



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2266_2: Acoger a los usuarios en parques de aventura en altura.”



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 ECP2266_2: Acoger a los usuarios en parques de aventura en altura.

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 acoger a los usuarios en parques de aventura en altura, 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.



1. Recibir a los usuarios informando sobre las actividades y ubicación de zonas de servicios, siguiendo el protocolo establecido en el parque de aventura en altura para mantener el control y organización de los usuarios con garantías de seguridad.

- 1.1 La información a los usuarios se ofrece siguiendo las pautas marcadas en el protocolo establecido en el parque de aventura en altura tales como tipo de reto, situación de instalaciones, procurando que llegue de forma clara en las normas de uso de materiales y desarrollo de las actividades, indumentaria requerida e higiene para garantizar su seguridad.
- 1.2 La información en la instalación se trasmite, indica y señala utilizando recursos audiovisuales, gráficos y humanos buscando la mayor eficacia y sensibilizando los riesgos potenciales y la forma de evitarlos.
- 1.3 Las peculiaridades de cada usuario se tienen en cuenta a la hora de ofrecer la información, adecuándola a la capacidad y características de cada uno para lograr su satisfacción desde la recepción y acceso al parque de aventura en altura.
- 1.4 La distribución del parque de aventura en altura, se indica, informando sobre las normas de utilización y seguridad, asegurándose que son comprendidas, para garantizar la higiene y seguridad de los usuarios.
- 1.5 Las actividades de aventura en el parque se explican orientando al usuario en la elección e idoneidad según sus características técnicas y nivel de dificultad de los circuitos para garantizar la seguridad de los mismos durante el desarrollo de la actividad.
- 1.6 La normativa aplicable de protección ambiental y acceso al parque de aventura en altura se transmite teniendo en cuenta el impacto ambiental para respetar y conservar el entorno natural.

2. Atender a los usuarios teniendo en cuenta sus capacidades y grado de autonomía personal, cumpliendo con el protocolo establecido en el parque de aventura en altura para garantizar su participación y su seguridad en los circuitos.

- 2.1 Las normas sobre uso por los menores de edad se explican a los usuarios, informando con claridad del protocolo establecido a sus responsables, para garantizar la seguridad de los mismos y definir el ámbito de responsabilidad que corresponde a los tutores y al personal del parque de aventura en altura.
- 2.2 Los usuarios menores de edad se acompañan hasta que son entregados a sus responsables, autorizadas, cuando el protocolo de uso de la instalación lo indique, para garantizar su seguridad y evitar accidentes.
- 2.3 Los grupos concertados, los usuarios menores de edad o los usuarios que presentan limitaciones de autonomía personal se acompañan hasta los responsables, cuando el protocolo de uso del parque de aventura en altura lo indique, para garantizar su seguridad y evitar accidentes.

- 2.4 Los usuarios se asisten en la equipación de protección individual y se acompañan al área de actividades o circuitos, con especial apoyo a aquellos con limitaciones en su autonomía personal, para asegurar el inicio y participación en el circuito de su nivel.

3. Organizar a los usuarios y el material atendiendo a las características del grupo, actividades y nivel de dificultad de los circuitos para una distribución que favorezca el disfrute y la seguridad en altura.

- 3.1 El material auxiliar de uso del parque de aventura en altura se coloca en el espacio asignado para el desarrollo de la actividad, siguiendo las indicaciones de los responsables superiores y/o protocolo del parque de aventura en altura para garantizar el desarrollo de las mismas.
- 3.2 El material vinculado a las actividades a realizar, se distribuye y al finalizar se recoge, comprobando su estado y comunicando las incidencias al responsable superior, en su caso, para conservar su buen estado de uso.
- 3.3 La información sobre el circuito, normas de utilización y conservación del medio ambiente se trasmite, indica y señala, de manera persuasiva y convincente, utilizando recursos gráficos y humanos para sensibilizar a los usuarios sobre los riesgos potenciales y la protección del medio ambiente.
- 3.4 Los usuarios con su material se organizan, según el nivel de dificultad de los circuitos y actividades en el parque de aventura en altura, comprobando la distribución del material individual, para garantizar su participación dentro de los niveles de seguridad y disfrute.

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 ECP2266_2: **Acoger a los usuarios en parques de aventura en altura**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Técnicas de comunicación y atención al usuario

- Tipología de usuarios en función de la edad.
- Factores que favorecen la comunicación en las relaciones interpersonales.
- Modelos, normas y estilos de comunicación.
- Utilización del lenguaje icónico y del lenguaje audiovisual.
- La comunicación con usuarios con discapacidad.
- Pautas básicas en la resolución de conflictos.
- Comunicación de incidencias.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Sistemas, vías y soportes informativos en parques de aventura en altura.

2. Tipos y características de parques de aventura en altura

- Las barreras arquitectónicas y adaptación a todo tipo de usuarios.
- Materiales auxiliares para el desarrollo de las actividades deportivas, aplicación y uso.
- Material auxiliar para el desarrollo de las actividades deportivas, aplicación y uso para personas con limitaciones en su autonomía personal.
- Sistemas de seguridad de los circuitos y retos de parques de aventura en altura.
- Seguridad e higiene en parques de aventura.
- Sistemas de accesos, circulación de usuarios y control de usuarios por circuito.
- Técnicas de distribución de grupos.
- Señalizaciones de uso y emergencia.
- Sistemas de control y vigilancia.
- Circuitos, retos o juegos, plataformas.
- Tipos de circuitos. Niveles de dificultad.
- Tipos de retos (puentes tibetanos, tirolinas, troncos de equilibrio, lianas de Tarzán, redes de abordaje, entre otros).

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:

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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 “ECP2266_2: Acoger a los usuarios en parques de aventura en altura.”, 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 acoger a los usuarios en parques de aventura en altura utilizando el reglamento interno del parque, protocolos de acogida, protocolos de equipamientos, manuales de instrucciones de los elementos de protección individual, mapa de la instalaciones, protocolos de transmisión de la información, normativa europea en la gestión, protocolos de mantenimiento, protocolos de comunicación, protocolos de organización y normativa de espacios naturales y protección medio ambiental. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades o aspectos:

1. Preparar los recursos necesarios para un grupo dado.
2. Organizar y distribuir un grupo de usuarios.
3. Asistir en el equipamiento a un grupo de usuarios

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.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por

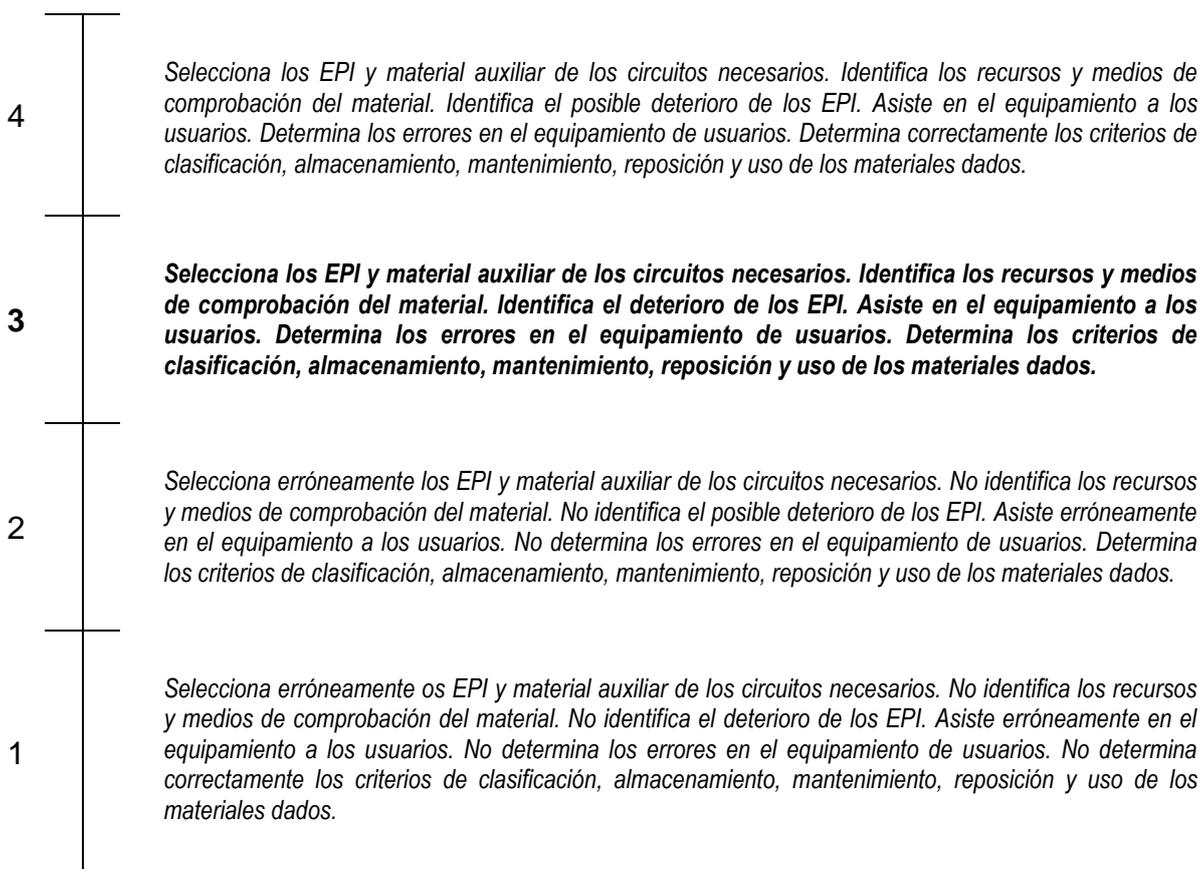
tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Rigurosidad en la preparación de los elementos de protección individual</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los EPI para el grupo de usuarios dado- Preparación de las instalaciones para recibir a un grupo de usuarios.- Comprobación del material- Identificación de errores en el equipamiento a usuarios.- Ejecución del mantenimiento operativo del material necesario. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Adecuada organización de usuarios</i>	<ul style="list-style-type: none">- Distribución del grupo en función de niveles- Determinación de situación de los diferentes circuitos en las instalaciones.- Acompañamiento de usuarios y seguimiento de los mismos.- Comunicación y coordinación con los monitores. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Idónea adaptación de la actividad al grupo de usuarios</i>	<ul style="list-style-type: none">- Adaptación de las actividades a los intereses, condiciones y necesidades del grupo dado.- Identificación de los riesgos potenciales en la realización de los circuitos.- Identificación de los problemas de salud que afectan a los usuarios en relación a la actividad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Calidad en la atención al usuario</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las necesidades y expectativas de los usuarios.- Presentación de la actividad (circuitos, características y requisitos físico técnicos, puntos de interés, actitud medioambiental)- Tratamiento empático, activo, dinamizador y respetuoso con el grupo de usuarios dado.- Atención a las reclamaciones del grupo de usuarios dado

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.

Escala A



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

Escala B

4	<i>Comprueba los aparatos de comunicación. Comprueba los niveles de dificultad y determina correctamente la organización. Sitúa los diferentes circuitos dentro de las instalaciones. Realiza el seguimiento de los usuarios y coordina correctamente con los monitores de la formación.</i>
3	Comprueba los aparatos de comunicación. Comprueba los niveles de dificultad y determina la organización. Sitúa los diferentes circuitos dentro de las instalaciones. Realiza el seguimiento de los usuarios y lo coordina con los monitores en la formación.
2	<i>Comprueba los aparatos de comunicación. Comprueba los niveles de dificultad y determina erróneamente la organización. Sitúa los diferentes circuitos dentro de las instalaciones. No realiza el seguimiento de los usuarios y lo coordina con los monitores en la formación</i>
1	<i>Comprueba erróneamente los aparatos de comunicación. Comprueba y determina erróneamente los niveles de dificultad en la organización. No sitúa los diferentes circuitos dentro de las instalaciones. No realiza el seguimiento de los usuarios y lo coordina erróneamente con los monitores en la formación</i>

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

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.

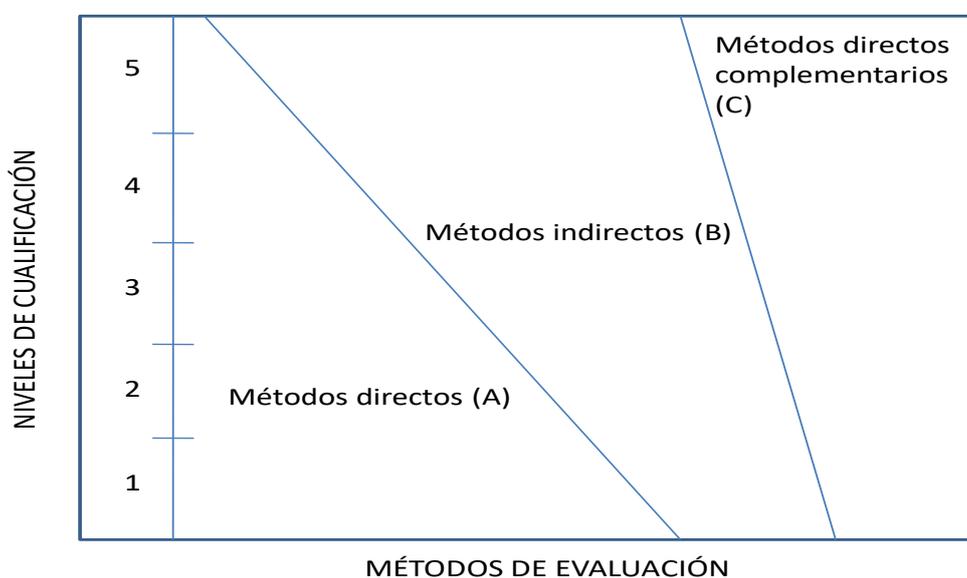
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

- 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).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Entrevista profesional estructurada (C).
- 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 acoger a los usuarios en parques de aventura en altura., 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 2 y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, 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 competencia de respuesta a las contingencias se podrán facilitar datos sobre un supuesto grupo de usuarios en los que se especificará entre otros: número de componentes, edad, condición física, demandas e intereses.
- i) Para el desarrollo de la SPE se proporcionará a la persona candidata los materiales necesarios para las tareas planteadas. Entre ellos se podrá considerar:
- Materiales auxiliares para el equipamiento de recorridos.
 - Elementos de protección individual algunos con desperfectos.
 - Mapa de situación de los circuitos con distintos niveles de dificultad.
 - Fichas e inventario del material