



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP_2580_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en parques, jardines y entornos naturales 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 ECP_2580_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en parques, jardines y entornos naturales 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 natural en parques, jardines y entornos naturales 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 parques, jardines y entornos naturales urbanos, 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 físicas y ecológicas de la actividad se analizan, 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 y centros de interpretación, entre otros. - Materiales complementarios, como guías de campo, material óptico, 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 en parques, jardines y entornos naturales urbanos 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 identificación y consulta de las fuentes de información ecológica y ambiental en el medio urbano, especialmente en lo relativo a parques, jardines, fauna y flora urbana.
 - La necesidad o no de material complementario de observación: prismáticos, telescopios, entre otros.
 - 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 la demanda de turistas, diseñándolos en lo relativo a:
 - Los recursos turísticos y ecológicos (fauna y flora tanto autóctona como introducida), entre otros.
 - Los posibles impactos de los turistas sobre el entorno objeto de la actividad y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
 - Las nuevas demandas de turistas.
 - La infraestructura como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, centros de interpretación y de turistas, 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, 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 ecológicos y 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 de observación de fauna y flora en parques, jardines y entornos naturales urbanos, respetando el programa establecido por la empresa organizadora, el patrimonio y medio ambiente, ampliando las posibilidades de disfrute lúdico de los turistas, para cumplir los objetivos de ambos.

- 3.1 La idoneidad de las actividades de observación de fauna y flora 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, incluyendo en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

- 3.3 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.
- 3.4 Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezcan el propio acompañante del turista se explican, asegurando la integridad de la actividad y disfrute lúdico del turista y respeto por el patrimonio y medio ambiente.
- 3.5 Las comunicaciones previas con los turistas se desarrollan de una manera clara y concisa, solucionando dudas que se planteen, con el objetivo de que éstos sean conscientes de las características de la actividad propuesta.
- 3.6 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 parques, jardines y entornos naturales urbanos, proporcionando al turista información general de interés sobre el destino, así como las capacitaciones técnicas, 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 parques y jardines, patrimonio y medio ambiente, así como cualquier entorno natural urbano y las razones de su preservación y en su caso mejora se explican de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los turistas en su conservación.
- 4.4 La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los turistas y adaptándose en todo lo posible al nivel de los conocimientos previos, dando una visión global del recurso objeto de la visita.
- 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 otros 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 especies faunísticas representativas del entorno, se describen o en su caso, se muestran en guías de campo u otros formatos de forma somera, prestando especial énfasis a la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y las implicaciones que, desde el punto de vista ecológico y ambiental, generan la presencia de estas últimas.
- 4.7 Las especies representativas de la flora del entorno se describen o en su caso, se muestran en guías de campo u otros formatos de forma somera, explicitando la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y prestando especial énfasis en las connotaciones culturales o sociales que cada una pueda tener: árboles ligados a construcciones indianas, flora ornamental, entre otras.
- 4.8 El manejo del material para la observación de fauna y flora se instruye, prestándolo y comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias para su manejo, asegurando así su disfrute y seguridad, entre otros: - Prismáticos u otro material óptico para compartir (telescopio, lupas de campo, entre otros - Guías de campo en formato papel o digital. - Planos o material cartográfico.
- 4.9 Las preguntas formuladas por los turistas se responden con claridad y corrección, solucionando dudas y ampliando la información.

5. Desarrollar la actividad de recorrido en parques, jardines y entornos naturales urbanos, logrando que los turistas se sientan atendidos, para asegurar el disfrute lúdico, el cumplimiento de la oferta de la empresa organizadora y el respeto por el patrimonio y 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 coordinan, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas.
- 5.2 Los elementos de la actividad de recorrido incluido en el itinerario se desarrollan, conjugando los intereses de turistas con el programa previamente ofertado por la entidad organizadora.
- 5.3 La actividad contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, y/o posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, procurando 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, 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 fauna y flora representativa del entorno se observa, presentándola a los turistas y haciéndolos partícipes de su localización.
- 5.6 La información sobre las especies de flora y fauna autóctona e introducida se transmite, partiendo de sus conocimientos previos, con claridad y de manera amena, incidiendo en sus relaciones beneficiosas y/o adversas con el entorno y con el resto de especies, promoviendo a

debate con los turistas posibles soluciones no nocivas a su presencia desde un punto de vista respetuoso con otras especies.

- 5.7 El itinerario por parques, jardines y entornos naturales urbanos se desarrolla, asegurando la ejecución de lo contratado 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.
- 5.8 El respeto por el entorno natural y el patrimonio 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.
- 5.9 La integridad de los turistas se asegura, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas y recordando las normas de uso y disfrute del entorno y sus instalaciones.
- 5.10 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 en parques, jardines y entornos naturales 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.
- 6.2 La consecución de los objetivos se comprueba con documentos de apoyo, formularios o entrevistas directas 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, para incrementar 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 en parques, jardines y entornos naturales urbanos, 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 o situaciones inesperadas 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, guardándola/archivándola y guarda 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 **ECP_2580_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en parques, jardines y entornos naturales 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 turística sobre espacios y recursos naturales del entorno regional y local

- Fuentes de información turística primarias y secundarias sobre espacios y recursos naturales: identificación, discriminación, contraste y selección.

- Soportes informativos y medios de acceso a la información sobre espacios y recursos naturales.
- Espacios naturales protegidos y otros recursos naturales del entorno urbano.
- Contexto geográfico.
- Infraestructura: accesos, abastecimientos, transportes y otros.
- Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- Equipamientos de uso público de espacios protegidos.
- Proveedores de servicios.
- Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades en espacios naturales en entornos urbanos susceptibles de programación.

4. Diseño de itinerarios de viaje y de rutas o visitas a bienes de interés cultural o a parques, jardines o espacios naturales en entornos urbanos 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 natural y fundamentos que les son propios.

5. Interpretación y procesamiento de información sobre espacios y recursos naturales del entorno natural urbano

- Organización de la información.
- Procesamiento de la información.
- Actualización de la información.
- Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.
- Integración e interrelación de información.

6. Transmisión de información sobre parques, jardines y espacios naturales en entornos urbanos 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.

7. La geografía física y biológica como recurso informativo

- Geografía física.
- Cartografía y representación.
- Relieve costero y orografía.

- Descripción de placas marítimas y continentales.
- Hidrografía.
- Climatología.
- Los climas.
- Geografía biológica.
- Relaciones con la zoología y la botánica.

8. El patrimonio natural

- Patrimonio natural. Terminología. Niveles de protección y aspectos legales.
- El Patrimonio natural de la Humanidad. El papel de la UNESCO. Los recursos naturales.
- Restauración y conservación del patrimonio natural. Enfoques, técnicas y concienciación.
- Geografía de los grandes parques y espacios protegidos a nivel mundial, nacional y autonómico.
- Parques nacionales y espacios naturales protegidos del ámbito regional y local.
- Nociones de botánica y zoología e identificación de especies.
- Especies animales y vegetales protegidas en el entorno regional y local.
- Cultura ambiental y sostenibilidad.
- El bien máspreciado: el agua. El ciclo del agua. Ciclos húmedos y secos. Medidas para un uso racional.
- Manifestaciones y peculiaridades relevantes del patrimonio natural en el entorno regional y local.

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 "ECP_2580_3: Prestar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en parques, jardines y entornos naturales 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 natural en parques, jardines y entornos naturales 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, rutas en parques, jardines y entornos naturales.**
- 2. Ofertar actividades de observación de fauna y flora.**
- 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:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Exhaustividad en el análisis del servicio de acompañamiento diseñando itinerarios, rutas en parques, jardines y entornos naturales.</i>	- Interpretación de la información sobre el perfil del turista y los datos del 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. - Análisis de los prestatarios de los servicios. - Previsión de las posibles situaciones conflictivas. - Diseño de los itinerarios. - Identificación de los componentes de la oferta turística y el marco de actuación. - Diseño de los itinerarios. - Adaptación del diseño de itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Eficacia en la oferta de actividades de observación de fauna y flora.</i>	- Comprobación de la idoneidad de las actividades de observación de fauna y flora. - Proposición de la oferta disponible, los proveedores y los precios. - Establecimiento de los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en actividades facultativas. - Explicación de las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar. - Desarrollo de las comunicaciones previas con los turistas. - Gestión de la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>

<i>Exactitud en el desarrollo de la actividad de recorrido.</i>	- Transmisión de la información y documentación proporcionada al turista. - Facilitación de la información de interés general. - Descripción y observación de las especies faunísticas y de flora representativas del entorno. - Instrucción del manejo del material para la observación de fauna y flora. - Coordinación del embarque de los turistas a lo largo del viaje. - Desarrollo de la actividad contratada. - Proposición de las actividades de animación diseñadas. - Comprobación del respeto por el entorno natural y el patrimonio durante el recorrido. - Control de la integridad de los turistas. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Precisión en la evaluación de los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso.</i>	- Evaluación del estado emocional de los turistas. - Comprobación de la consecución de los objetivos con documentos de apoyo. - 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. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i>
<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

Para analizar el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios, rutas en parques, jardines y entornos naturales, interpreta la información sobre el perfil del turista y los datos del 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 especiales,

	proponiendo alternativas que puedan mejorar el itinerario. Analiza los medios necesarios para la prestación del servicio, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas. Analiza los prestatarios de los servicios, asegurando el cumplimiento de las condiciones, precios y plazos, la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado. Prevé las posibles situaciones conflictivas, estableciendo los mecanismos necesarios para la solución. Diseña los itinerarios, concretando el ámbito territorial y temporal, la identificación y consulta de las fuentes de información turística y la información ecológica y ambiental, la necesidad de material complementario, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras. Identifica los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la demanda de turistas. Diseña los itinerarios, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, ambiental elaborando nuevos itinerarios a partir del análisis profundo. Adapta el diseño de itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad.
3	Para analizar el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios, rutas en parques, jardines y entornos naturales, interpreta la información sobre el perfil del turista y los datos del 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 especiales, proponiendo alternativas que puedan mejorar el itinerario. Analiza los medios necesarios para la prestación del servicio, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas. Analiza los prestatarios de los servicios, asegurando el cumplimiento de las condiciones, precios y plazos, la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado. Prevé las posibles situaciones conflictivas, estableciendo los mecanismos necesarios para la solución. Diseña los itinerarios, concretando el ámbito territorial y temporal, la identificación y consulta de las fuentes de información turística y la información ecológica y ambiental, la necesidad de material complementario, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras. Identifica los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la demanda de turistas. Diseña los itinerarios, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, ambiental elaborando nuevos itinerarios a partir del análisis profundo. Adapta el diseño de itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.
2	Para analizar el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios, rutas en parques, jardines y entornos naturales, interpreta la información sobre el perfil del turista y los datos del 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 especiales, proponiendo alternativas que puedan mejorar el itinerario. Analiza los medios necesarios para la prestación del servicio, diseñando itinerarios urbanos según las condiciones económicas. Analiza los prestatarios de los servicios, asegurando el cumplimiento de las condiciones, precios y plazos, la idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado. Prevé las posibles situaciones conflictivas, estableciendo los mecanismos necesarios para la solución. Diseña los itinerarios, concretando el ámbito territorial y temporal, la identificación y consulta de las fuentes de información turística y la información ecológica y ambiental, la necesidad de material complementario, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras. Identifica los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la demanda de turistas. Diseña los itinerarios, asegurando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, ambiental elaborando nuevos itinerarios a partir del análisis profundo. Adapta el diseño de itinerarios a los objetivos divulgativos y lúdicos, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos urbanos que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.

1	No analiza el servicio de acompañamiento diseñando itinerarios, rutas en parques, jardines y entornos naturales.
---	--

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

Escala B

4	<i>Para ofertar actividades de observación de fauna y flora, comprueba la idoneidad de las actividades de observación de fauna y flora, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia, a las posibilidades del lugar y a las expectativas de los turistas. Propone la oferta disponible, los proveedores y los precios, informando a los turistas, incluyendo las adaptaciones necesarias. Establece los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades y grado de adecuación para su disfrute. Explica las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, asegurando la integridad de la actividad y disfrute lúdico y respeto por el patrimonio y medio ambiente. Desarrolla las comunicaciones previas con los turistas de una manera clara y concisa, solucionando dudas que se planteen. Gestiona la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora.</i>
3	Para ofertar actividades de observación de fauna y flora, comprueba la idoneidad de las actividades de observación de fauna y flora, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia, a las posibilidades del lugar y a las expectativas de los turistas. Propone la oferta disponible, los proveedores y los precios, informando a los turistas, incluyendo las adaptaciones necesarias. Establece los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades y grado de adecuación para su disfrute. Explica las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, asegurando la integridad de la actividad y disfrute lúdico y respeto por el patrimonio y medio ambiente. Desarrolla las comunicaciones previas con los turistas de una manera clara y concisa, solucionando dudas que se planteen. Gestiona la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.
2	<i>Para ofertar actividades de observación de fauna y flora, comprueba la idoneidad de las actividades de observación de fauna y flora, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia, a las posibilidades del lugar y a las expectativas de los turistas. Propone la oferta disponible, los proveedores y los precios, informando a los turistas, incluyendo las adaptaciones necesarias. Establece los programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades y grado de adecuación para su disfrute. Explica las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, asegurando la integridad de la actividad y disfrute lúdico y respeto por el patrimonio y medio ambiente. Desarrolla las comunicaciones previas con los turistas de una manera clara y concisa, solucionando dudas que se planteen. Gestiona la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias, comprobando formas de pago del servicio ofertado según criterios de la empresa organizadora, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	No oferta actividades de observación de fauna y flora.

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

Escala C

4	<i>Para desarrollar la actividad de recorrido, transmite la información y documentación proporcionada al turista, comprobándose su presencia y comunicando todas las características del programa y comportamiento de manera eficaz, amena y empática y comprobando la presencia. Facilita la información de interés general de forma secuenciada, serena, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión, dando una visión global del recurso objeto de la visita. Describe y observa las especies faunísticas y de flora representativas del entorno, de forma somera, prestando especial énfasis a la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y sus implicaciones tanto culturales como sociales. Instruye en el manejo del material para la observación de fauna y flora, prestándolo y comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias para su manejo, respondiendo sus dudas. Coordina el embarque de los turistas a lo largo del viaje, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas. Desarrolla la actividad contratada, adaptándola en caso de situaciones imprevistas y asegurando la ejecución de lo contratado. Propone las actividades de animación diseñadas, dinamizándolas según el perfil del turista, el lugar y el momento del día. Comprueba el respeto por el entorno natural y el patrimonio durante el recorrido, reforzando su interiorización por parte de los turistas. Controla la integridad de los turistas, exigiendo las garantías necesarias, evitando incidencias y situaciones potencialmente peligrosas solucionándolas en caso de que existan.</i>
3	Para desarrollar la actividad de recorrido, transmite la información y documentación proporcionada al turista, comprobándose su presencia y comunicando todas las características del programa y comportamiento de manera eficaz, amena y empática y comprobando la presencia. Facilita la información de interés general de forma secuenciada, serena, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión, dando una visión global del recurso objeto de la visita. Describe y observa las especies faunísticas y de flora representativas del entorno, de forma somera, prestando especial énfasis a la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y sus implicaciones tanto culturales como sociales. Instruye en el manejo del material para la observación de fauna y flora, prestándolo y comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias para su manejo, respondiendo sus dudas. Coordina el embarque de los turistas a lo largo del viaje, verificando que la consecución de las acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas. Desarrolla la actividad contratada, adaptándola en caso de situaciones imprevistas y asegurando la ejecución de lo contratado. Propone las actividades de animación diseñadas, dinamizándolas según el perfil del turista, el lugar y el momento del día. Comprueba el respeto por el entorno natural y el patrimonio durante el recorrido, reforzando su interiorización por parte de los turistas. Controla la integridad de los turistas, exigiendo las garantías necesarias, evitando incidencias y situaciones potencialmente peligrosas solucionándolas en caso de que existan, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.
2	<i>Para desarrollar la actividad de recorrido, transmite la información y documentación proporcionada al turista, comprobándose su presencia y comunicando todas las características del programa y comportamiento de manera eficaz, amena y empática y comprobando la presencia. Facilita la información de interés general de forma secuenciada, serena, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión, dando una visión global del recurso objeto de la visita. Describe y observa las especies faunísticas y de flora representativas del entorno, de forma somera, prestando especial énfasis a la diferencia entre especies autóctonas e introducidas y sus implicaciones tanto culturales como sociales. Instruye en el manejo del material para la observación de fauna y flora, prestándolo y comprobando que los turistas hayan adquirido las competencias para su manejo, respondiendo sus dudas. Coordina el embarque de los turistas a lo largo del viaje, verificando que la consecución de las</i>

	<i>acciones coincida con el itinerario contratado por los turistas. Desarrolla la actividad contratada, adaptándola en caso de situaciones imprevistas y asegurando la ejecución de lo contratado. Propone las actividades de animación diseñadas, dinamizándolas según el perfil del turista, el lugar y el momento del día. Comprueba el respeto por el entorno natural y el patrimonio durante el recorrido, reforzando su interiorización por parte de los turistas. Controla la integridad de los turistas, exigiendo las garantías necesarias, evitando incidencias y situaciones potencialmente peligrosas solucionándolas en caso de que existan, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No desarrolla la actividad de recorrido.</i>

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

Escala D

4	<i>Para evaluar los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso, evalúa el estado emocional de los turistas, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa. Comprueba la consecución de los objetivos con documentos de apoyo, corroborando el cumplimiento de lo fijado. 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 a los turistas, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</i>
3	<i>Para evaluar los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso, evalúa el estado emocional de los turistas, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa. Comprueba la consecución de los objetivos con documentos de apoyo, corroborando el cumplimiento de lo fijado. 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 a 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>

2	<i>Para evaluar los servicios guiados para mejorar la calidad del proceso, evalúa el estado emocional de los turistas, comprobando el disfrute lúdico del itinerario urbano y el cumplimiento del programa. Comprueba la consecución de los objetivos con documentos de apoyo, corroborando el cumplimiento de lo fijado. 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 a 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.

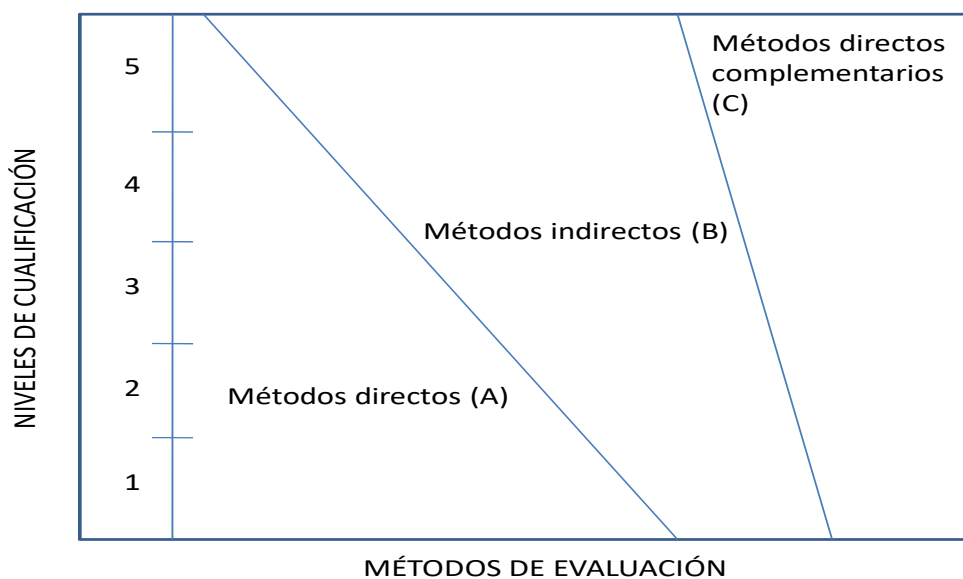
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

- 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 restar servicios de guía, acompañamiento y asistencia en actividades vinculadas a la divulgación del patrimonio y bienes de interés natural en parques, jardines y entornos naturales 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: