



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1631_1: Realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES
AUXILIARES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y
FUNCIONAMIENTO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Código: AFD500_1

NIVEL: 1



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 “UC1631_1: Realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva”.

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 el dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva y la asistencia a los usuarios en el uso de la misma, y que se indican a continuación:

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



1. Asistir en el control de acceso y circulación en la instalación deportiva, informando de las incidencias producidas al responsable superior, garantizando la seguridad de los usuarios a fin de mejorar la calidad del servicio.

- 1.1 Atender a los usuarios en el reparto de entradas y tiques garantizando el acceso y la salida con control, rapidez y seguridad.
- 1.2 Controlar la apertura de las puertas y el acceso de los usuarios conforme al protocolo que establece la entidad y/o responsable superior, facilitando un acceso rápido y seguro.
- 1.3 Entregar formularios, tiques, folletos y otros documentos a los usuarios, conforme a las indicaciones de la entidad, responsable superior y/o de los técnicos deportivos responsables del desarrollo de las actividades, asegurando que la información llega a los mismos.
- 1.4 Facilitar el acceso y salida de grupos a la instalación deportiva, apoyando al personal especializado en sus tareas evitando la pérdida de tiempo y garantizando la seguridad.
- 1.5 Efectuar las acciones de detección y corrección de las incidencias producidas por los usuarios en la instalación deportiva en relación al incumplimiento del protocolo de actuación o aquellas que por su gravedad puedan poner en peligro la seguridad de los usuarios y/o personal, y resolviéndolas según el protocolo dentro de su ámbito de responsabilidad.
- 1.6 Comunicar las incidencias producidas por los usuarios en la instalación deportiva en relación al incumplimiento del protocolo de actuación o aquellas que por su gravedad puedan poner en peligro la seguridad de los usuarios y/o personal.
- 1.7 Controlar la utilización de los vestuarios corrigiendo usos y actuaciones e informando de las incidencias a los responsables de la instalación deportiva para garantizar la seguridad de los usuarios.
- 1.8 Efectuar las acciones de recogida y atención, en el ámbito de sus competencias, de las reclamaciones, comunicaciones o sugerencias de los usuarios trasladando las mismas a los responsables de la instalación deportiva para cumplir con el protocolo.

2. Efectuar, bajo la supervisión de un superior, operaciones relacionadas con el cobro y pagos a los usuarios, siguiendo las instrucciones recibidas, para cumplir con los criterios y procedimientos de organización para disfrute y uso de la instalación y las actividades en la misma.

- 2.1 Efectuar los cobros frente a terceros comprobando de forma precisa la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos.
- 2.2 Entregar los resguardos, tiques, boletos, entradas y otros documentos de justificación de cobros del importe establecido por la entidad y o responsable superior al usuario, en el momento de la recepción.
- 2.3 Comprobar los cobros en efectivo en cuanto a su totalidad, cantidad requerida, devolución del cambio exacto y cumplimiento con lo establecido por la entidad y/o responsable superior.
- 2.4 Presentar los justificantes en las gestiones de reintegro cumplimentados y según el protocolo establecido, para su cobro.
- 2.5 Efectuar los pagos frente a instituciones o usuarios con diligencia y según las indicaciones recibidas.
- 2.6 Recoger el justificante de pago frente a instituciones o usuarios comprobando que el mismo cumple con los requisitos establecidos por la entidad y/o responsable superior.



- 2.7 Recoger los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones de acuerdo con el procedimiento establecido y entregándose a la persona indicada según las instrucciones dadas.
- 2.8 Comprobar el saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago verificando que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.
- 2.9 Efectuar el manejo del dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el mismo de acuerdo a los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

3. Recibir a los usuarios informando sobre las normas de uso de la instalación deportiva y las actividades que se ofertan, teniendo en cuenta sus peculiaridades, capacidades y características, y siguiendo el protocolo establecido por la entidad y/o responsable superior.

- 3.1 Informar a los usuarios explicándoles con precisión la normativa sobre la indumentaria requerida e higiene para garantizar la seguridad de los usuarios.
- 3.2 Entregar los formularios, tiques, folletos y otros a los usuarios siguiendo las indicaciones de la entidad y de los técnicos responsables, asegurando que la información llega a los mismos.
- 3.3 Explicar las normas de circulación necesarias siguiendo las pautas marcadas por la entidad y/o responsable superior, procurando que llegue de forma clara, con especial.
- 3.4 Controlar la ubicación espacial de los usuarios, conforme a las instrucciones y a los protocolos establecidos por la entidad y/o responsable superior.
- 3.5 Informar a los usuarios del lugar de la instalación deportiva donde se encuentran, utilizando los medios gráficos establecidos por la entidad.
- 3.6 Explicar la utilización de los vestuarios, duchas, aseos, secadores y taquillas de acuerdo con la diferenciación de zonas; zona seca, húmeda, zona calzado calle, zona calzado piscina, uso de patucos y otras para garantizar la higiene y seguridad de los usuarios.
- 3.7 Controlar la zona donde se desarrollan las actividades, la zona de vestuarios y resto de las instalaciones observando que los usuarios siguen las normas de uso establecidas por la entidad y/o responsable superior para garantizar la seguridad de los mismos y de la instalación deportiva.

4. Asistir a los usuarios en la zona de actividades, acompañando a los mismos, atendiendo a sus capacidades y grado de autonomía personal para garantizar su participación y su seguridad, cumpliendo con el protocolo establecido por la entidad y/o responsable superior.

- 4.1 Informar del programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma a los usuarios teniendo en cuenta a aquellos que presentan limitaciones de autonomía personal.
- 4.2 Poner a disposición la información y los elementos materiales precisos a los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal para facilitar su acceso a la zona de actividades.
- 4.3 Explicar los elementos de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas a los usuarios con limitaciones de autonomía personal.
- 4.4 Asistir a los usuarios con limitaciones de autonomía personal, en caso de necesidad, para facilitar su acceso a la zona de actividad.
- 4.5 Explicar las normas sobre uso de la instalación deportiva a los padres o tutores de los usuarios menores de edad informando con claridad del protocolo establecido, garantizando la seguridad de los menores y definiendo el ámbito



- de responsabilidad que corresponde a los tutores y al personal de la instalación deportiva.
- 4.6 Acompañar a los usuarios menores de edad hasta que son entregados a sus padres, tutores o personas responsables, autorizadas cuando el protocolo de uso de la instalación lo indique, garantizando su seguridad y evitando accidentes.
 - 4.7 Acompañar a los grupos concertados, los usuarios menores de edad o los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal hasta los responsables o hasta los medios de transporte contratados cuando el protocolo de uso de la instalación lo indique, garantizando su seguridad y evitando accidentes.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1631_1: Realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva.

1. Preparación de materiales y productos para su almacenamiento, expedición, suministro u otros movimientos de logística, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

- Atención a los usuarios en el reparto de entradas y tiques.
 - Atención a los usuarios en el reparto de entradas y tiques.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de normativa interna de la instalación deportiva.
 - Instrucciones de atención al usuario.
- Control de aperturas de puertas, accesos, vestuarios usos y actuaciones en instalaciones deportivas.
 - Espacios e instalaciones: Espacios convencionales, singulares, áreas de actividad y espacios complementarios (recepción, secadores, taquillas, vestuarios, aseos, almacén y gradas).
 - Control de acceso a instalaciones deportivas: Gestión y control de usuarios y asistencia, y manejo adecuado de la información.
 - Documentos identificativos en instalaciones deportivas: Listados de usuarios, participantes e inscripciones.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de control (acceso y salida) de usuarios.
 - Elementos sobre los que opera/actúa: Usuarios de la Instalación y medios y sistemas de control.
- Entrega de formularios, tiques, folletos y otros documentos.
 - Técnica de recogida, control y cotejo de datos.
 - Equipos y herramientas: Entradas, tiques, formularios, folletos, software y hardware de control de acceso y otros.
- Comunicación de incidencias en instalaciones deportivas.
 - Protocolos de comunicación interna.
 - Acatamiento de las instrucciones del responsable superior.
 - Comunicación fluida con el responsable superior.
 - Incidencias significativas en la Instalación Deportiva.
- Atención de reclamaciones, comunicaciones o sugerencias de usuarios de instalaciones deportivas.



- Protocolo para la protección y comunicación de datos.
- Sistemas de protección de datos en función de su nivel de confidencialidad.
- Procedimientos de detección y corrección de incidencias en instalaciones deportivas.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de seguridad en Instalaciones Deportivas.
- Técnicas de comunicación en la transmisión de la información:
 - Elementos de expresión corporal.
 - Elementos de contenido: claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
 - Elementos de Voz.
 - Comunicación efectiva: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional.
 - Técnicas no presenciales.

2. Operaciones relacionadas con el cobro y pagos a usuarios.

- Procedimientos sobre cobros frente a terceros.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de normativa interna de la instalación deportiva.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de cobros de pequeña cuantía: Cuotas asignadas por persona y actividad, periodos de pago, procedimientos por impagos.
 - Instrucciones de atención al usuario
 - Elementos sobre los que opera/actúa: Usuarios de la Instalación, medios y sistemas de control, pequeñas cuantías económicas.
 - Comprobación del saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago.
- Entrega y presentación de documentos justificativos en cobros y pagos.
 - Técnicas aplicadas a la actividad: técnica de recogida, control y cotejo de cobros de pequeña cuantía.
 - Gestión de cobros de pequeña cuantía: Recepción de dinero, ejecución de devoluciones correctas, creación y gestión de documentos justificativos.
 - Equipos y herramientas: resguardos, tiques, boletos, entradas y otros documentos de justificación de cobros.
- Técnicas de comunicación en la transmisión de la información:
 - Elementos de expresión corporal.
 - Elementos de contenido: claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
 - Elementos de Voz.
 - Comunicación efectiva: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional.
 - Técnicas no presenciales.

3. Recibimiento de los usuarios de la Instalación Deportiva

- Información a los usuarios.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de control (acceso y salida) de usuarios.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de seguridad en Instalaciones Deportivas.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de normativa interna de la instalación deportiva: Indumentaria requerida en los usuarios, normas de circulación y pautas de utilización de las diferentes zonas de la Instalación Deportiva.
 - Gestión y control de usuarios y asistencia.



- Programa de actividades de la instalación deportiva: contenidos básicos, horarios y responsables.
- Cuadrantes de horarios, servicios y grupos.
- Equipos y herramientas: entradas y tiques, formularios, folletos, cartelería informativa, software y Hardware informático de nivel básico.
- Control de la ubicación espacial de los usuarios.
 - Espacios e instalaciones: espacios convencionales, singulares, áreas de actividad y espacios complementarios (recepción, secadores, taquillas, vestuarios, aseos, almacén y gradas).
 - Conocimiento espacial del centro de trabajo.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de normativa interna de la instalación deportiva.
- Técnicas de comunicación en la transmisión de la información:
 - Elementos de expresión corporal.
 - Elementos de contenido: claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
 - Elementos de Voz.
 - Comunicación efectiva: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional.
 - Técnicas no presenciales.

4. Asistencia a los usuarios en la Instalación Deportiva.

- Información del programa de uso y accesibilidad de la Instalación Deportiva
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de control (acceso y salida) de usuarios.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de seguridad en Instalaciones Deportivas.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de normativa interna de la instalación deportiva.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de discapacidad y accesibilidad.
 - Normas de uso de la Instalación Deportiva.
 - Gestión y control de usuarios y asistencia.
 - Programa de actividades de la instalación deportiva: contenidos básicos, horarios y responsables.
 - Cuadrantes de horarios, servicios y grupos.
- Asistencia y entrega de información y elementos materiales a usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal.
 - Espacios e instalaciones: espacios convencionales, singulares, áreas de actividad y espacios complementarios (recepción, secadores, taquillas, vestuarios, aseos, almacén y gradas).
 - Conocimiento espacial del centro de trabajo: elementos de accesibilidad y barreras arquitectónicas.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de normativa interna de la instalación deportiva.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de discapacidad y accesibilidad.
- Compañía a los usuarios menores de edad, grupos concertados o aquellos que presentan limitaciones de autonomía personal hasta que son entregados a sus padres, tutores o personas responsables y autorizadas.
 - Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de seguridad en Instalaciones Deportivas.
 - Pautas de comportamiento con usuarios discapacitados.
 - Pautas de comportamiento con usuarios menores de edad.



- Ámbito de responsabilidad que corresponde a los tutores y al personal de la instalación deportiva.
- Técnicas de comunicación en la transmisión de la información:
 - Elementos de expresión corporal.
 - Elementos de contenido: claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
 - Elementos de Voz.
 - Comunicación efectiva: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional.
- Técnicas no presenciales.

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

- Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de normativa interna de la instalación deportiva.
- Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de seguridad en Instalaciones Deportivas.
- Instrucciones recibidas del responsable superior en materia de control (acceso y salida) de usuarios.
- Instrucciones de atención al usuario.
- Gestión y control de usuarios y asistencia.
- Programa de actividades de la instalación deportiva: contenidos básicos, horarios y responsables.
- Cuadrantes de horarios, servicios y grupos.
- Equipos y herramientas: entradas y tiques, formularios, folletos, cartelería informativa, software y Hardware informático de nivel básico.
- Conocimiento espacial del centro de trabajo.
- Espacios e instalaciones: Espacios convencionales, singulares, áreas de actividad y espacios complementarios (recepción, secadores, taquillas, vestuarios, aseos, almacén y gradas).
- Técnicas de comunicación en la transmisión de la información: elementos de expresión corporal, elementos de contenido: claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa, elementos de voz, comunicación efectiva: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional, técnicas no presenciales.

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 la empresa deberá:
 - 1.1 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de seguridad en instalaciones deportivas y prevención de riesgos laborales.
 - 1.2 Ser capaz de Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
 - 1.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
2. En relación con los usuarios deberá:



- 2.1 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
 - 2.2 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
3. En relación con otros aspectos deberá:
- 3.1. Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente de cara a los usuarios, manejando las emociones críticas y estados de ánimo.
 - 3.2. Ser capaz de escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

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 UC1631_1: Realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva.

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 realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en un pabellón polideportivo que disponga al menos de recepción, vestuarios, aseos, gradas y almacén, comprobando su capacidad de asistencia a los usuarios en cuanto a cobros, control de incidencias en la instalación e información y ayuda en el uso de la misma, en un pabellón polideportivo que contará al menos con los espacios complementarios de recepción, vestuarios, aseos, gradas, y almacén. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar acciones de control y asistencia a los usuarios en el acceso y uso de la instalación deportiva.



2. Efectuar operaciones de cobro y pago a usuarios.
3. Informar a los usuarios sobre las normas de uso de la instalación deportiva y las actividades que se ofertan.
4. Asistir a los usuarios en la zona de actividades

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un cuadrante de actividades de la instalación, un ordenador con las plantillas de inscripción-control de usuarios y registro de incidencias de mantenimiento en un procesador de textos, dinero ficticio (monedas y billetes) en la caja del pabellón polideportivo así como resguardos de reintegros económicos, un plano de planta de la instalación y folletos y cartelería informativa, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se entregarán instrucciones precisas, verbales y escritas del trabajo a desarrollar.

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>Control de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas</i>	<ul style="list-style-type: none">- Control de la apertura de las puertas y el acceso de los usuarios- Control de la ubicación espacial de los usuarios.- Control de la utilización de la zona donde se desarrollan las actividades, la zona de vestuarios y el resto de los espacios de la instalación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Operaciones relacionadas con el cobro y pagos a usuarios</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de los cobros en efectivo en cuanto a su totalidad, cantidad requerida, devolución del cambio exacto y cumplimiento con lo establecido por la entidad y/o responsable superior.- Recepción de los justificantes de pago frente a instituciones o usuarios comprobando que los mismos cumplen con los requisitos establecidos por la entidad y/o responsable superior.- Comprobación del saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago verificando que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Asistencia de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información del programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma a los usuarios.- Facilitación de la información y los elementos materiales precisos a los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal.- Explicación de las normas sobre uso de la instalación deportiva a los padres o tutores de los usuarios menores de edad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Información a los usuarios sobre las normas de uso y las actividades ofertadas en la instalación deportiva</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información a los usuarios sobre la normativa relacionada con la indumentaria y la higiene de la instalación.- Información a los usuarios sobre la normativa de circulación y lugar de la instalación deportiva donde se encuentran.- Entrega de formularios, tiques, folletos y otros sobre la instalación deportiva y sus actividades.- Información a los usuarios sobre la utilización de los vestuarios, duchas, aseos, secadores y taquillas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la</i></p>

escala C.

Escala A

5	<p><i>El control de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza controlando totalmente la apertura de las puertas y el acceso de los usuarios facilitándoles un acceso rápido y seguro, y de acuerdo con los protocolos establecidos, la ubicación espacial de los usuarios, la utilización de la zona donde se desarrollan las actividades, la zona de vestuarios y el resto de los espacios de la instalación, corrigiendo usos y actuaciones.</i></p>
4	<p><i>El control de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza controlando totalmente la apertura de las puertas y el acceso de los usuarios facilitándoles un acceso seguro y de acuerdo con las instrucciones recibidas, la ubicación espacial de los usuarios, la utilización de la zona donde se desarrollan las actividades y parcialmente la zona de vestuarios y el resto de los espacios de la instalación corrigiendo usos y actuaciones.</i></p>
3	<p><i>El control de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza controlando parcialmente la apertura de las puertas y el acceso de los usuarios facilitándoles un acceso seguro, la ubicación espacial de los usuarios, la utilización de la zona donde se desarrollan las actividades, la zona de vestuarios y el resto de los espacios de la instalación corrigiendo actuaciones.</i></p>
2	<p><i>El control de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza controlando de manera insuficiente la apertura de las puertas y el acceso de los usuarios facilitándoles el acceso, la ubicación espacial de los usuarios, la utilización de la zona donde se desarrollan las actividades, la zona de vestuarios y el resto de los espacios de la instalación no corrigiendo actuaciones ni usos.</i></p>
1	<p><i>El control de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza sin ningún control sobre la apertura de las puertas y el acceso de los usuarios, la ubicación espacial de los usuarios, la utilización de la zona donde se desarrollan las actividades, la zona de vestuarios y el resto de los espacios de la instalación.</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>La asistencia de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza informando del programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma a los usuarios, facilitando la información y los elementos materiales precisos a los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal, explicando con detalle los usos y emplazamientos de los elementos de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, explicando de forma apropiada las normas sobre uso de la instalación deportiva a los padres o tutores de los usuarios menores de edad, acompañando a los usuarios menores de edad o que presentan limitaciones de autonomía personal hasta los responsables o los medios de transporte.</i></p>
4	<p><i>La asistencia de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza informando de forma apropiada del programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma a los usuarios, facilitando la información requerida y los elementos materiales precisos a los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal, explicando los usos y emplazamientos de los elementos de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, explicando las normas sobre uso de la instalación deportiva a los padres o tutores de los usuarios menores de edad, acompañando a los usuarios menores de edad o que presentan limitaciones de autonomía personal hasta los responsables o los medios de transporte.</i></p>
3	<p><i>La asistencia de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza informando insuficientemente del programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma a los usuarios, facilitando la información insuficiente y los elementos materiales no totalmente adecuados a los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal, explicando los usos y emplazamientos de los elementos de accesibilidad, explicando de manera insuficiente las normas sobre uso de la instalación deportiva a los padres o tutores de los usuarios menores de edad, acompañando a los usuarios menores de edad hasta los responsables.</i></p>
2	<p><i>La asistencia de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza sin informar del programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma a los usuarios, sin facilitar la información y los elementos materiales precisos a los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal, explicando los emplazamientos de los elementos de accesibilidad, sin explicar las normas sobre uso de la instalación deportiva a los padres o tutores de los usuarios menores de edad, indicando a los usuarios menores de edad o que presentan limitaciones de autonomía personal donde se encuentran los responsables o los medios de transporte.</i></p>
1	<p><i>La asistencia de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas se realiza informando erróneamente del programa de uso de la instalación deportiva y accesibilidad a la misma a los usuarios, facilitando la información errónea y los elementos materiales inadecuados a los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal, explicando de forma errónea las normas sobre uso de la instalación deportiva a los padres o tutores de los usuarios menores de edad, no indicando ni acompañando a los usuarios menores de edad o que presentan limitaciones de autonomía personal donde se encuentran los responsables o los medios de transporte.</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>La información a los usuarios sobre las normas de uso y las actividades ofertadas en la instalación deportiva se realiza informando cordialmente a los usuarios sobre la normativa relacionada con la indumentaria y la higiene de la instalación, informando amablemente a los usuarios sobre la normativa de circulación y lugar de la instalación deportiva donde se encuentran, entregando a los usuarios formularios, tiques, folletos y otros sobre la instalación deportiva y sus actividades asegurándose que la información llega a los mismos, informando a los usuarios sobre la utilización de los vestuarios, duchas, aseos, secadores y taquillas.</i></p>
4	<p><i>La información a los usuarios sobre las normas de uso y las actividades ofertadas en la instalación deportiva se realiza informando a los usuarios sobre la normativa relacionada con la indumentaria y la higiene de la instalación, informando a los usuarios sobre la normativa de circulación y lugar de la instalación deportiva donde se encuentran, entregando a los usuarios formularios, tiques, folletos y otros sobre la instalación deportiva y sus actividades procurando que la información llega a los mismos, informando a los usuarios sobre la utilización de los vestuarios, duchas, aseos, secadores y taquillas.</i></p>
3	<p><i>La información a los usuarios sobre las normas de uso y las actividades ofertadas en la instalación deportiva se realiza informando parcialmente a los usuarios sobre la normativa relacionada con la indumentaria y la higiene de la instalación, informando insuficientemente a los usuarios sobre la normativa de circulación y lugar de la instalación deportiva donde se encuentran, entregando a los usuarios formularios, tiques, folletos y otros sobre la instalación deportiva y sus actividades sin asegurarse que la información llega a los mismos, informando insuficientemente a los usuarios sobre la utilización de los vestuarios, duchas, aseos, secadores y taquillas.</i></p>
2	<p><i>La información a los usuarios sobre las normas de uso y las actividades ofertadas en la instalación deportiva se realiza sin informar a los usuarios sobre la normativa relacionada con la indumentaria y la higiene de la instalación, sin informar a los usuarios sobre la normativa de circulación y lugar de la instalación deportiva donde se encuentran, no entregando a los usuarios formularios, tiques, folletos y otros sobre la instalación deportiva y sus actividades, no informando a los usuarios sobre la utilización de los vestuarios, duchas, aseos, secadores y taquillas.</i></p>
1	<p><i>La información a los usuarios sobre las normas de uso y las actividades ofertadas en la instalación deportiva se realiza informando erróneamente a los usuarios sobre la normativa relacionada con la indumentaria y la higiene de la instalación, informando de forma errónea a los usuarios sobre la normativa de circulación y lugar de la instalación deportiva donde se encuentran, no entregando a los usuarios formularios, tiques, folletos y otros sobre la instalación deportiva y sus actividades, informando erróneamente a los usuarios sobre la utilización de los vestuarios, duchas, aseos, secadores y taquillas.</i></p>

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



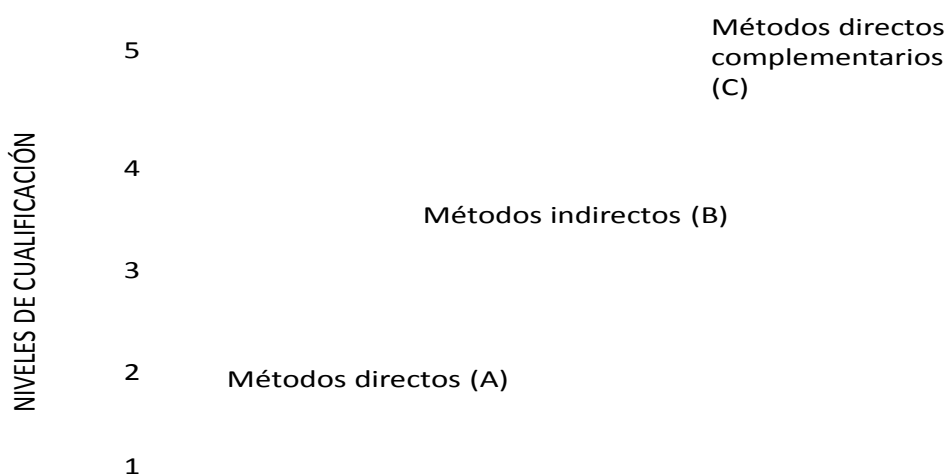
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

- Quando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la manipulación de cargas con carretillas elevadoras,



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 1. En este nivel tiene importancia el acatamiento de las instrucciones recibidas y 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. Esta 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) Para valorar la capacidad de asistencia a cualquier tipo de usuario, es necesario considerar una serie de incidencias en relación con los usuarios a los que se atiende, por este motivo en el desarrollo de la SPE se recomienda el planteamiento de diferentes casos: persona adulta, persona menor de edad y persona con limitación de su autonomía personal, a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con el control de usuarios en el acceso y uso de las instalaciones deportivas, y el cobro y pagos a usuarios, a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.