



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ ECP1631_1: Asistir a los usuarios en la instalación deportiva”



Financiado por
la Unión Europea

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 ECP1631_1: Asistir a los usuarios 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 (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 Asistir a los usuarios en la instalación deportiva, 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 a dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.



Financiado por
la Unión Europea

1. Controlar la asistencia de los usuarios, registrando las entradas para garantizar un acceso sistemático de los usuarios con derecho a ello.

- 1.1 La identidad de los usuarios y entidades se comprueba, cotejando los sistemas de acceso (código QR, huella digital, tarjeta, pulsera, entre otros), confirmando que corresponden con horario, servicio, grupo y actividad a la que asiste.
- 1.2 El acceso de los usuarios se controla permitiendo, denegando o limitando la entrada según estén o no en posesión de la acreditación correspondiente y atendiendo los sistemas y herramientas que establezca la entidad: unidades de control (código QR, huella digital, tarjeta, pulsera y otros), tornos, barreras, cerraduras electrónicas y otros.
- 1.3 Las asistencias de los usuarios o entidades se registran, garantizando el control histórico de los usos en el soporte informático establecido por la entidad.

2. Especificar las reservas de los espacios, bloqueando las instalaciones para contribuir a una ocupación eficiente.

- 2.1 La reserva de los espacios (vía internet o telefónica entre otras) se registra, bloqueando la instalación correspondiente en día y hora requerido, en el soporte informático que determine la entidad.
- 2.2 La cancelación de la reserva por parte de los usuarios se efectúa, liberando el espacio y reflejándolo en el soporte informático que determine la entidad, permitiendo el uso de dicho espacio a otros posibles usuarios.
- 2.3 La modificación de la reserva solicitada por parte de los usuarios se habilita, variando la ocupación del cuadrante de espacios, contribuyendo al uso eficiente de la instalación.
- 2.4 La ocupación física de los espacios por parte de los usuarios se confirma, verificando coincidencia con el día y hora reservado, registrando la entrada de los mismos en el soporte informático que determine la entidad.

3. Atender a los usuarios mediante información y asistencia, en caso necesario, para contribuir a su fidelización.

- 3.1 La información sobre el uso y funcionamiento de la instalación se aporta a los usuarios, contribuyendo a su confort, seguridad y bienestar, y garantizando la higiene y eficiencia del funcionamiento de la instalación.
- 3.2 Las incidencias, sugerencias y reclamaciones de los usuarios se reciben con respeto, informando de los procedimientos de actuación y tramitación para su registro en el soporte establecido por la entidad, trasladando las mismas a la persona responsable y cumpliendo con el protocolo establecido.
- 3.3 Las preguntas planteadas por los usuarios relativas a horarios, actividades o espacios, entre otros, se contestan con amabilidad,

intentando responder de forma precisa, mostrando interés por sus necesidades.

- 3.4 El seguimiento asistencial a los usuarios se garantiza, informándoles del estado de su solicitud y trasladando cualquier incidencia a la persona responsable.
- 3.5 El apoyo a los usuarios que lo requieran por razón de necesidad especial o edad temprana propia del ámbito escolar se garantiza, interviniendo en tareas de acompañamiento por los espacios de la instalación.
- 3.6 El envío periódico a los usuarios de ofertas, consejos y nuevos servicios se ejecuta de manera sistemática, cumpliendo la normativa en materia de protección de datos y utilizando la vía telemática.

4. Informar al público que acude a la instalación deportiva, escuchando sus demandas para contribuir a la calidad del servicio.

- 4.1 La información solicitada por el público sobre la oferta deportiva, horarios y tarifas entre otros, se aporta, siguiendo las directrices de la entidad y resolviendo posibles dudas.
- 4.2 La información impresa (formularios, documentos, tiques, folletos y otros) se entrega, asegurando que llega al público siguiendo las directrices de la entidad.
- 4.3 Las normas de uso y funcionamiento de la instalación se proporcionan al público interesado, ampliando otra posible información requerida sobre los servicios de la instalación.

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 **ECP1631_1: Asistir a los usuarios en la instalación deportiva**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Sistemas de control de acceso en instalaciones deportivas

- Identificación de usuarios.
- Control de usuarios.
- Control de accesos.
- Protocolo de acceso.
- Sistemas de registro de asistencia.

2. Gestión telemática (aplicaciones informáticas, web, telefónica y otros) para la gestión y reserva de espacios en instalaciones deportivas

- Entornos telemáticos de gestión de espacios.
- Reserva de espacios.

- Creación, modificación y anulación.
- Confirmación de reservas.
- Gestión de reservas mediante app.
- Gestión de reservas vía web.

3. Información y atención al usuario en instalaciones deportivas

- Técnicas de información al usuario.
- Libro/caja de sugerencias, reclamaciones, quejas y parabienes.
- Acciones de fidelización de usuarios.
- Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales.
- La comunicación escrita en la entidad.
- La comunicación en las redes.
- Barreras de la comunicación.
- Principios generales de información al público.
- Atención a las personas con discapacidad o necesidad especial.
- Inscripciones.
- Tipos de actividades físico-deportivas.
- Uso de sistemas de impresión.

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:

- Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Habitarse al ritmo de trabajo de la organización.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

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 “ECP1631_1: Asistir a los usuarios en la instalación deportiva”, 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 asistir a los usuarios en la instalación deportiva, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Gestionar la asistencia de los usuarios y las reservas de los espacios en las instalaciones.
2. Atender e informar a los usuarios y al público.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

| Criterios de mérito | Indicadores de desempeño competente |
|---|--|
| <i>Rigor en la gestión de la asistencia de los usuarios y las reservas de los espacios en las instalaciones.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Comprobación y de la identidad de los usuarios y entidades.- Registro de la asistencia los usuarios y entidades.- Registro de la reserva de los espacios, vía internet o telefónica entre otras- Realización de la cancelación o modificación de la reserva por parte del usuario. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p> |
| <i>Exhaustividad en la atención e información a los usuarios y al público.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Comunicación de la información sobre el uso y funcionamiento de la instalación a los usuarios.- Contestación a los usuarios sobre quejas o funcionamiento de las instalaciones.- Protección a usuarios con necesidades especiales o edad temprana.- Envío de información, ofertas, etc, a usuarios.- Información al público sobre oferta deportiva, horario, tarifas, tanto verbal como en papel. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p> |
| <i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i> | |
| <i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i> | |

Escala A



Para gestionar la asistencia de los usuarios y las reservas de los espacios en las instalaciones, comprueba la identidad de los usuarios y entidades. Registra la asistencia de los usuarios y entidades. Registra la reserva de los espacios, vía internet o telefónica entre otras Realiza la cancelación o modificación de la reserva por parte del usuario.

| | |
|---|--|
| | <i>Para gestionar la asistencia de los usuarios y las reservas de los espacios en las instalaciones, comprueba la identidad de los usuarios y entidades. Registra la asistencia de los usuarios y entidades. Registra la reserva de los espacios, vía internet o telefónica entre otras Realiza la cancelación o modificación de la reserva por parte del usuario, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i> |
| 2 | <i>Para gestionar la asistencia de los usuarios y las reservas de los espacios en las instalaciones, comprueba la identidad de los usuarios y entidades. Registra la asistencia de los usuarios y entidades. Registra la reserva de los espacios, vía internet o telefónica entre otras Realiza la cancelación o modificación de la reserva por parte del usuario, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i> |
| 1 | <i>No gestiona la asistencia de los usuarios ni las reservas de los espacios en las instalaciones.</i> |

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

Escala B

| | |
|---|---|
| 4 | <i>Para atender e informar a los usuarios y al público, comunica la información sobre el uso y funcionamiento de la instalación a los usuarios. Contesta a los usuarios sobre quejas o funcionamiento de las instalaciones. Protege a los usuarios con necesidades especiales o edad temprana. Envía información, ofertas, etc, a usuarios. Informa al público sobre oferta deportiva, horario, tarifas, tanto verbal como en papel.</i> |
| 3 | <i>Para atender e informar a los usuarios y al público, comunica la información sobre el uso y funcionamiento de la instalación a los usuarios. Contesta a los usuarios sobre quejas o funcionamiento de las instalaciones. Protege a los usuarios con necesidades especiales o edad temprana. Envía información, ofertas, etc, a usuarios. Informa al público sobre oferta deportiva, horario, tarifas, tanto verbal como en papel, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i> |
| 2 | <i>Para atender e informar a los usuarios y al público, comunica la información sobre el uso y funcionamiento de la instalación a los usuarios. Contesta a los usuarios sobre quejas o funcionamiento de las instalaciones. Protege a los usuarios con necesidades especiales o edad temprana. Envía información, ofertas, etc, a usuarios. Informa al público sobre oferta deportiva, horario, tarifas, tanto verbal como en papel, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i> |
| 1 | <i>No atiende ni informa a los usuarios y al público.</i> |

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



Financiado por
la Unión Europea

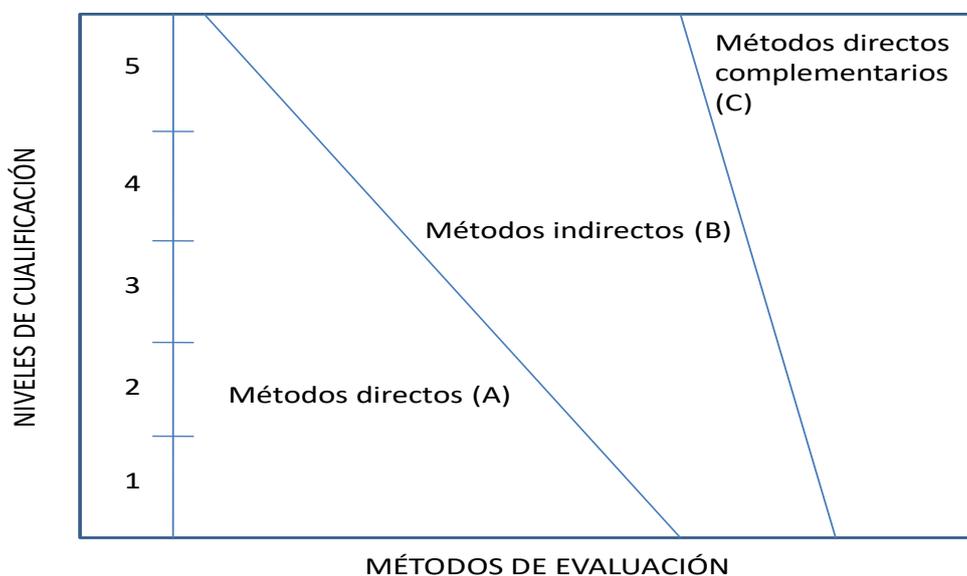
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- 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).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



Financiado por
la Unión Europea

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Asistir a los usuarios en la instalación deportiva, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "1" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



Financiado por
la Unión Europea

- 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.