



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2579_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a turistas”

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 ECP2579_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a turistas.

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 guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a turistas, 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. Analizar el servicio de acompañamiento y asistencia a turistas que va a ser objeto de prestación en el entorno urbano, gestionando los medios necesarios para su desarrollo, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del turista.

- 1.1 La información sobre el perfil del turista, itinerario urbano, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje se interpreta, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora.
- 1.2 La información que se debe suministrar al turista se analiza en función de sus peculiaridades, implementando los diseños según la información obtenida.
- 1.3 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características culturales del entorno urbano se analiza, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario urbano diseñado por la entidad organizadora.
- 1.4 Los medios necesarios para la prestación del servicio se analizan, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas establecidas, relativas a: - Información sobre las características del grupo o turista. - Información sobre las visitas. - Información que se prevé utilizar en el itinerario. - Medios de difusión previstos. - Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos, entre otros.
- 1.5 Los prestatarios de los servicios se analizan, asegurando: - El cumplimiento de las condiciones, precios y plazos previstos, entre otros. - La comprobación de la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado.
- 1.6 Las posibles situaciones conflictivas se prevén, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas para cada una de las actividades y servicios programados.

2. Diseñar itinerarios de viaje, rutas y/o visitas a Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en el entorno urbano, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios turistas, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización, con el fin de que los objetivos de demanda y de la entidad organizadora se cumplan, respetando el patrimonio y medio ambiente.

- 2.1 Los itinerarios de viaje y/o visitas en el entorno urbano se diseñan mediante: - La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario. - La identificación y consulta de las fuentes de información turística. - La síntesis y organización de la información recogida. - La programación de los servicios y actividades. - La justificación de la

- viabilidad del itinerario. - Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- 2.2 Los componentes de la oferta turística y el marco de actuación se identifican, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y demanda de turistas, diseñándolos en lo relativo a: - Los recursos culturales, turísticos, históricos, artísticos, entre otros. - Los posibles impactos de los turistas sobre el entorno urbano y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial. - Las nuevas demandas de turistas. - La infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, entre otros. - La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa, entre otros.
 - 2.3 Los itinerarios o productos turísticos, según el análisis, oferta turística, tendencias del mercado o política de gestión de los entornos urbanos, entre otros, se diseñan, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.
 - 2.4 Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos se diseñan a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.
 - 2.5 El diseño de itinerarios, rutas o productos turísticos en el marco de entornos urbanos se adapta a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad.

3. Ofertar actividades facultativas, utilizando los recursos patrimoniales existentes, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas y del entorno urbano, para cumplir los objetivos de ambos.

- 3.1 La idoneidad de las actividades facultativas se comprueba, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los turistas.
- 3.2 La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas se proponen, informando a los turistas de todas ellas.
- 3.3 El acompañamiento e información se presta a los turistas que participan en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- 3.4 Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.
- 3.5 Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del turista, se explican, asegurando la integridad de la actividad, disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente.

- 3.6 Las tarifas se establecen en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.
- 3.7 La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se gestiona, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora.

4. Iniciar la actividad de recorrido por Bienes de Interés Cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino o entorno urbano inmediato, de modo que satisfagan sus requerimientos y expectativas.

- 4.1 La información y documentación proporcionada al turista se transmite, comunicando de manera eficaz, amena y empática: - Programa del viaje, recorrido o traslado. - Lugar y hora prevista de finalización de la actividad. - Medios de identificación, tanto del turista como del responsable de la empresa organizadora. - Adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- 4.2 La presencia de los turistas se comprueba, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.
- 4.3 Las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente y las razones de su preservación se explican de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas.
- 4.4 La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los turistas.
- 4.5 La información de interés general se presta, adaptándose a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita, sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales y procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los turistas.
- 4.6 Las preguntas formuladas por los turistas se responden con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información.

5. Desarrollar la actividad de recorrido por bienes de interés cultural y patrimoniales en itinerarios urbanos, logrando que el turista se sienta atendido, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y el medio ambiente.

- 5.1 El embarque de los turistas en el viaje de ida, en el transfer, en los cambios de medio de transporte, en las excursiones y en el viaje de regreso se coordina, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas.

- 5.2 Los elementos de la actividad de recorrido por itinerarios urbanos, patrimonio histórico, entre otros, incluido en el itinerario, se desarrollan, considerando los intereses de turistas y/o posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.
- 5.3 La actividad contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, las medidas que procuren la satisfacción del turista, e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.
- 5.4 Las actividades de animación diseñadas para el itinerario se proponen, dinamizándolas según el perfil del turista y visitante, el lugar y el momento del día, para asegurar, el disfrute lúdico y la consecución de los objetivos de la empresa organizadora.
- 5.5 La comprobación constante se efectúa, verificando que se adecúan al programa previsto, en lo referente a: - El itinerario. - Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, y otros contratados, así como sus condiciones de prestación. - Las visitas y otras actividades programadas. - Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico. - Las habitaciones, en el caso de pernocta. - Los bonos y su cumplimentación.
- 5.6 El respeto por el patrimonio y medio ambiente durante el recorrido por los entornos urbanos se comprueba, reforzando su interiorización por parte de los turistas a través del ejemplo y la transmisión de información veraz y entendible.
- 5.7 La integridad de los turistas se asegura, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.
- 5.8 Las incidencias interpersonales que puedan surgir a lo largo del itinerario urbano se solucionan con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.

6. *Evaluar los servicios guiados a bienes de interés cultural y patrimoniales en entornos urbanos, mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.*

- 6.1 El estado emocional de los turistas se evalúa, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa establecido.
- 6.2 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el cumplimiento de los fijados para el disfrute del recorrido del itinerario urbano y la seguridad de los turistas.
- 6.3 Las encuestas recogidas, propias de la empresa organizadora se evalúan cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano.

- 6.4 Las reclamaciones de los turistas se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, intentando gestionar de manera precisa, las vicisitudes que se hayan producido para asegurar la satisfacción del turista y los objetivos de la empresa organizadora.
- 6.5 Los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, y proponer cambios o nuevas ofertas atractivos para los turistas.
- 6.6 La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se transmite a la entidad gestora responsable de la actividad, mediante memorias de evaluación periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores.
- 6.7 La planificación estratégica de la empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento de los parámetros fijados (calidad, económicos, entre otros) por la misma y/o captación de turistas.

7. Mejorar la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas a bienes de interés cultural y patrimoniales en el entorno urbano, evaluando la prestación de los servicios propios y ajenos, para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los mismos.

- 7.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos (seguridad, disfrute lúdico, entre otros) y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.
- 7.2 La información directa acerca de los turistas y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aporta a la entidad organizadora del servicio o gestora del entorno urbano, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas.
- 7.3 La información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros, para evaluar el grado de satisfacción de los turistas y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos, se recoge en formato informático, archivándola para su posterior procesamiento.
- 7.4 El grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los turistas y acordadas con ellos se valora, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, entre otros, para garantizar su cumplimiento.
- 7.5 La información generada durante la prestación del servicio se organiza mediante memorias de evaluación con el fin de: - Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio. -

Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.

- 7.6 La comunicación con los turistas se posibilita, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

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 **ECP2579_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a turistas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico

- Información de interés general para itinerarios de viaje: búsqueda, interpretación y tratamiento de información y documentación de interés general.
- Adaptación de la información a distintos perfiles de turistas.
- Salidas en medios de transporte.
- Salida del hotel, llegada al aeropuerto de destino y llegada al hotel.
- Coordinación de los servicios.
- Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario.
- Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo.
- Peculiaridades de la organización y venta de actividades facultativas.

2. Dinamización, animación y guía de grupos turísticos

- Los grupos: dinámica de grupos en la animación, técnicas de observación y sociométricas, la comunicación, la retroalimentación, manejo de grupos en entornos urbanos, interior de monumentos, entornos rurales, espacios naturales o parques nacionales.
- Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de turistas: dificultades y barreras en la comunicación, comunicación verbal y no verbal en público.
- Protocolo y normas de comportamiento. Uso y manejo de la voz: entonación, dicción y claridad.
- Uso de equipos de megafonía en espacios abiertos y cerrados.
- Identificación, análisis y prevención de situaciones conflictivas.
- Análisis y desarrollo de procesos para la resolución de incidencias.
- Análisis de herramientas de divulgación y movilidad para personas con necesidades especiales.
- La gestión del imprevisto.
- Técnicas para no perder la calma en situaciones de estrés o trabajo bajo presión.
- Técnicas para calmar personas en situaciones de histeria individual o colectiva.
- Técnicas de mejora de actitudes en situaciones límite.

- La gestión de las quejas y reclamaciones.

3. Técnicas de búsqueda y selección de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local

- Fuentes de información turística sobre bienes de interés cultural, otros recursos de esta naturaleza y recursos turísticos: soportes informativos y medios de acceso a la información.
- Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural.
- Recursos turísticos de interés general.
- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.
- Infraestructura: accesos, abastecimientos, transportes y otros.
- Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- Proveedores de servicios.
- Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades culturales susceptibles de programación.
- Interpretación y procesamiento de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local.

4. Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales para agencias de viajes, otros operadores o clientes

- Elementos de la programación: metodología, búsqueda, interpretación y tratamiento de la información. Identificación de la documentación de viaje.
- Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje.
- Peculiaridades de la organización de actividades facultativas.
- Coordinación de los servicios.
- Comercialización del producto diseñado.
- Diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural. identificación de componentes de la oferta turística; recursos culturales, como históricos, artísticos y otros; espacios y recursos turísticos en general.
- Infraestructura, como accesos, abastecimientos, transportes y otros.
- Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- Diversidad cultural y fundamentos que les son propios: modos y maneras, protocolo y maneras bien vistas en diferentes culturas; atención especial a los posibles malentendidos.

5. Transmisión de información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales a turistas

- Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores.
- Respuesta a preguntas, dudas y necesidades de supuesta información demandada.
- Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.
- Conceptos de interpretación: técnicas de interpretación.
- Medios interpretativos: personales y no personales.

6. La historia del arte según el ámbito territorial como recurso informativo

- Terminología.
- Materiales y técnicas.
- Estilos.
- Fuentes para el estudio.
- Arte prehistórico y de las primeras civilizaciones.
- Movimientos y estilos artísticos.
- Artes suntuarias.
- Artesanías.
- Principales referencias en el entorno regional y local.
- Diferenciación de conceptos generales y clasificación del patrimonio histórico-artístico y cultural.
- Aspectos legales: niveles de protección; el patrimonio de la humanidad.
- El papel de la UNESCO.

7. La geografía humana como recurso informativo

- Geografía humana.
- Terminología y fenómenos característicos.
- Su relación con la geografía física.
- Geografía humana regional y local.
- La fusión de la naturaleza y el hombre: el ámbito rural.
- Peculiaridades de geografía humana en el entorno regional y local.

8. Patrimonio histórico-artístico y cultural

- Los bienes de interés cultural o BIC.
- Restauración y conservación: enfoques y técnicas.
- Museología: diferenciación, clasificación y aspectos técnicos.
- Geografía descriptiva de los museos: ámbito regional y local.
- Patrimonio etnográfico y antropológico.
- El patrimonio intangible: manifestaciones festivas y religiosas; tradiciones, leyendas, hábitos y costumbres particulares.
- Vida cotidiana.
- Manifestaciones musicales.
- Gastronomía.
- Otros aspectos culturales de interés.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Mantener una actitud proactiva y actuar en situaciones problemáticas.
- Demostrar un buen hacer profesional. Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

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 "ECP2579_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a turistas", 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 prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a turistas, 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. Analizar el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios de viaje en entorno urbano.

2. Ofertar actividades facultativas.
3. Desarrollar la actividad de recorrido.
4. Evaluar los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso.

Condiciones adicionales:

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>Rigor en el análisis del servicio de acompañamientos diseñando itinerarios de viaje en entorno urbano.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación de la información sobre el perfil del turista y el itinerario.- Análisis de la información que se debe suministrar al turista.- Análisis del grado de adaptación de los servicios a los requerimientos de los turistas.- Análisis de los medios necesarios para la prestación del servicio.- Previsión de las posibles situaciones conflictivas.- Diseño de los itinerarios de viaje y/o visitas en el entorno urbano.- Identificación de los componentes de la oferta turística y el marco de actuación.- Diseño de nuevos itinerarios.- Adaptación de los itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Precisión en la oferta de actividades facultativas</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la idoneidad de las actividades facultativas.- Proposición de la oferta disponible, los proveedores y los precios.- Prestación del acompañamiento e información a los turistas.- Establecimiento de los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes.

	<ul style="list-style-type: none">- Explicación de las normas que se deben observar.- Establecimiento de las tarifas.- Gestión de la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Exactitud en el desarrollo de la actividad de recorrido</i>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de la información y documentación al turista.- Comprobación de la presencia de los turistas.- Explicación de las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente.- Facilitación de la información de interés.- Respuesta a las preguntas formuladas por los turistas.- Coordinación del embarque de los turistas a lo largo del recorrido.- Desarrollo de la actividad de recorrido.- Cumplimiento de la actividad contratada.- Proposición de las actividades de animación.- Control de la integridad de los turistas.- Solución de las incidencias interpersonales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Eficiencia en la evaluación de los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso</i>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación del estado emocional de los turistas.- Comprobación de la consecución de los objetivos.- Evaluación de las encuestas recogidas.- Atención de las reclamaciones de los turistas.- Redacción de los informes valorativos.- Transmisión de la información obtenida a la entidad gestora responsable.- Realización del trabajo.- Aporte de la información directa de los turistas y sus expectativas a la entidad organizadora.- Valoración del grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas.- Comunicación con los turistas. <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>	<p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i></p>
<p><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></p>	

Escala A

4	<p><i>Para analizar el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios de viaje, interpreta la información sobre el perfil del turista y el itinerario, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora. Analiza la información que se debe suministrar al turista en función de sus peculiaridades. Analiza el grado de adaptación de los servicios a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones requeridas, proponiendo, si es preciso, mejoras. Analiza los medios necesarios para la prestación del servicio, diseñando itinerarios según las condiciones económicas según el turista, la visita, la información y los medios de transporte. Prevé las posibles situaciones conflictivas, estableciendo los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas. Diseña los itinerarios de viaje y/o visitas en el entorno urbano según el ámbito territorial y temporal del itinerario, las fuentes de información, los servicios y actividades y las adaptaciones necesarias, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental. Identifica los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, asegurando el cumplimiento de los objetivos. Diseña nuevos itinerarios a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales. Adapta los itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento y de los recursos y su sostenibilidad.</i></p>
3	<p><i>Para analizar el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios de viaje, interpreta la información sobre el perfil del turista y el itinerario, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora. Analiza la información que se debe suministrar al turista en función de sus peculiaridades. Analiza el grado de adaptación de los servicios a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones requeridas, proponiendo, si es preciso, mejoras. Analiza los medios necesarios para la prestación del servicio, diseñando itinerarios según las condiciones económicas según el turista, la visita, la información y los medios de transporte. Prevé las posibles situaciones conflictivas, estableciendo los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas. Diseña los itinerarios de viaje y/o visitas en el entorno urbano según el ámbito territorial y temporal del itinerario, las fuentes de información, los servicios y actividades y las adaptaciones necesarias, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental. Identifica los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, asegurando el cumplimiento de los objetivos. Diseña nuevos itinerarios a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales. Adapta los itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento y de los recursos y su sostenibilidad, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para analizar el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios de viaje, interpreta la información sobre el perfil del turista y el itinerario, cumpliendo las expectativas de la demanda y los objetivos de la entidad organizadora. Analiza la información que se debe suministrar al turista en función de sus peculiaridades. Analiza el grado de adaptación de los servicios a los requerimientos de los turistas, incluyendo adaptaciones requeridas, proponiendo, si es preciso, mejoras. Analiza los medios necesarios para la prestación del servicio, diseñando itinerarios según las condiciones económicas según el turista, la visita, la información y los medios de transporte. Prevé las posibles situaciones conflictivas, estableciendo los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, asegurando alternativas. Diseña los itinerarios de viaje y/o visitas en el entorno urbano según el ámbito territorial y temporal del itinerario, las fuentes de información, los servicios y actividades y las adaptaciones necesarias, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental. Identifica los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, asegurando el cumplimiento de los objetivos. Diseña nuevos itinerarios a partir del análisis profundo de la zona o entorno urbano, maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales. Adapta los itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento y de los recursos y su sostenibilidad, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i></p>

1  No analiza el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios de viaje.

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

Escala B

4	<p><i>Para ofertar actividades facultativas, comprueba la idoneidad de las actividades facultativas, atendiendo a los requerimientos de la agencia, el lugar de destino y los turistas. Propone la oferta disponible, los proveedores y los precios, informando a los turistas de todas ellas. Presta el acompañamiento e información a los turistas, atendiendo sus demandas y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras. Establece los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes, comprobando la seguridad y grado de adecuación. Explica las normas que se deben observar, asegurando la integridad de la actividad, disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente. Establece las tarifas en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles. Gestiona la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias, comprobando formas de pago del servicio ofertado</i></p>
3	<p><i>Para ofertar actividades facultativas, comprueba la idoneidad de las actividades facultativas, atendiendo a los requerimientos de la agencia, el lugar de destino y los turistas. Propone la oferta disponible, los proveedores y los precios, informando a los turistas de todas ellas. Presta el acompañamiento e información a los turistas, atendiendo sus demandas y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras. Establece los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes, comprobando la seguridad y grado de adecuación. Explica las normas que se deben observar, asegurando la integridad de la actividad, disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente. Establece las tarifas en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles. Gestiona la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias, comprobando formas de pago del servicio ofertado, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para ofertar actividades facultativas, comprueba la idoneidad de las actividades facultativas, atendiendo a los requerimientos de la agencia, el lugar de destino y los turistas. Propone la oferta disponible, los proveedores y los precios, informando a los turistas de todas ellas. Presta el acompañamiento e información a los turistas, atendiendo sus demandas y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras. Establece los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes, comprobando la seguridad y grado de adecuación. Explica las normas que se deben observar, asegurando la integridad de la actividad, disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente. Establece las tarifas en función del número de turistas, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles. Gestiona la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias, comprobando formas de pago del servicio ofertado, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No oferta actividades facultativas.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para desarrollar la actividad de recorrido, transmite la información y documentación al turista, comunicándola de manera eficaz, amena y empática. Comprueba la presencia de los turistas, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de los horarios. Explica las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas. Facilita la información de interés de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel de comprensión de los turistas. Responde a las preguntas formuladas por los turistas con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información. Coordina el embarque de los turistas a lo largo del recorrido, verificando que coincida con el itinerario. Desarrolla la actividad de recorrido, considerando los intereses de turistas y/o posibles adaptaciones. Cumple la actividad contratada, con flexibilidad en caso de situaciones imprevistas. Propone las actividades de animación, según el perfil del turista, el lugar y el momento del día. Controla la integridad de los turistas, exigiendo las garantías necesarias y evitando situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas. Soluciona las incidencias interpersonales con eficacia y profesionalidad, adoptando una actitud mediadora.</i></p>
3	<p><i>Para desarrollar la actividad de recorrido, transmite la información y documentación al turista, comunicándola de manera eficaz, amena y empática. Comprueba la presencia de los turistas, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de los horarios. Explica las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas. Facilita la información de interés de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel de comprensión de los turistas. Responde a las preguntas formuladas por los turistas con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información. Coordina el embarque de los turistas a lo largo del recorrido, verificando que coincida con el itinerario. Desarrolla la actividad de recorrido, considerando los intereses de turistas y/o posibles adaptaciones. Cumple la actividad contratada, con flexibilidad en caso de situaciones imprevistas. Propone las actividades de animación, según el perfil del turista, el lugar y el momento del día. Controla la integridad de los turistas, exigiendo las garantías necesarias y evitando situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas. Soluciona las incidencias interpersonales con eficacia y profesionalidad, adoptando una actitud mediadora, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para desarrollar la actividad de recorrido, transmite la información y documentación al turista, comunicándola de manera eficaz, amena y empática. Comprueba la presencia de los turistas, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de los horarios. Explica las pautas de comportamiento en entornos urbanos, patrimonio y medio ambiente de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas. Facilita la información de interés de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel de comprensión de los turistas. Responde a las preguntas formuladas por los turistas con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información. Coordina el embarque de los turistas a lo largo del recorrido, verificando que coincida con el itinerario. Desarrolla la actividad de recorrido, considerando los intereses de turistas y/o posibles adaptaciones. Cumple la actividad contratada, con flexibilidad en caso de situaciones imprevistas. Propone las actividades de animación, según el perfil del turista, el lugar y el momento del día. Controla la integridad de los turistas, exigiendo las garantías necesarias y evitando situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas. Soluciona las incidencias interpersonales con eficacia y profesionalidad, adoptando una actitud mediadora, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla la actividad de recorrido.</i></p>

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

Escala D

4	<p><i>Para evaluar los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso, evalúa el estado emocional de los turistas, comprobando el disfrute y el cumplimiento del programa. Comprueba la consecución de los objetivos, con documentos de apoyo, formularios, corroborando el cumplimiento del programa. Evalúa las encuestas recogidas, cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano. Atiende las reclamaciones de los turistas con amabilidad, eficacia y máxima discreción, para asegurar la satisfacción del turista y los objetivos. Redacta los informes valorativos, utilizando los resultados para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio, y proponer nuevas ofertas. Transmite la información obtenida a la entidad gestora responsable, mediante memorias de evaluación periódicas para orientar la mejora continua. Realiza el trabajo cumpliendo los estándares de calidad. Aporta la información directa de los turistas y sus expectativas a la entidad organizadora, efectuando sugerencias de mejora. Valora el grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, para garantizar su cumplimiento. Comunica los turistas, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</i></p>
3	<p><i>Para evaluar los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso, evalúa el estado emocional de los turistas, comprobando el disfrute y el cumplimiento del programa. Comprueba la consecución de los objetivos, con documentos de apoyo, formularios, corroborando el cumplimiento del programa. Evalúa las encuestas recogidas, cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano. Atiende las reclamaciones de los turistas con amabilidad, eficacia y máxima discreción, para asegurar la satisfacción del turista y los objetivos. Redacta los informes valorativos, utilizando los resultados para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio, y proponer nuevas ofertas. Transmite la información obtenida a la entidad gestora responsable, mediante memorias de evaluación periódicas para orientar la mejora continua. Realiza el trabajo cumpliendo los estándares de calidad. Aporta la información directa de los turistas y sus expectativas a la entidad organizadora, efectuando sugerencias de mejora. Valora el grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, para garantizar su cumplimiento. Comunica los turistas, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para evaluar los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso, evalúa el estado emocional de los turistas, comprobando el disfrute y el cumplimiento del programa. Comprueba la consecución de los objetivos, con documentos de apoyo, formularios, corroborando el cumplimiento del programa. Evalúa las encuestas recogidas, cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio del recorrido del itinerario urbano. Atiende las reclamaciones de los turistas con amabilidad, eficacia y máxima discreción, para asegurar la satisfacción del turista y los objetivos. Redacta los informes valorativos, utilizando los resultados para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio, y proponer nuevas ofertas. Transmite la información obtenida a la entidad gestora responsable, mediante memorias de evaluación periódicas para orientar la mejora continua. Realiza el trabajo cumpliendo los estándares de calidad. Aporta la información directa de los turistas y sus expectativas a la entidad organizadora, efectuando sugerencias de mejora. Valora el grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas, anotando hechos ocurridos, personas involucradas, causas, cumplimiento de objetivos, para garantizar su cumplimiento.</i></p>

	<i>Comunica los turistas, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No evalúa los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso.</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.

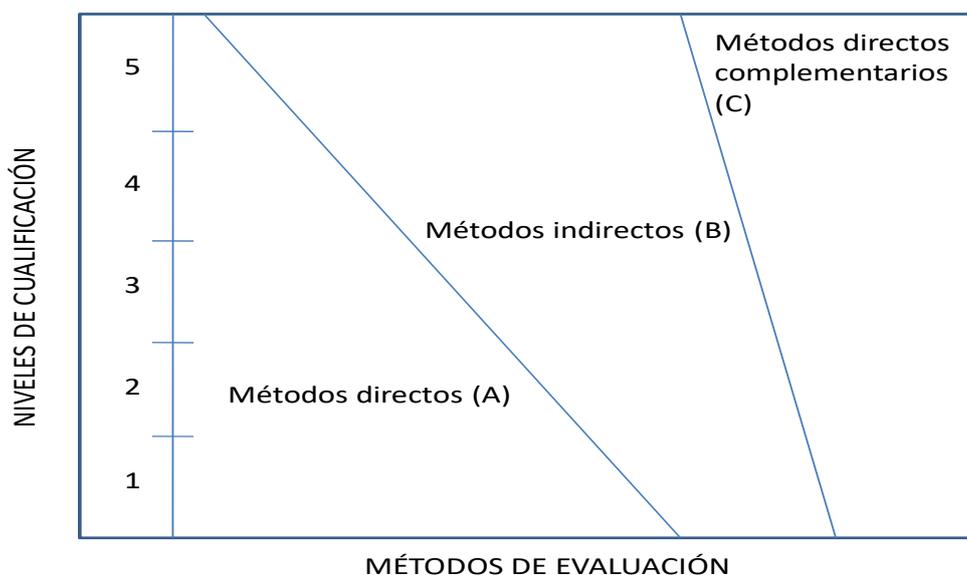
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés cultural en entornos urbanos a turistas, 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)
- 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: