



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2394_2: Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos”



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 ECP2394_2: Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos.

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

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

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (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 Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos, 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. Gestionar la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización (reuniones, incentivos, congresos y

exposiciones entre otros) para colaborar de manera efectiva en coordinación con el personal implicado y ofrecer un servicio de calidad.

- 1.1 La información relativa a la actividad profesional, a prestar -naturaleza, temática, horario, ubicación, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales, turística- así como la atribución de tareas del personal de asistencia a la Organización (montaje de logística, preparación de acreditaciones, rótulos, regalos, invitaciones, entre otras) se obtienen, aplicando el manual de información ("briefing"), las indicaciones recibidas y consultando las posibles dudas a la persona responsable.
- 1.2 La conexión con el equipo de trabajo se efectúa, coordinándose, en su caso, con la Organización para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados, tales como, mostradores de registro y entrega de documentación, puntos de información, control de accesos, entre otros.
- 1.3 La relación con Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC) (agencias de viaje -billetes, hoteles-, empresas de transportes, servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva -cáterin-, servicios auxiliares, entre otros) que puedan prestar sus servicios se efectúa, coordinándose, en su caso, con el equipo de trabajo de la Organización, detectando las demandas del público para favorecer su satisfacción.
- 1.4 La relación del material y del mobiliario atribuido al espacio de su competencia se coteja con la persona responsable de su ubicación exacta, anotando e informando acerca de posibles incidencias.
- 1.5 El material requerido se acopia verificando su estado de uso y cantidad, de acuerdo a la planificación de la actividad preventiva.

2. Acondicionar el material y mobiliario requeridos para la prestación del servicio de asistencia a la Organización en función de las indicaciones recibidas de la persona responsable, aportando valor a la imagen de la misma.

- 2.1 El material informativo o señalética (paneles, posters, enaras, carteles, expositores, entre otros) se localiza garantizando su fácil acceso y verificando su estado de uso y visibilidad.
- 2.2 El material auxiliar, como puede ser: elementos de megafonía y audiovisuales, recursos ofimáticos, dispositivos digitales, documentación, entre otros, se ubica según las indicaciones recibidas y verificando o avisando a quien corresponda para que estén operativos.
- 2.3 Los requerimientos de la mesa presidencial (bebida, vasos, portanombres, receptores, entre otros) se colocan facilitando el acceso e identificación de los ponentes, en función del protocolo establecido por la Organización o del programa del acto.
- 2.4 Los materiales y el mobiliario atribuidos al espacio asignado para su ubicación se mantienen en todo momento en orden y buena disposición, verificando que resultan accesibles, que cumplen los



estándares de visibilidad y reponiendo o sustituyendo las cantidades o elementos necesarios para el desarrollo de la jornada.

- 2.5 Las tareas y responsabilidades, el control de horarios de llegada y salida de los miembros del equipo y la cobertura de los campos de trabajo a cubrir, la distribución y supervisión de los equipos en los espacios se asignan, en su caso, por la persona responsable de la Organización o en coordinación con ella.

3. Acoger con educación y cortesía al público comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, dirigiéndole a la ubicación o a las personas requeridas para optimizar el flujo de entrada a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) organizados y evitar posibles aglomeraciones o facilitar su acogida en el territorio.

- 3.1 El público se atiende (recepción y despedida) dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y sonrisa espontánea y discreta, atendiendo sus demandas de información, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, y asistiendo el guardarropas (custodia de ropa de abrigo, de maletas u otros materiales) cuando previamente se haya determinado.
- 3.2 La asistencia o inscripciones se registran en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros) con el control e indicaciones de la Organización, cotejando y validando los datos que lo requieran y cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.
- 3.3 La documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets"), información sobre el territorio u otros, se entregan siguiendo las indicaciones recibidas y confirmando las respectivas asistencias a otras actividades del público atendido, según sea el caso.
- 3.4 El conteo del público, el control de accesos y los trámites de acreditaciones de entrada se realizan cuando se requiera, con rigor y utilizando los medios técnicos disponibles.
- 3.5 El flujo de público (acogida, acompañamiento y acomodación) se conduce con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad, evitando aglomeraciones y desorganización en las zonas de paso y en las vías de evacuación, comunicando las posibles incidencias que se aprecien de forma inmediata y discreta a la persona responsable.
- 3.6 La asistencia personalizada al público que lo requiera (niños, personas mayores o con discapacidad) se presta cuando se le solicite, potenciando el umbral de accesibilidad a las instalaciones.
- 3.7 La evacuación del público ante una posible situación de urgencia se posibilita, dirigiéndole ordenadamente y con calma hacia la salida que indique el equipo de emergencia.
- 3.8 La imagen personal y el saber estar se muestran en todo momento de manera elegante, agradable y profesional, cuidando al máximo los detalles y manteniendo el uniforme identificativo en las condiciones fijadas por la Organización durante el desarrollo de la jornada.



4. Informar al público de las actividades programadas por la Organización y/o de los servicios previamente coordinados que ofrece el entorno, facilitando el acceso a los mismos y gestionando los recursos disponibles para potenciar los objetivos de la entidad y los recursos del territorio.

- 4.1 La información solicitada se atiende de forma educada y respetuosa, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, personalizando técnicas y habilidades sociales con relación al tipo de público asistente, ofreciendo la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad.
- 4.2 La asistencia al público se presta, en caso requerido, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros en la facturación o pérdida de equipajes en tránsito, entre otras, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir.
- 4.3 Las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, lugares de celebración del evento sedes, entre otros) se prestan en colaboración con el equipo de trabajo y mostrando buena disposición, resolución y proactividad.
- 4.4 La información requerida respecto a los servicios que ofrece el territorio (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros) se proporciona a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible.
- 4.5 Las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda.
- 4.6 El tiempo de diálogo se controla, detectando la ocasión propicia para concluir la demanda de información y dar paso a otra persona que pudiera estar esperando a ser atendida.

5. Atender al público asistente a reuniones profesionales, comprobando que los equipos están disponibles y operativos para evitar incidentes o solucionar eficientemente los imprevistos que pudieran surgir.

- 5.1 El estado de los dispositivos, tales como iluminación, aire acondicionado, megafonía y audiovisuales de la sala o espacio donde está previsto que se desarrolle la ponencia se comprueban, verificando o avisando a quien corresponda para que se encuentren operativos.
- 5.2 La información solicitada por el público asistente en cuanto a la localización de salas o lugares donde se desarrollan cada una de las actividades se atiende, siguiendo el programa establecido por la Organización.
- 5.3 La recepción y ubicación del público se efectúa en función de las peculiaridades de la intervención o ponencia y el protocolo a cumplir, dándoles la bienvenida y mostrando una imagen personal impecable.

- 5.4 La documentación y los equipos necesarios (receptores de traducción, auriculares, entre otros) se entregan al público asistente a la reunión, cuando así se requiera, comprobando previamente que su cantidad y funcionalidad se corresponden con las previstas en el programa y recogidos una vez finalizada la exposición, cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.
- 5.5 La asistencia a los ponentes se efectúa antes y durante su presentación, en coordinación con la Organización y el personal técnico de audiovisuales, resolviendo dudas y solucionando de inmediato cualquier problema que pudiera surgir.
- 5.6 El micrófono inalámbrico, en caso de que haya turno de preguntas, se pasa al público, siguiendo indicaciones de la persona responsable de la moderación del turno de palabra.
- 5.7 La asistencia a las personalidades en actos específicos (de inauguración y clausura: recibimientos, acompañamientos, mesas de presidencia, sala de personal muy importante (Vip -Very Important Person-), atención especial a Comités de Honor, organizador, Científico, gabinetes de prensa, entre otros) se presta, en función de la tipología del evento, cumpliendo el protocolo establecido por la Organización y las indicaciones de la persona responsable.
- 5.8 La atención al público que solicite información sobre la organización del acto se presta, haciendo saber al interesado que se transmite su consulta a la persona responsable, en su caso, y simultáneamente, buscando soluciones a problemas que afecten al servicio facilitado, anticipándose con la experiencia y moderación a una situación determinada.

6. Recoger el material del área de su responsabilidad para una posible disponibilidad en futuras ocasiones, preservando su integridad.

- 6.1 La despedida al público se efectúa con cordialidad, aportándole la información y atención que requiera la situación, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede.
- 6.2 El estado del material se comprueba, verificando que se encuentra operativo para un posible posterior uso, evitando posibles roturas o pérdidas.
- 6.3 El material recogido se custodia, contando los excedentes y disponiéndolos para su traslado hasta la entrega a la persona responsable.
- 6.4 El informe final de la jornada se cumplimenta, en su caso, anotando aspectos objetivos (parte de control de horas, materiales, recursos, uniformes, entre otros) y aspectos subjetivos (apreciaciones sobre la operativa de las reuniones, incentivos, congresos y exposiciones - MICE- actuaciones vinculadas a acogida en el territorio, o sugerencias de mejora del servicio).

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 ECP2394_2: **Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Turismo de Negocios y Eventos en relación al servicio de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

- Estructura del sector turístico. Mercado turístico.
- Turismo de Negocios y de Eventos.
- Tipología.
- Organización, estructura y gestión.
- Necesidades específicas: acto social, institucional, cultural, deportivo, incentivos, entre otros.
- Manual de información ("briefing") y su relevancia.
- Funciones de los equipos de trabajo.
- Secretaría técnica, programa científico y contenidos. Exposición comercial, programa social.
- Perfiles profesionales de azafatos: puestos y funciones dentro y fuera de la sede de la organización.

2. Perfil del usuario en relación a la acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

- Proceso de servicio de acogida, acompañamiento y asistencia: hospitalidad, recepción e información, bienvenida, asistencia, atención, accesibilidad.
- Modelos de comportamiento: la segmentación del mercado.
- Retroalimentación del público: positivo y negativo ("feedback").
- Técnicas de comunicación interpersonal (azafatos/público, entre otros): saber escuchar (escucha activa) y saber hablar.
- Actitud positiva y proactividad/dinamismo. Cortesía y saber estar.
- Gestión de grupos: liderazgo y empatía.

3. Control de acceso en relación a la acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

- Técnicas de dinamización del flujo de público.
- Manejo de listados.
- Registro de inscripciones. Trámite de acreditaciones. Técnicas de conteo de público. Control de accesos.
- Actividades de administración en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE).
- Sistemas de proyección.
- Informe final de la jornada.

- Estrategias de habilidad social e imagen personal, cualidades comunicativas y expresión corporal.
- Relación de los azafatos con el público.

4. Comunicación en relación a los servicios de acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

- Marketing de servicios en eventos.
- Marca comercial.
- Imagen y valor de marca.
- Calidad en el sector.
- Material informativo y comercial.
- Material gráfico promocional.
- Estand.
- Visibilidad.
- Público objetivo.
- Nuevas tecnologías.

5. Asistencia logística en relación a la acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

- Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC).
- Facturación de pasajeros, equipajes, mercancías y correo; operaciones de embarque y desembarque de pasajeros; incidencias de pasajeros en tránsito o durante el viaje. Formularios de reservas. Traslados. Asistencia en procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas. Custodia de material.
- Manejo de equipos audiovisuales y ofimáticos.
- Atención a personas con discapacidad.
- Atención a personas con necesidades en función de la edad (niños, personas mayores, entre otros).

6. Normas de protocolo social y oficial en relación a los servicios de acogida, acompañamiento asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

- Técnicas de búsqueda: tipología de listado de público asistente.
- Reglas de protocolo a seguir en un evento.
- Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable de Prevención de Riesgos Laborales (PRL). Seguridad.

7. Protocolo en relación a la acogida, acompañamiento, asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) y acogida en el territorio

- Protocolo: origen, clases, normas y usos sociales (educación y buenas maneras).
- Protocolo oficial, institucional y general (empresarial, entre otros). Análisis y aplicación de técnicas: protagonistas de los actos, tipos de presidencias y orden de precedencias, ordenación de banderas.

- Protocolo: origen, clases, normas y usos sociales. Tratamientos. Presentaciones.
- Protocolo en la organización de eventos en restauración: aperitivos, pausas cafés, cócteles, recepciones, banquetes y otros. Tipos y colocación de mesas, tipos de salas, metodología de ubicación de comensales, planos de mesa y meseros, entre otros.
- Protocolo en reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE): Comité de Honor, actos de inauguración y clausura (entrega de premios y medallas, entre otros). Atención especial a personalidades y prensa. Presidencias y precedencias.

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:

- Adaptarse a la organización de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.
- Ejecutar correctamente las instrucciones que recibe responsabilizándose de la labor que desarrolla, dentro de su ámbito competencial.
- Participar activamente y coordinar, en su caso el equipo de trabajo.
- Demostrar el grado de autonomía requerido en la resolución de contingencias, dentro de su ámbito competencial.
- Comunicarse de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.
- Mostrar una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas de la empresa.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 "ECP2394_2: Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar la prestación de un servicio de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos, según una orden de trabajo y especificaciones técnicas, cumpliendo las normativas relativas a protocolo: oficial e institucional, social, empresarial, de protección de datos personales y de prevención de riesgos laborales (registro de entrega y ficha para el control de utilización de los EPI). entre otros Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Gestionar la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización de un evento.**
- 2. Acondicionar el material y mobiliario en un evento.**
- 3. Acoger con educación y cortesía al público, comunicándose en una lengua extranjera en un evento.**
- 4. Informar al público de las actividades programadas por la Organización y/o de un evento.**

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la información requerida para el desarrollo de la SPE: Información económico-social y cultural del lugar dónde se desarrolla el evento. Tipología del acto, reunión profesional o evento. Manual de información ("briefing"), programa del acto, tipología de público, ubicación espacial de la zona de trabajo, planos y croquis, listados del público, protocolos de evacuación en caso de emergencia, entre otros. Información interna referente a políticas y programas de la Organización y a procesos, procedimientos y métodos de operación. Normas de protocolo: oficial e institucional, social, empresarial, entre otros. Guion del maestro de ceremonias, notas de protocolo, información sobre personas especiales

(Very Important Person), programa interno, programa final.
Informe de la jornada.

- Se dispondrá de una orden de trabajo con las especificaciones técnicas de la prestación de un servicio de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias técnicas, por ejemplo, fallos en la gestión de la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización de un evento.
- 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia en la gestión de la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización de un evento.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de la información relativa a la actividad profesional.- Determinación de la conexión con el equipo de trabajo.- Determinación de la relación del material y mobiliario genérico.- Asignación de las tareas y responsabilidades.- Determinación de la atención que requiera la comunicación en una lengua extranjera.



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Idoneidad en el acondicionamiento del material y mobiliario en un evento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de la localización del material informativo o señalético.- Determinación de la ubicación del material auxiliar (megafonía, audiovisuales, recursos ofimáticos).- Organización del mantenimiento del orden y buen estado del material y mobiliario en los espacios.- Gestión de excedentes de materiales, recursos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Calidad en la acogida con educación y cortesía al público, comunicándose en una lengua extranjera en un evento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de la atención del público- Registro de asistencia o inscripciones en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros).- Gestión de la entrega de la documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets").- Conducción del flujo de público (acogida, acompañamiento y acomodación).- Gestión de la asistencia personalizada al público que lo requiera, cuando se solicite.- Determinación de la evacuación del público, ante una posible situación de urgencia. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Eficiencia en la información al público de las actividades programadas y/o servicios de un evento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Gestión de la atención de la información solicitada.- Determinación de la prestación de la asistencia al público, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros.- Organización de la prestación de las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar.- Proporción de la información requerida respecto a los servicios que ofrece el territorio (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros).- Atención de las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público con amabilidad, eficacia y máxima discreción. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>

<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</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

4	<p><i>Para la gestión de la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización a un evento, obtiene la información relativa a la actividad profesional, a prestar, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales, turística, así como la atribución de tareas del personal de asistencia a la Organización, aplicando el manual de información y las indicaciones recibidas. Determina la conexión con el equipo de trabajo, coordinándose con la Organización, para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados, tales como, mostradores de registro y entrega de documentación, puntos de información, control de accesos, entre otros. Determina la relación del material y mobiliario genérico, en función del espacio y de su competencia, informando de posibles incidencias. Asigna las tareas y responsabilidades, en función del control de horarios de llegada y salida de los miembros del equipo, la cobertura de los campos de trabajo a cubrir, y la distribución y supervisión de los equipos y determina la atención que requiera la, comunicación en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede.</i></p>
3	<p><i>Para la gestión de la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización a un evento, obtiene la información relativa a la actividad profesional, a prestar, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales, turística, así como la atribución de tareas del personal de asistencia a la Organización, aplicando el manual de información y las indicaciones recibidas. Determina la conexión con el equipo de trabajo, coordinándose con la Organización, para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados, tales como, mostradores de registro y entrega de documentación, puntos de información, control de accesos, entre otros. Determina la relación del material y mobiliario genérico, en función del espacio y de su competencia, informando de posibles incidencias. Asigna las tareas y responsabilidades, en función del control de horarios de llegada y salida de los miembros del equipo, la cobertura de los campos de trabajo a cubrir, y la distribución y supervisión de los equipos y determina la atención que requiera la, comunicación en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la gestión de la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización, a un evento, obtiene la información relativa a la actividad profesional, a prestar, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales, turística, así como la atribución de tareas del personal de asistencia a la Organización, aplicando el manual de información y las indicaciones recibidas. Determina la conexión con el equipo de trabajo, coordinándose con la Organización, para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados, tales como, mostradores de registro y entrega de documentación, puntos de información, control de accesos, entre otros. Determina la relación del material y mobiliario genérico, en función del espacio y de su competencia, informando de posibles incidencias. Asigna las tareas y responsabilidades, en función del control de horarios de llegada y salida de los miembros del equipo, la cobertura de los campos de trabajo a cubrir, y la distribución y supervisión de los equipos y determina la atención que requiera la, comunicación en</i></p>

	<i>una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No gestiona la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización a un evento.</i>

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

Escala B

4	<i>Para el acondicionamiento del material y mobiliario en un evento, determina la localización del material informativo o señalético, garantizando su fácil acceso y verificando su estado y visibilidad. Determina la ubicación del material auxiliar (megafonía, audiovisuales, recursos ofimáticos), según las indicaciones recibidas y verificándolos para que estén operativos, el estado del material, uso y cantidad, de acuerdo con la planificación de la actividad. Determina la organización del mantenimiento del orden y buen estado del material y mobiliario en los espacios, determinando que resulten accesibles y reponiendo las cantidades o elementos necesarios y gestiona los excedentes de materiales, recursos, anotando en un informe final los aspectos objetivos (materiales, recursos, uniformes) y subjetivos (incentivos, congresos, exposiciones).</i>
3	<i>Para el acondicionamiento del material y mobiliario en un evento, determina la localización del material informativo o señalético, garantizando su fácil acceso y verificando su estado y visibilidad. Determina la ubicación del material auxiliar (megafonía, audiovisuales, recursos ofimáticos), según las indicaciones recibidas y verificándolos para que estén operativos, el estado del material, uso y cantidad, de acuerdo con la planificación de la actividad. Determina la organización del mantenimiento del orden y buen estado del material y mobiliario en los espacios, determinando que resulten accesibles y reponiendo las cantidades o elementos necesarios y gestiona los excedentes de materiales, recursos, anotando en un informe final los aspectos objetivos (materiales, recursos, uniformes) y subjetivos (incentivos, congresos, exposiciones), pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para el acondicionamiento del material y mobiliario en un evento, determina la localización del material informativo o señalético, garantizando su fácil acceso y verificando su estado y visibilidad. Determina la ubicación del material auxiliar (megafonía, audiovisuales, recursos ofimáticos), según las indicaciones recibidas y verificándolos para que estén operativos, el estado del material, uso y cantidad, de acuerdo con la planificación de la actividad. Determina la organización del mantenimiento del orden y buen estado del material y mobiliario en los espacios, determinando que resulten accesibles y reponiendo las cantidades o elementos necesarios y gestiona los excedentes de materiales, recursos, anotando en un informe final los aspectos objetivos (materiales, recursos, uniformes) y subjetivos (incentivos, congresos, exposiciones), pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No acondiciona el material, ni el mobiliario en un evento.</i>

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

Escala C

4	<p><i>Para la acogida con educación y cortesía al público, comunicándose en una lengua extranjera en un evento, determina la atención del público, dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y atendiendo sus demandas de información, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente. registra la asistencia o inscripciones en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros), cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal. Gestiona la entrega de la documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets"), confirmando la hipotética asistencia a otras actividades del público atendido, según sea el caso. Conduce el flujo del público (acogida, acompañamiento y acomodación) con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad, evitando aglomeraciones y desorganización en las zonas de paso y en las vías de evacuación. Gestiona la asistencia personalizada al público que lo requiera, cuando se solicite, potenciando el umbral de accesibilidad a las instalaciones y determina la evacuación del público, ante una posible situación de urgencia, dirigiéndole ordenadamente y con calma hacia la salida que indique el equipo de emergencia.</i></p>
3	<p><i>Para la acogida con educación y cortesía al público, comunicándose en una lengua extranjera en un evento, determina la atención del público, dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y atendiendo sus demandas de información, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente. registra la asistencia o inscripciones en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros), cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal. Gestiona la entrega de la documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets"), confirmando la hipotética asistencia a otras actividades del público atendido, según sea el caso. Conduce el flujo del público (acogida, acompañamiento y acomodación) con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad, evitando aglomeraciones y desorganización en las zonas de paso y en las vías de evacuación. Gestiona la asistencia personalizada al público que lo requiera, cuando se solicite, potenciando el umbral de accesibilidad a las instalaciones y determina la evacuación del público, ante una posible situación de urgencia, dirigiéndole ordenadamente y con calma hacia la salida que indique el equipo de emergencia, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la acogida con educación y cortesía al público, comunicándose en una lengua extranjera en un evento, determina la atención del público, dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y atendiendo sus demandas de información, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente. registra la asistencia o inscripciones en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros), cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal. Gestiona la entrega de la documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets"), confirmando la hipotética asistencia a otras actividades del público atendido, según sea el caso. Conduce el flujo del público (acogida, acompañamiento y acomodación) con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad, evitando aglomeraciones y desorganización en las zonas de paso y en las vías de evacuación. Gestiona la asistencia personalizada al público que lo requiera, cuando se solicite, potenciando el umbral de accesibilidad a las instalaciones y determina la evacuación del público, ante una posible situación de urgencia, dirigiéndole ordenadamente y con calma hacia la salida que indique el equipo de emergencia, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i></p>

1 *No acoge con educación y cortesía al público, ni se comunica en una lengua extranjera en un evento.*

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

Escala D

4	<i>Para la información del público de las actividades programadas y/o servicios en un evento, gestiona la atención de la información solicitada de forma educada y respetuosa, comunicándose en una lengua extranjera, ofreciendo la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad. Determina la prestación de la asistencia al público, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros en la facturación o pérdida de equipajes en tránsito, entre otras, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir. Organiza la prestación de las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, lugares de celebración del evento sedes, entre otros). Determina la entrega de la información requerida respecto a los servicios que ofrece (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros) a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Atiende las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda.</i>
3	<i>Para la información del público de las actividades programadas y/o servicios en un evento, gestiona la atención de la información solicitada de forma educada y respetuosa, comunicándose en una lengua extranjera, ofreciendo la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad. Determina la prestación de la asistencia al público, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros en la facturación o pérdida de equipajes en tránsito, entre otras, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir. Organiza la prestación de las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, lugares de celebración del evento sedes, entre otros). Determina la entrega de la información requerida respecto a los servicios que ofrece (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros) a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Atiende las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la información del público de las actividades programadas y/o servicios en un evento, gestiona la atención de la información solicitada de forma educada y respetuosa, comunicándose en una lengua extranjera, ofreciendo la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad. Determina la prestación de la asistencia al público, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros en la facturación o pérdida de equipajes en tránsito, entre otras, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir. Organiza la prestación de las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, lugares de celebración del evento sedes, entre otros). Determina la entrega de la información requerida respecto a los servicios que ofrece (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros) a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Atiende las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las</i>

	<i>medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No informa al público de las actividades programadas y/o servicios en un evento.</i>

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

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

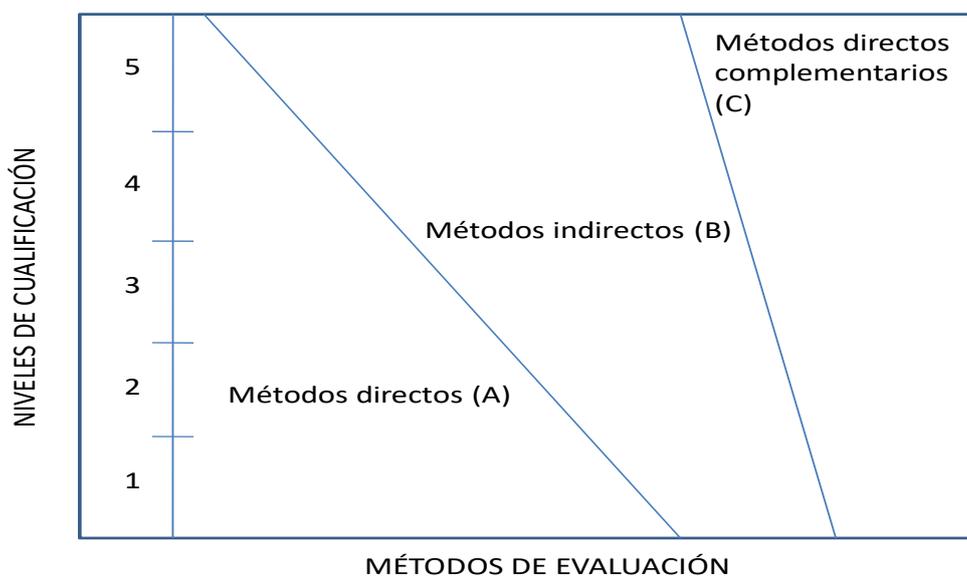
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias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

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 Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos, 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 conjugarán 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.

- 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 tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se pueden plantear las preguntas o cuestiones que la Comisión de Evaluación, estime oportuna, siempre que se requiera cualquier aclaración, para la demostración de la competencia.