GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP1074_3: Gestionar información turística"

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1074_3: Gestionar información turística.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la gestión de información turística y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. ***Procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y demanda de los visitantes y a los objetivos del centro de información turística.***

   1.1 Las fuentes de información de interés turístico se seleccionan en función de su prestigio y garantía, obteniendo los datos necesarios para satisfacer las demandas existentes.
   1.2 La información obtenida se almacena en soportes de recogida de datos, posibilitando su posterior actualización, registro y archivo.
   1.3 Los materiales divulgativos sobre servicios y actividades turísticas del entorno local y toda aquella documentación complementaria se elaboran, en función del público potencial y de los objetivos del centro de información turística.
   1.4 La información procesada se comparte con redes de intercambio de información y cooperación turística, utilizando los soportes de difusión normalizados para tal fin.

2. ***Organizar los recursos necesarios para prestar el servicio de atención y asesoramiento a turistas y visitantes en el centro de información turística local con la mayor eficacia, en función de las particularidades del entorno y de las características del propio centro.***

   2.1 Los documentos seleccionados de información turística del entorno local se agrupan, clasificándolos en función de sus características e identificación temática y a criterios que faciliten la agilización del servicio.
   2.2 Las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso, almacenamiento, transporte y desmontaje se planifican adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse.
   2.3 El espacio físico de las instalaciones del centro, ya sean estables o temporales, se organiza, distribuyéndolo en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios.
   2.4 El equipamiento técnico y el mobiliario se determina en función de las actividades a desarrollar y de las características propias del centro de información turística.
   2.5 La contratación de suministros y servicios tales como telefonía, acceso a internet, acometidas de luz y agua, limpieza se planifica en función de las necesidades propias del centro, de la actividad y de la estacionalidad que le es característica.
   2.6 La señalización externa e interna de los accesos a los puntos de información se adecua a la imagen que se pretende ofrecer al turista y de tal forma que su ubicación sea visible.

2.7 Los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio de información turística se planifican, estableciendo turnos y temporadas de apertura y cierre, en función de los programas que se abordan y de las particularidades del entorno.

3. Prestar el servicio de asistencia e información turística y asesorar en la formulación de quejas y reclamaciones a visitantes, garantizando la calidad de la información prestada para satisfacer las necesidades de éstos.

3.1 La recepción de los clientes en el centro de información turística se efectúa con amabilidad, aplicando normas de cortesía, técnicas de acogida y utilizando los distintivos para la identificación personal en caso de atención directa en los puntos de información.
3.2 Las solicitudes de información recibidas se atienden adaptando la respuesta a los distintos tipos de usuarios del servicio por medio del canal o vía de comunicación más adecuado.
3.3 Los productos o elementos informativos de distribución gratuita, folletos, guías y otros, se ofrecen a los clientes y usuarios documentando así las consultas planteadas.
3.4 El servicio de información prestado se registra en los soportes establecidos, favoreciendo la comunicación entre el personal del centro y la agilización en la prestación de futuros servicios.
3.5 Las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios se tramitan, informando de los pasos a seguir en caso de imposibilidad de resolución y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del ECP**1074_3: Gestionar información turística.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Servicio de información turística local

- Historia del turismo: Europa. España. CCAA.
- Estructura política turística: nivel europeo, nivel estatal, nivel autonómico, nivel provincial y nivel local. Normativa aplicable sobre las oficinas de turismo: Europa. España. CCAA.
- Programas ofimáticos de gestión de datos. Diseño de cuestionarios específicos de oficinas. Procesos de datos y contraste.
- Organismos: internacionales, OMT, Turespaña, organismos autonómicos, otros.

2. *Recursos en centros de información turística local*

- Tipología de servicios de información turística: servicios de información turística en destino y en origen. Especial referencia a la OETs (Oficinas Españolas de Turismo).
- Otros servicios de información como los puntos de información turística en el destino. Diferentes tipos de profesionales de la información turística: tipología.

3. *Los elementos que intervienen en el servicio de información turística local*

- Distribución de los espacios y áreas: Infraestructura, barreras arquitectónicas, otros. Áreas: de acogida, administrativa, almacén, otras.
- Creación de soportes de difusión de la información turística.
- Fuentes de información: localización de la información turística. Tipología
- Redes de centros y servicios de información turística: Instituto de estudios turísticos estatal, Instituto de estudios turísticos autonómicos, centros de documentación generales, páginas web afines a esta temática, otras.
- Software adecuado para el tratamiento de la información. Sistemas de señalización externos a la oficina.
- Sistemas de señalización internos. Distintivos del personal.
- Plan de calidad turística de España. Plan de acción en oficinas de turismo.

4. *Atención al cliente en la prestación del servicio de información*

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La Comunicación: tratamiento de solicitudes y peticiones de información presencial, telefónica, vía mail por correo; la comunicación verbal y no-verbal, otras.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Tratamiento de la información y de los datos: documentación interna y externa.
- Las expectativas de los clientes: técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
- Tipología de clientes: análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes; aplicaciones.
- La atención al público en los servicios de información turística: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, los esfuerzos discrecionales; imagen; protocolo; principios básicos.
- Elaboración y tratamiento de encuestas de satisfacción: estadísticas e informes. La negociación: la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas: pasos a seguir, normativa aplicable, procesos de funcionamiento, otros.

5. *Las actividades de los centros de información turística local*

- Promoción de la oferta.

- Venta de servicios y productos complementarios. Informe y liquidación de servicios.
- Los instrumentos de comunicación: ferias turísticas, Workshop, Famtrips, otros.
- Relación con los medios de comunicación: notas de prensa, ruedas de prensa, anuncios publicitarios, entre otros.
- Publicaciones. Organización de concursos. Otras actividades. Acciones de merchandising.
- Instrumentos de gestión para los flujos turísticos: city cards, visitas guiadas, recorridos en bus turísticos, trenes, vales y carnés de descuento.
- Colaboración, acuerdos y convenios con otros agentes.

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:

- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Procesar y trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP1074_3: Gestionar información turística", 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 información turística relacionada con el entorno local, previa organización de los recursos necesarios, de manera que se preste un servicio de calidad tanto en el asesoramiento como en la atención a los visitantes. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:

1. Recopilación de información de interés turístico sobre el entorno local, potencialmente útil, para la satisfacción de las necesidades de los visitantes y para la promoción de los servicios turísticos de la zona.

2. Organización de los recursos de la oficina de información para la prestación del servicio.

3. Asistencia y asesoramiento a los visitantes sobre las posibilidades turísticas del entorno local.

Condiciones adicionales:

- Se aportará información sobre las características del entorno turístico en el que se encuentra la hipotética Oficina de información y los recursos turísticos más importantes de la zona.

- Se proporcionará información general de la tipología y afluencia de visitantes usuales durante una época estacional previamente definida.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

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:

Criterios de mérito	*Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente*
Rigor en la gestión de la información de interés turístico.	- Recopilación de datos del entorno local, de la oferta y de los recursos turísticos más valorados - Selección de fuentes de información de interés turístico, de otros agentes locales y organismos que sirvan como base de datos para el diseño de material divulgativo. - Almacenamiento de la información en soportes de recogida de datos. - Revisión del material divulgativo para el planteamiento de posibles cambios. - Colaboración con redes en el intercambio de información. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Eficiencia en la organización de los recursos necesarios para la prestación del servicio.	- Concreción de materiales y recursos necesarios. - Planteamiento de necesidades de inversión para la mejora de la actividad. - Organización de la documentación seleccionada. - Organización temporal o estable de las instalaciones del centro. - Determinación del equipamiento técnico y mobiliario. - Adecuación de la señalización externa e interna. - Planificación y consenso de los recursos humanos necesarios. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.*
Efectividad en la prestación del servicio de asistencia e información turística.	- Identificación de técnicas de atención al cliente en la acogida. - Manejo de programas informáticos específicos, así como páginas Web y redes sociales de información turística. - Recepción de clientes.

	- Rapidez y eficiencia en la comunicación, tanto con otros agentes de servicios turísticos, como con turistas y visitantes. - Resolución de posibles problemas, dudas o solicitudes. - Propuesta de elementos de medición de la satisfacción de visitantes y turistas sobre la información obtenida. - Atención de las solicitudes de información a través de los diferentes canales de comunicación. - Distribución de productos y/o elementos informativos. - Registro del servicio en los soportes establecidos. - Tramitación de posibles quejas, reclamaciones y sugerencias. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

4	*Para realizar con eficiencia la gestión de la información turística, recopila datos del lugar, de la oferta y de los recursos turísticos más valorados seleccionando fuentes útiles y fiables y ajustándose a los requerimientos de la demanda. Almacena la información en soportes de recogida de datos facilitando su actualización, registro y archivo mediante el manejo de programas ofimáticos y aplicaciones informáticas específicas según sea el caso. Registra la información de agentes locales y organismos utilizándolos como referente para organizar el material divulgativo. Revisa el material a difundir identificando posibles erratas de redacción e información obsoleta, proponiendo cambios en el diseño y actualización del contenido. Ordena la información de la oferta turística en función de los tipos de servicios y la utilidad que pueden tener. Colabora activamente con redes de intercambio de información y cooperación turística (páginas Web, instituciones públicas y privadas del sector, centros de documentación, entre otras) para conocer las tendencias de la demanda, las estrategias de la competencia y las condiciones de sus proveedores.*
3	*Para realizar la gestión de la información turística, recopila datos del lugar, de la oferta y de los recursos turísticos más valorados seleccionando fuentes útiles y fiables y ajustándose a los requerimientos de la demanda. Almacena la información en soportes de recogida de datos facilitando su actualización, registro y archivo mediante el manejo de programas ofimáticos y aplicaciones informáticas específicas según sea el caso. Registra la información de agentes locales y organismos utilizándolos como referente para organizar el material divulgativo. Revisa el material a difundir identificando posibles erratas de redacción e información obsoleta. Ordena la información de la oferta turística en función de los tipos de servicios y la utilidad que pueden tener. Colabora con redes de intercambio de información y cooperación turística (páginas Web, instituciones públicas y privadas del sector, centros de documentación, entre otras) para conocer las tendencias de la demanda, las estrategias de la*

competencia y las condiciones de sus proveedores.

2 *Para realizar la gestión de la información turística, recopila datos incompletos del lugar, de la oferta y de los recursos turísticos más valorados y sin considerar los requerimientos de la demanda. Almacena la información en soportes de recogida de datos facilitando su actualización, registro y archivo mediante el manejo de programas ofimáticos y aplicaciones informáticas específicas según sea el caso. Registra la información de agentes locales y organismos pero no sabe utilizarlos como referente para organizar el material divulgativo. No revisa el material divulgativo. Ordena la información de la oferta turística en función de los tipos de servicios y la utilidad que pueden tener. No colabora con redes de intercambio de información y cooperación turística (páginas Web, instituciones públicas y privadas del sector, centros de documentación, entre otras) para conocer las tendencias de la demanda, las estrategias de la competencia y las condiciones de sus proveedores.*

1 *No realiza la gestión de la información turística local.*

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

Escala B

4 *Para realizar la prestación del servicio de asistencia e información turística, aplica las técnicas de atención al cliente que intervienen en el servicio de acogida tales como actitud positiva, actitud pro-activa, empatía, saber escuchar, saber preguntar, barreras, comunicación verbal y no verbal, entre otras. Maneja con soltura los programas informáticos específicos (páginas Web, redes sociales, y demás fuentes de información). Recibe a los clientes con amabilidad aplicando normas de cortesía y técnicas de acogida, con su respectivo distintivo de identificación. Utiliza con eficiencia las fuentes de información disponibles dando respuestas resolutivas tanto a agentes de servicios como a visitantes. Se muestra receptivo y amable en la solicitud de información del cliente a través de todos los canales en los que se pueda producir como teléfono, email, y otros respondiendo a cuántas dudas se plantean, ofreciendo explicaciones concretas sobre los diferentes recursos de interés y facilitando el acceso a la contratación de los diferentes servicios. Distribuye los productos y elementos informativos (guías, folletos, entre otros) proponiendo elementos de medición de satisfacción de visitantes sobre la información obtenida y documentando las consultas planteadas en los soportes establecidos. En caso de no resolver alguna posible incidencia tramita las posibles quejas, reclamaciones y sugerencias informando de los pasos a seguir y procediendo a la documentación y archivo de la misma.*

3 *Para realizar la prestación del servicio de asistencia e información turística, aplica las técnicas de atención al cliente que intervienen en el servicio de acogida tales como actitud positiva, actitud pro-activa, empatía, saber escuchar, saber preguntar, barreras, comunicación verbal y no verbal, entre otras. Maneja programas informáticos específicos (páginas Web, redes sociales, y demás fuentes de información). Recibe a los clientes con amabilidad aplicando normas de cortesía y técnicas de acogida, con su respectivo distintivo de identificación. Utiliza las fuentes de información disponibles dando respuestas resolutivas tanto a agentes de servicios como a visitantes. Se muestra receptivo y amable en la solicitud de información del cliente a través de todos los canales en los que se pueda producir como teléfono, email, y otros. Distribuye los productos y elementos informativos (guías, folletos, entre otros) proponiendo elementos de medición de satisfacción de visitantes sobre la información obtenida y documentando las consultas planteadas en los soportes establecidos*

	con un ligero margen de error. En caso de no resolver alguna posible incidencia tramita las posibles quejas, reclamaciones y sugerencias informando de los pasos a seguir y procediendo a la documentación y archivo de la misma.
2	*Para realizar la prestación del servicio de asistencia e información turística, no aplica las técnicas básicas de atención al cliente tales como actitud positiva, actitud pro-activa, empatía, saber escuchar, saber preguntar, barreras, comunicación verbal y no verbal, entre otras. Maneja programas informáticos específicos (páginas Web, redes sociales, y demás fuentes de información). Recibe a los clientes con amabilidad pero no aplica normas de cortesía ni técnicas de acogida. Utiliza las fuentes de información disponibles sin dar respuestas resolutivas ni a agentes de servicios ni a visitantes. No se muestra receptivo en la solicitud de información del cliente. Distribuye los productos y elementos informativos (guías, folletos, entre otros) sin proponer elementos de medición de satisfacción de visitantes sobre la información obtenida ni documentando las consultas planteadas en los soportes establecidos.*
1	*No realiza la prestación del servicio de asistencia e información turística.*

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

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

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

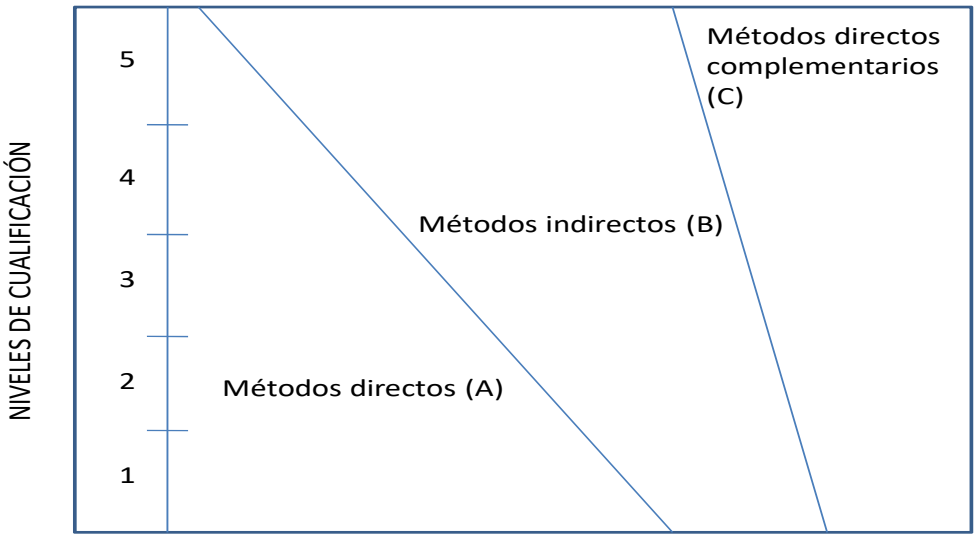
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En

este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a 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 el proceso de gestionar información turística, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel “3” y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas

cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.

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 tendrá en cuenta que cuando se mencionan “unidades de información turística” se hace referencia directa a centros de visitantes, oficinas municipales de información turística, patronatos, consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico.