - Difusión del evento y captación de participantes.
 - Estructura organizativa.
 - Funciones y responsabilidades.
 - Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Servicios requeridos en la organización de eventos
 - Servicios de alojamiento y restauración:
 - Establecimientos.
 - Tipos y características.
 - Formas de servicios.
 - Tarifas.
 - Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.
 - Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.
- Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.
- Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones.
- Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.
- Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos:
 - El transporte aéreo regular:
 - Principales compañías aéreas.
 - Tipos de viajes aéreos.
 - Tarifas.
 - Procedimientos.
 - Documentación.
 - Operaciones charter y brokers aéreos.
 - El transporte en autocar:
 - Autos de alquiler y traslados en automóvil.
 - Otros medios de transporte.
- Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.
- Otros servicios requeridos en los eventos:
 - Servicios de azafatas de congresos
 - Asistencia y guía turística.
 - Servicios de seguridad:
 - Gabinete de prensa y comunicación.
 - Diseño de páginas web, correo electrónico.



4. Desarrollo del evento planificado.

- Dirección y control del evento:
 - Control de inscripciones.
 - Control de cobros.
 - Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos.
 - Protección de datos personales.
 - Documentación del evento.
 - Procesos administrativos y contables.
 - Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones.
 - Coordinación.
 - Evaluación de servicios y suministros.
- Formalización de contratos. Documentación.
- Supervisión y control del desarrollo del evento.
- Coordinación y recursos de:
 - Comunicación.
 - Puntualidad en los actos.
 - Protocolo.
 - Seguridad.
 - Servicio técnico.
 - Reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes.

5. Cierre efectivo, documental y económico de la organización y desarrollo del evento planificado.

- Documentos de control del evento.
- Herramientas de evaluación.
- Hojas de control.
- Registros de indicadores.
- Hojas de tomas de datos.
- Informe final del evento.
- Balances económicos.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- El turismo de reuniones:
 - Producto especializado del turismo urbano.
 - Situación.
 - Tendencias.
- Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o no turísticos.
- Agentes turísticos específicos:
 - Organizadores profesionales de eventos.
 - Agencias de viajes especializadas y otros.
 - Destinos turísticos de turismo de reuniones:
 - Nacionales.
 - Internacionales.
- Factores de un destino para turismo de reuniones:
 - Imagen de marca
 - Infraestructuras especializadas
 - Capacidad de alojamiento
 - Servicios especializados
 - Oferta complementaria.



- Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas on-line.
- Protocolo en eventos:
 - Clases.
 - El protocolo institucional tradicional.
 - El protocolo empresarial.
 - Protocolo internacional.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales:
 - Precedencias y tratamientos de autoridades
 - Colocación de participantes en presidencias y actos.
 - Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- El protocolo aplicado a la restauración:
 - Selección de comedor.
 - Selección de mesas: únicas o múltiples.
 - Elementos de la mesa.
 - Servicio personal del plato.
 - Decoración y presentación de la mesa.
 - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales.
 - Conducción de comensales hasta la mesa.
 - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
 - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.
- Técnicas y habilidades sociales.
- Tipología de clientes.
- Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.
- Gestión de la calidad:
 - Atributos y dimensiones de la calidad en los servicios de gestión de eventos.
 - Procedimientos e instrucciones de trabajo.
 - Directrices y normas.
 - Estándares de servicio.
 - Indicadores de calidad.
 - Toma y registro de datos.
 - Cuestionarios de satisfacción del cliente.
 - Herramientas y propuestas de mejora.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:
 - 1.1 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la gestión de eventos.
 - 1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en marcha de un evento tipo.
 - 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa que solicita el servicio, identificando necesidades y realidades que sirvan para desarrollar con éxito el cometido del proyecto.
 - 1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias de la organización y desarrollo de un evento tipo.



- 1.5 Participar y colaborar activamente con los distintos departamentos de la empresa, interviniendo allí donde sea posible o interese según los objetivos marcados.
 - 1.6 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia el equipo de trabajo, tanto interno como externo.
 - 1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar la actividad.
 - 1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza intentando evitar posibles percances.
 - 1.9 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos preparatorios del evento.
 - 1.10 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.
2. En relación con la deontología de la profesión deberá:
- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha del evento y de su promoción.
 - 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa contratante del evento.
 - 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
 - 2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados en el proyecto del evento contratado.
 - 2.5 Aprender y transmitir nuevos conceptos, ideas o procedimientos.
 - 2.6 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa solicitante.
3. En relación con el cliente deberá:
- 3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia la empresa que requiere el servicio y hacia los clientes de la misma.
 - 3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
 - 3.3 Lograr el acercamiento al público objetivo.
 - 3.4 Causar buena impresión a la empresa que nos requiere y a los clientes de la misma.
 - 3.5 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a todos los miembros del equipo humano.
 - 3.6 Preocuparse por asesorar satisfactoriamente las peticiones de la empresa contratante.

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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.



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 de la UC1056_3: Gestionar eventos, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la puesta en marcha, desarrollo y cierre de un evento tipo en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes a los objetivos económicos de la entidad prestataria del servicio como a los requerimientos efectuados por el cliente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la oferta de eventos tipo de la entidad prestataria del servicio y de las demandas y requerimientos del cliente.
2. Presupuestar el evento solicitado por el cliente.
3. Planificar el evento.
4. Dirigir el desarrollo del evento.
5. Efectuar el cierre efectivo, documental y económico del evento.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un



criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los objetivos económicos de la entidad turística.- Identificación de la oferta de eventos de la entidad.- Identificación de las demandas y requerimientos del cliente.- Identificación de las características de ediciones anteriores en cuanto a niveles de servicios prestados y tipo de proveedores utilizados.- Determinación de las opciones disponibles que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente.- Registro de los datos del cliente y de la información aportada en el soporte previsto para ello. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Presupuesto del evento solicitado por el cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora de la organización del evento.- Concreción del proyecto.- Selección de proveedores y de prestatarios de los servicios a contratar.- Negociación de las tarifas y precios de los servicios con los proveedores.- Confección de la propuesta y del presupuesto económico.- Elaboración del contrato de encargo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>



<p><i>Planificación del evento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación del procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar.- Diseño o gestión de las vías y fuentes de financiación para la organización del evento.- Determinación de la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento.- Contratación de intermediarios y prestatarios de los servicios.- Distribución de los espacios necesarios para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje.- Determinación de las características operativas y de las necesidades de apoyo y soporte.- Selección y negociación de los proveedores de las acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento, de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web.- Diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo.- Ejecución de las acciones de difusión, promoción, publicidad y otras para la captación de participantes.- Registro de inscripciones y confirmaciones de participación.- Confección de los documentos administrativos y de control requeridos por los promotores, los proveedores, los prestatarios de los servicios contratados y por los participantes del evento.- Organización y entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios o comerciales.- Asignación y configuración de los espacios disponibles. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Dirección del desarrollo del evento</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de la orden de servicio.- Cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad.- Dirección de los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento.- Detección de posibles incidencias e imprevistos.- Recopilación y archivo de documentación del evento.- Entrega de cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores.- Atención a posibles quejas o reclamaciones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>



<p><i>Cierre efectivo, documental y económico del evento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Atención de las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte de los participantes del evento.- Confección y envío de los documentos contables de pago al departamento encargado para su tramitación y/o abono, tales como:<ul style="list-style-type: none">- Subvenciones.- Listados de ponentes e invitados.- Traslados individuales y colectivos.- Tareas del personal auxiliar requerido.- Certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones, entre otros.- Elaboración de la documentación protocolaria de cierre de evento (cartas de agradecimiento)- Elaboración de informes finales: memoria y cierre del balance económico <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de las normas deontológicas, de conducta y de imagen personal del profesional de entidades prestatarias.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora a partir de la información obtenida, concretando su organización en función de sus características (tipología, programa provisional y otras), aportando al promotor del evento la información y experiencia profesional en el destino o sede del evento si así se le requiriera. Selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar priorizando su capacidad operativa, experiencia y garantías, para lo cual, negocia y acuerda las tarifas y precios de los servicios para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resultara oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes. Confecciona el presupuesto económico definiendo los costes, empleando técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores. Finalmente elabora el contrato de encargo para la gestión del evento utilizando medios y programas informáticos específicos del sector.</i></p>
4	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora a partir de la información obtenida, concretando su organización en función de sus características (tipología, programa provisional y otras). Selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar priorizando su capacidad operativa, experiencia y garantías, para lo cual, negocia y acuerda las tarifas y precios de los servicios para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resultara oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes. Confecciona el presupuesto económico definiendo los costes, empleando técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores. Finalmente elabora el contrato de encargo, con algún error para la gestión del evento utilizando medios y programas informáticos específicos del sector.</i></p>
3	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora a partir de la información obtenida, concretando su organización en función de sus características (tipología, programa provisional y otras). Selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar priorizando su capacidad operativa, experiencia y garantías, para lo cual, negocia y acuerda las tarifas y precios de los servicios para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resultara oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes. No confecciona el presupuesto económico definiendo los costes, no emplea técnicas de venta y negociación y no sugiere alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores. Elabora el contrato de encargo sin utilizar medios y programas informáticos específicos del sector.</i></p>
2	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora sin tener en cuenta la información obtenida y concreta su organización sin considerar sus características propias (tipología, programa provisional y otras). No selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar. No confecciona el presupuesto económico.</i></p>
1	<p><i>No confecciona el presupuesto para la organización del evento solicitado por el cliente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<p><i>Para planificar el evento contratado, determina el procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar, estableciendo el calendario y el cronograma de actuación. Formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Establece la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, la fase de incorporación al programa de trabajo. Contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento, reservando los bienes y servicios que han de prestar. Distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. Propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. Colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. Controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación. Envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Organiza la entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales, obsequios protocolarios y otros, constatando su preparación por los distintos prestatarios concertados. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>
4	<p><i>Para planificar el evento contratado, determina el procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar, estableciendo el calendario y el cronograma de actuación. Formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Establece la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, la fase de incorporación al programa de trabajo. Contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento, reservando los bienes y servicios que han de prestar. Distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. Propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. Colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. Controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación. Envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Traslada órdenes para la entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales, obsequios protocolarios y otros, constatando su preparación por los distintos prestatarios concertados. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>
3	<p><i>Para planificar el evento contratado no establece el calendario ni el cronograma de actuación. Formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Define la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, pero no determina funciones, responsabilidades y, en su caso, ni la fase de incorporación al programa de trabajo. No contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento. Distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. No propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. No colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. Controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación. Envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>



2	<p><i>Para planificar el evento contratado no establece el calendario ni el cronograma de actuación. No formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Define la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, pero no determina funciones, responsabilidades y, en su caso, ni la fase de incorporación al programa de trabajo. No contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento. No distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. No propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. No colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. No controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación y no envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>
1	<p><i>No planifica ni en tiempo ni en procesos el evento contratado por el cliente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado, verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. Verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad, previamente establecidas. Utiliza técnicas de motivación en la dirección de los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento. Propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Recopila y archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo con la normativa vigente.</i></p>
4	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado, verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. Verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad, previamente establecidas. Propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Recopila y archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo con la normativa vigente.</i></p>
3	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado, verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. No verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad previamente establecidas. No propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Recopila y archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido pero sin considerar la normativa vigente.</i></p>
2	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado no verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. No verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad previamente establecidas. No propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Ni recopila ni archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido pero sin considerar la normativa vigente.</i></p>
1	<p><i>No dirige la organización del evento contratado.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



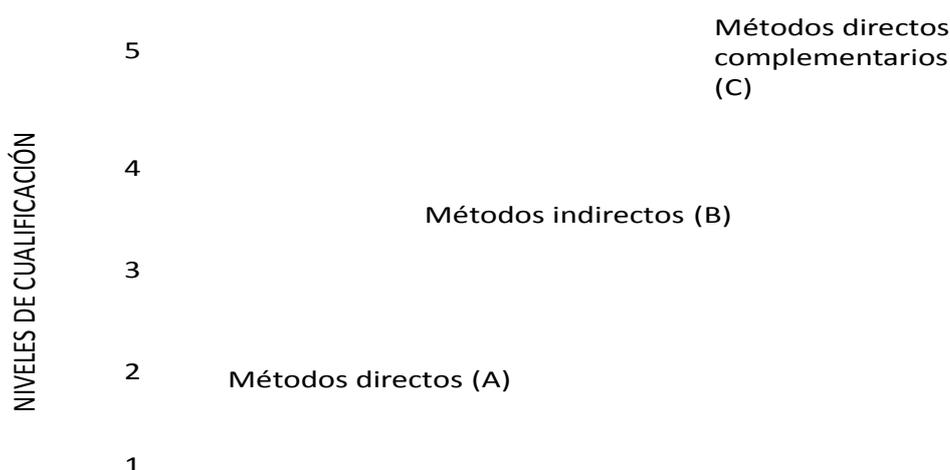
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en gestionar eventos tipo como congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, entre otros, en entidades hosteleras 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 la UC, 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 las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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.

h) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:

1. El tipo de evento al que hace referencia la SPE puede ser:

- Congreso.
- Convención.
- Exposición.
- Feria.
- Evento deportivo, otros.

2. Considerar que la celebración del evento se produzca en un establecimiento tipo del ámbito local y para especificar la SPE facilitar:

- Conexión a Internet.
- Los objetivos económicos de la entidad prestataria del servicio.
- La oferta de eventos de la entidad.
- Las demandas y requerimientos del cliente (tipo de evento, número y tipo de participantes, necesidades, horario y todo lo relativo a las características determinantes para su desarrollo).
- Las características de ediciones anteriores en cuanto a niveles de servicios prestados y tipo de proveedores utilizados.
- El plano del espacio físico del local donde se tiene prevista la celebración del evento.
- Y todo lo referente y necesario para la contextualización de la SPE.