CASO PILOTO SECTOR TURISMO: **TURISMO DE AVENTURA**

INNOVANDO EN LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

SISTEMATIZACION DE LA EXPERIENCIA DE NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Rosa A. Carvallo G.
Lima, 2021

Instancias Participantes:

Sector Productivo:

Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado APTAE

Mundo Aventura

Perú BICI

Javier Chiong. Experto independiente

Perú Ocho Mil (P8K SAC)

Inversiones Viajeros Perú SAC

Desert Expeditions (Expediciones al Desierto SAC)

Ernesto Wong. Experto Independiente

Sector Público:

MINCETUR

Sector Educativo:

CENFOTUR

Responsable Técnico:

Rosa A. Carvallo Gajardo

© APTAE/CENFOTUR

Contenido

i) Presentación

I. Antecedentes

II. Organización del Piloto de Evaluación

- 2.1. Creación de documentos de sustento metodológico
- 2.2. Acuerdos con el sector empresarial
- 2.3. Definición de la Cualificación de Desempeño

III. Desarrollo del Proceso de Evaluación

- 3.1. Elaboración de Plan de Evaluación
- 3.2. Elaboración de instrumentos de evaluación
- 3.3. Portafolios de evidencias

IV. La Experiencia de Evaluación de Evaluadores y Verificadores

- 4.1. Preparación del Proceso de Evaluación. La Formación de Evaluadores
- 4.2. Las diferentes experiencias en la evaluación
- 4.3. Verificación del Portafolios de Evidencias

V. Formación de Verificadores

VI. Consideraciones Generales

VII. Bibliografía

VIII. Anexos

Siglas y Acrósticos

ATTA	*Adventure Travel Trade Association*
APTAE	Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado
APEC	*Asia-Pacific Economic Cooperation*
APL	*Acreditation of Prior Learning*
AQF	*Australian Qualifications Framework*
ASQA	*Australian Skills Quality Authority*
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CANATUR	Cámara Nacional de Turismo
CE	Centro de Evaluación
CEDEFOP	Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional
CENFOTUR	Centro de Formación en Turismo
CINTERFOR	Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional
CPST	Caso Piloto Sector Turismo
INACAL	Instituto Nacional de Calidad (Perú)
IT	*Instancias de tercería*
MEC	Marco Europeo de Cualificaciones
MINEDU	Ministerio de Educación
MNC	Marco Nacional de Cualificaciones
MNCP	Marco Nacional de Cualificaciones del Perú
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MTPE	Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo
NC	Estándar de competencia
NICATS	*Northern Ireland Credit Accumulation and Transfer System*
NOS	*National Occupational Standard*
NVQ	*National Vocational Qualifications*
OC	Organismo Certificador
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos

Ofqual	*Office of Qualifications*
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMT	Organización Mundial del Turismo
PDN	Proyecto de Desarrollo de Normas
PIB	Producto Interno Bruto
SSDA	*Sector Skills Development Agency*
SSC	*Sector Skills Councils*

Presentación

El presente documento que busca sistematizar los esfuerzos por ir paso a paso "Innovando en la Evaluación de Competencias" en el sector turismo, tiene como propósito reunir las acciones y reflexiones realizadas durante un período de casi 4 años por parte de un grupo de empresarios, trabajadores y servidores públicos vinculados al sector turismo, en particular al turismo de aventura.

El país cuenta con grandes riquezas que constituyen un sólido recurso turístico. Desde la cultura originaria y la antigua arquitectura española, su gastronomía y bellezas naturales aportadas por selva, desierto, montaña y costa, hasta la calidez de un pueblo que ha integrado una diversidad de identidades culturales.

El Turismo constituye en estos momentos la tercera entrada más importante en términos de divisas del país. En el año 2019 la industria turística representaba el 12.4 % del PIB nacional; sin embargo, existe un consenso entre los sectores de que esta industria puede aportar un porcentaje más alto si se llevan a cabo algunas tareas pendientes, a pesar de que es una industria que se basa en las pequeñas y medianas empresas. De las mencionadas tareas, entre las más críticas se encuentran la infraestructura para facilitar accesos, asi como para recibir un mayor número de turistas, la formalización de las empresas, una mayor inserción a la tecnología y el desarrollo del capital humano, ante las características y exigencias de una mayor competitividad.

A los dos últimos puntos referidos aporta el Proyecto que se menciona, cuya base es la identificación, normalización y aplicación de las competencias, tanto para la mejora de la educación, como para fortalecer la organización del trabajo por medio del desarrollo de las herramientas requeridas por el sistema de cualificaciones. Por su parte, APTAE de manera conjunta con INACAL y MINCETUR han avanzado en la elaboración de los sistemas de gestión para las empresas prestadoras de servicios turísticos.

Durante el período de trabajo se realizaron una serie de actividades relacionadas con la formación, la trasferencia metodológica, así como el intercambio de experiencias con las instituciones públicas relacionadas con educacion, trabajo y turismo. Se consideró pertinente registrar los diferentes momentos del trabajo, así como las evidencias de los aprendizajes logrados. En ese marco, la sistematización se organizó en el presente documento, el cual está integrado por cuatro grandes apartados más una introducción, la bibliografía y los anexos que facilitan la comprensión del proceso por medio de la ejemplificación.

El primer apartado describe la organización del caso piloto de evaluación de competencias. Este hace referencia a la mayoría de las actividades desarrolladas con el equipo de consultoría del BID por medio de un acuerdo con el sector empresarial en general y con empresas de turismo de aventura, en particular. La organización, por tanto, consistió en establecer acuerdos con la Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado (APTAE) y con el Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR)[1], asi

[1] Como se ha señalado, CENFOTUR ha sido el impulsador de este proceso y constantemente el puente entre la consultoría, los empresarios y los Ministerios de Turismo, Trabajo y Educación.

como definir los alcances que tendría la puesta en práctica del proceso de evaluación de competencias aplicando los estándares elaborados y adaptados[2] por el grupo.

El Desarrollo del Proceso de Evaluación se describe en el segundo apartado. El énfasis de este capítulo es mostrar la elaboración de todos los instrumentos necesarios para llevar a cabo el proceso de evaluación, así como las problemáticas enfrentadas para la organización de este dado que una buena parte del éste se desarrolló durante el período de contingencia marcado por el COVID, lo que afecto tanto el proceso evaluación aplicado con los miembros de APTAE, como la definición y flexibilización de los tipos de evaluación que se llevaron a cabo con el grupo.

Con objeto de realizar una descripción más amplia, se separaron los apartados que describen las características que se dieron al elaborar el Plan de Evaluación, y los instrumentos de evaluacion para lo cual se tomó como base lo planteado en el documento metodológico "esquema de Evaluación". El concepto base para la elaboración de instrumentos se orientó a partir de la pregunta ¿cómo a través de un instrumento se puede realmente registrar la calidad de una evidencia

El tercer apartado tambien está integrado por el subcapítulo "verificación del Portafolios de Evidencias", en el cual se describe y analiza, la construcción y funcionalidad de dicho instrumento, no solo para el registro ordenado de las evidencias en un proceso de evaluación de competencias, ya sea a través de una Norma o de una acción de Formación; sino, además se plantea la importancia de este como herramienta para la movilidad laboral. Así mismo, en este apartado se registra la experiencia de verificación de los portafolios de evidencias por parte de los participantes, una funcionaria de CENFOTUR, como verificadora interna y una persona con experiencia en la verificación externa a nivel internacional.

La Experiencia de Evaluación de Evaluadores y Verificadores, se describe en el cuarto apartado. Ademas de las características de ser en línea debido a la pandemia, en él también se resaltan las dificultades enfrentadas debido a la contingencia y por tanto a la no prevención suficiente para enfrentarla. En ese sentido, la experiencia, si bien vivió algunas dificultades, posteriormente tuvo como resultado el tener que identificar el cómo solucionar los problemas que dicha situación ponía en la mesa, sin perder el objetivo y lograr los resultados con la misma calidad.

Este aparatado se dividió en dos grandes líneas. La formación de los Evaluadores considerando la preparación del proceso de evaluación, para lo cual se puso como criterio a los participantes que tuvieran un candidato que les permitiera aplicar lo aprendido. Esto quiere decir "aprendamos y certifiquemos nuestras competencias como evaluadores, evaluando." El proceso permitió identificar criterios y políticas que era necesario generar en el Centro de Evaluación para garantizar la calidad de la evaluación, desde su diseño, aplicación hasta la solicitud del Certificado.

La segunda linea eje fue la formación de Verificadores. Como se señaló anteriormente, se consideró pertinente que las mismas personas que integraron el grupo de evaluadores, conformaran al de verificadores, con el objeto de consolidar su aprendizaje en una visión

[2] Los estándares de competencia a los que se hace referencia se obtuvieron de las bases de dato de Reino Unido y Nueva Zelanda, incluyendo a los aportados por Australia en el marco del Comité de APEC

integral de la evaluación de competencia, desde una perspectiva de mejora continua y aseguramiento de la calidad. Para llevar a cabo la formación se integraron los apoyos didácticos y los instrumentos específicos, mostrando algunos ejemplos de instrumentos utilizados Inglaterra en esta materia.

Además de la integración de Anexos, que apoyen una ejemplificación de la realidad en materia de evaluación, se ha integrado un apartado de consideraciones generales, en el cual se han sistematizado algunas ideas que pueden apoyar la continuidad de la experiencia de desarrollo de competencias que se ha logrado con Turismo Aventura.

Los logros que se describen en este documento de sistematización son resultado de los esfuerzos de un amplio grupo de personas provenientes de diferentes países, distintas instituciones públicas y privadas, así como de una diversidad de profesiones, todos ellos con un objetivo común: hacer de su sector un sector dinámico que posicione al país en los primeros lugares de destino seguros en el mercado nacional e internacional, que aporte la información necesaria para la mejora constante de la educación, que genere empleos, que aporte a la formalización de las organizaciones y de las personas. De esta manera se expresa como un sector que con la participación comprometida de los actores esté constantemente aportando al desarrollo de su país.

Ese ha sido el espíritu de los participantes, tanto de los que permanecen como de aquellos que por distintas razones tuvieron que retirarse del Proyecto. A todos ellos les doy las gracias por permitirnos dar continuidad a la experiencia piloto iniciada por el BID con el compromiso y entusiasmo por el aprendizaje y el cambio que con él se construye, en beneficio de nuestros países, sociedades y personas. Gracias a mis coleg@s mexican@s y peruan@s, a los representantes del sector privado liderados por Francisco Basili, presidente de APTAE; a los funcionarios públicos tanto de CENFOTUR como MINCETUR y, en especial, gracias a Madeleine Burns en su calidad de directora de CENFOTUR durante el proceso.

Rosa A. Carvallo Gajardo
Noviembre de 2021

I. Antecedentes

En noviembre de 2015 el Gobierno del Perú a través del Consejo Nacional de la Competitividad y Formalización (CNCF), con la participación de los Ministerio de Educación (MINEDU) y Trabajo (MTPE), inicio un proceso de análisis para apoyar el desarrollo de un Sistema de Formación para el Trabajo, como parte de los esfuerzos que el país está llevando a cabo en torno a establecer estrategias que permitan elevar la productividad y competitividad de las organizaciones productivas, de las personas y de la sociedad en su conjunto. El elemento central, en este ámbito, lo constituye la formación y evaluación de las capacidades del capital humano; por tanto, la educación es el punto de atención que favorece lograr los objetivos estratégicos nacionales en torno a la productividad y competitividad. Para tales efectos, el Gobierno concertó una serie de apoyos, tanto financieros como técnicos que faciliten a los técnicos nacionales identificar experiencias internacionales, mejores prácticas en la materia y tendencias de transformación para lograr una educación de calidad.

Es así como el Consejo Nacional de la Competitividad (CNC) del Perú, con apoyo del Banco Interamericano (BID) y el Fondo de Cooperación de la "secretaria de Estado para Asuntos Económicos (SECO) Suiza", promovió el Programa de Apoyo a la Agenda de Competitividad 2014-2018, el cual tenía por propósito apoyar al país en sus esfuerzos sistemáticos para mejorar su competitividad, establecidos en la Agenda de Competitividad 2014-2018. El Programa, que buscaba contribuir con la obtención de resultados concretos que mejoraran los factores dinámicos que determinan la competitividad del país, desde los niveles nacionales y subnacional (regional), tuvo como una de sus líneas de trabajo el Desarrollo del Capital Humano.

El Proyecto en cuestión se ha desarrollado en tres etapas. Bajo el impulso de la vinculación público-privada para la construcción de las estrategias nacionales, se buscó fortalecer el Sistema Nacional de Cualificaciones o Competencias, con la participación de los sectores productivos. Su propósito fue fortalecer la formación para y en el trabajo con el objeto de desarrollar las competencias del capital humano nacional. *La evidencia y experiencia internacional señalan que la formación para el trabajo (FT) -aquélla que es ofrecida en la educación superior (universitaria y no universitaria) y por las empresas a sus trabajadores-, puede constituir un vehículo para el crecimiento económico y el progreso social. También, ofrece la posibilidad que los trabajadores actualicen y/o mejoren sus competencias durante su ciclo de vida, lo que facilita su empleabilidad y garantiza su adaptabilidad a las nuevas tecnologías.*[3]

En la primera etapa del proyecto, el equipo de consultores aportado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), realizó dos casos piloto con los sectores minero y de agroexportación. Como resultado se iniciaron las gestiones para la integración del Consejo Sectorial de Competencias en ambos sectores. Así mismo, se elaboraron Normas de Competencia y se llevaron a cabo ejemplos de aplicación de las Normas creadas con los

[3] Plan De Trabajo. Apoyo Para Establecer Un Grupo De Trabajo Sectorial Para El Desarrollo De Un Sistema De Formación Para El Trabajo. Lima Perú. Enero 2016.

sectores productivos mencionados. La primera etapa finalizó con un intercambio de experiencias internacional, realizado en marzo de 2018. El evento contó con la participación de la OCDE, y de Reino Unido, Canadá; Australia Y Nueva Zelanda. En él se intercambiaron experiencias en cuanto a la participación del sector productivo en el liderazgo de los sistemas de cualificaciones a nivel internacional y su aportación al desarrollo y competitividad de los países.

En la segunda etapa se consideró sustantivo integrar a los casos piloto al sector turismo, tomando en cuenta su aportación a la integración del PIB y a la generación de empleo como criterios centrales. Además, se definió elaborar una Guía Metodológica que permitiera sistematizar las experiencias logradas con los sectores, a través de la cual se llevaba a cabo la transferencia metodológica a los técnicos nacionales.

Se estableció como propósito: *Apoyar al sector productivo en la integración del Consejo Sectorial de Competencias del Sector Turismo, mediante la integración de este a los Casos Piloto desarrollados en el marco del Apoyo para el fortalecimiento del Sistema de Formación para el Trabajo en el país*.[4]

En ese contexto, a partir de las actividades que CENFOTUR venía desarrollando con las empresas turísticas, se inició el proceso de trabajo con el sector en marzo de 2018. Para llevar a cabo el piloto se identificó que una de las funciones que necesitaban ser normalizadas eran las referidas al proceso de "atención a clientes", funciones que son relevantes por su carácter transversal y transferible para una variedad de modalidades y servicios turísticos y entre sectores productivos.

Se definieron tres ejes de trabajo:

1. Acercamiento y sensibilización de las asociaciones y empresas representativas del sector para la integración del Consejo Sectorial de Competencias.
2. Adaptación de normas de competencia relacionadas con las funciones criticas vinculadas a la atención a clientes
3. Desarrollo de un programa educativo basado en las normas adaptadas, incluyendo un proceso de formación de formadores.

Para cumplir el primer eje se iniciaron las reuniones con las asociaciones y en particular con la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), además, se consideró pertinente llevar a cabo reuniones con empresas y asociaciones que no están afiliadas a CANATUR y empresas independientes, dado que existen operadores turísticos y hoteles de cadenas internacionales que no están afiliadas pero que son importantes en el mercado.

En el caso del segundo eje, se convocó a expertos de diferentes empresas para la validación de las normas. Al mismo tiempo se analizaron las normas australianas que en el marco de la APEC se aportaron para integrar 6 perfiles ocupacionales, dado que todas las ocupaciones trabajadas tienen directa relación con el "servicio al cliente" y, además, se muestra la transversalidad existente de funciones entre las citadas ocupaciones (ver Anexo 1. Mapeo de Normas de Competencia/Perfiles de Puesto). El tercer eje seria trabajado con el personal de CENFOTUR para apoyar la transferencia hacia la formación basada en competencias.

[4] Plan de Trabajo. Caso Piloto Sector turismo, marzo 2018

En el primer contacto con los empresarios de Turismo de Aventura, se analizó de manera conjunta con MINCETUR y CENFOTUR, el contexto contingente que se estaba viviendo en el país para dicho subsector, lo que fue tomado en cuenta para cambiar la orientación del caso piloto acordándose identificar las funciones críticas de Turismo de Aventura para normalizarlas y tomarlas como base para la certificación de competencias y el desarrollo de procesos de formación. (Ver Anexo 2: Matriz De Procesos y Funciones: Sector Turismo. Turismo de Aventura). En este proceso fueron las empresas, los expertos y la asociación que los aglutina los que se comprometieron a tener una participación constante hasta que se cumpliera con todos los resultados esperados por el proyecto.

En este marco, una vez finalizada la asistencia técnica aportada por el BID en 2019, se inició la tercera etapa del proyecto con el liderazgo de la Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado (APTAE) y el Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), instancias que consideraron pertinente dar continuidad a la experiencia piloto a través de integrar actividades que permitieran completar el ciclo del Sistema de Competencias, ante lo cual se organizó el proceso de evaluación de competencias aplicando la metodología inglesa aportada por la consultoría del BID.

Durante el período de asistencia técnica del BID se avanzó en lo siguiente:

1. Adaptación y elaboración de 28 Normas de Competencia identificadas y priorizadas por el sector productivo
2. Un curso de formación de formadores
3. Aplicación de instrumento de diagnóstico de necesidades de desarrollo para el sector turismo.
4. Organización de las primeras acciones para la creación del Consejo Sectorial de Competencias para el sector

En el proceso se elaboraron y adaptaron Normas de Competencia de diferentes países que aplican el sistema anglosajón de competencias. En este marco se tomó la decisión de integrar no sólo las normas técnicas propias de los procesos necesarios para brindar servicios turísticos; sino también aquellas que dan cuenta de competencias transversales que son utilizadas en diversos sectores productivos y de servicios con diferentes complejidades en las estructuras ocupacionales.

La mayoría de las Normas de Competencia que fueron adaptadas pertenecen a la base de datos de Reino Unido, se consideraron algunas de Nueva Zelanda y un grupo de Normas Australianas. La estructura de las Normas fue tomada del documento metodológico aportado por *OFQUAL*[5], instancia reguladora del Sistema de Competencias en Reino Unido, en 2011 y que continúa vigente.

En el caso de las Normas de Competencia transversales, por ejemplo, trabajo en equipo, comunicación, toma de decisiones o solución de problemas, se acordó que serían utilizadas las que habían sido adaptadas por el caso piloto de agroexportación. Con ello se mostraba la importancia que tiene la vinculación entre los Consejos Sectoriales de Competencias de los

[5] Geoff Carroll and Trevor Boutall. *Guide to Developing National Occupational Standards. Ofqual, UK*, junio, 2011

distintos sectores económicos y la transferibilidad (portabilidad) y transversalidad de las Normas de competencia cuando éstas describen funciones.

CASOS PILOTO SECTORES AGROEXPORTACIÓN Y TURISMO PERÚ	PROCESOS DE TRANSVERSALIDAD Y TRANSFERIBILIDAD DE NORMAS DE COMPETENCIA	CP/RNOS-003
	RECONOCIMIENTO DE NORMAS DE OTROS SECTORES	Fecha de emisión: 17/01/2019

SECTOR DE ORIGEN	Agroexportación
SECTOR RECEPTOR	Turismo

CLAVE Y NOMBRE DE LA NORMA DE COMPETENCIA	
CLAVE	NOMBRE
NUR[1]	Trabajar eficazmente en equipo
NUR	Tomar decisiones informadas
NUR	Verificar el cumplimiento del Sistema de Calidad
NUR	Implementar Sistemas de aseguramiento de Calidad
NUR	Asignar el trabajo a los miembros del equipo
NUR	Comunicación efectiva en el trabajo
NUR	Supervisar el trabajo de otros.
Tipo de Norma[2]	Transversal o clave

OBSERVACIONES

Se transfiriendo del Caso Piloto del sector agroexportador 7 normas transversales al caso piloto del sector turismo, a las cuales se les verificó la aplicabilidad en el país, con el sector agroexportador. Este proceso tuvo dos propósitos:

1. Mostrar en los casos piloto el carácter transversal y transferible que tienen las Normas de Competencia y cómo, esta característica, apoya a la mejora de la calidad educativa. El uso de la norma por varios sectores apoya a que se incorporen en los procesos educativos el desarrollo de competencias transversales aplicables en la vida y el trabajo, lo que posibilita una formación integral de las personas y un proceso de estandarización del trabajo en las organizaciones.
2. Como representante del sector educativo en el caso piloto de Turismo participó CENFOTUR, institución que informó de la importancia que tenía para la mejora de su oferta educativa el contar con las normas transversales, que fueran compartidas por otras instituciones educativas que

[1] Aún no se asigna Número único de registro.
[2] Tipos de Normas:
Normas Técnicas y/o específicas: define funciones/competencias propias de los procesos productivos y/o servicios del Sector
Normas Técnicas Trasversales: define funciones/competencias técnicas que son aplicables en distintos procesos productivos/ servicios del sector y/o de diversos sectores
Normas Transversales: definen funciones/competencias que son aplicables en todos los sectores, en cualquier estructura ocupacional y en actividades de vida cotidiana. (Competencias para la vida y el trabajo; por ejemplo: tomar decisiones, solucionar problemas, usar tecnología, comunicar ideas e información, trabajar en equipo, entre otras)

Página 1 de 2

Aunque las normas transversales fueron aportadas por el sector agroexportador. De todas maneras, se realizó un ejercicio de verificación de los lenguajes con representantes de las empresas hoteleras que participaban en el piloto. Como parte del grupo de estándares transversales se decidió integrar al grupo de normas adaptadas el estándar de competencia

correspondiente a la función de "evaluar competencias con base en una Estándar de competencia", con el objeto de contar con los elementos que permitieran aplicar el enfoque de competencias de manera demostrativa en el marco de los pilotos.

RESUMEN DE NORMAS DE SECTOR TURISMO QUE ESTAN TRADUCIDAS/ADAPTADAS/VALIDADAS

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA	ORIGEN	OBSERVACIONES
1. Contribuir a la prestación de servicios de turismo de aventura	NOS/UK	Las Normas que se describen en la lista, fueron validadas con los grupos de trabajo, a excepción de las Normas transversales que fueron transferidas del caso piloto de agroexportación.
2. Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Perú	
3. Liderar actividades de turismo de aventura	Perú	
4. Facilitar y ofrecer experiencias de turismo de aventura	NOS/UK	
5. Identificar y comprender información sobre destinos, productos y servicios	APEC / AU	
6. Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad (SAC)	NOS/UK	
7. Verificar el Cumplimiento del sistema de calidad	NOS/UK	
8. Asignar el trabajo a los miembros del equipo	NOS/UK	
9. Supervisar el trabajo de otros	NOS/UK	
10. Comunicación Efectiva en el Lugar de Trabajo	NOS/UK	
11. Aplicar los procedimientos de salud y seguridad en el lugar de trabajo	APEC/AU	
12. Proporcionar servicio al cliente	APEC/AU	
13. Proporcionar un servicio confiable al cliente	NOS/UK	
14. Realizar transacciones financieras básicas	APEC/AU	
15. Responder ante situaciones de estrés del cliente	APEC/AU	
16. Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con clientes 17. y partes interesadas	NOS/UK	
18. Determinar oportunidades de mercado y planificar la provisión futura de servicios	NOS/UK	
19. Dar seguimiento y solucionar problemas en el servicio al cliente	NOS/UK	
20. Investigar las necesidades del cliente	NOS/UK	
21. Supervisar servicios de recepción	NOS/UK	
22. Trabajar eficazmente en equipo	NOS/UK	
23. Planear actividades de turismo de aventura	NOS/UK	
24. Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	NOS/UK	
25. Tomar decisiones informadas y efectivas	NOS/UK	
26. Organizar información del cliente de manera efectiva	NOS/UK	
27. Resolver problemas en el servicio al cliente	NOS/UK	
28. Realizar el proceso de evaluación de competencia basado en normas de competencia de una función productiva	NOS/UK	

Del total de normas elaboradas y/o adaptadas en el proyecto han sido aprobadas por el Ministerio del Trabajo en 2021, a solicitud de MINCETUR y del sector empresarial, las siguientes normas de turismo de aventura.

Normas aprobadas por el Ministerio del Trabajo

NO.	NOMBRE DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIA	NÚMERO DE REFERENCIA ÚNICO (NRU):	ORIGEN
1	Facilitar y ofrecer experiencias de Turismo Aventura	RDG N° 090-2019-MTPE/3/19	UK
2	Contribuir a la prestación de Servicios de Turismo Aventura	RDG N° 091-2019-MTPE/3/19	UK
3	Liderar Actividades de Turismo Aventura	RDG N° 092-2019-MTPE/3/19	APTAE (Perú)
4	Identificar y comprender información sobre productos, destinos y servicios	RDG N° 088-2019-MTPE/3/19	APEC
5	Planear actividades de Turismo de Aventura	RDG N° 089-2019-MTPE/3/19	Nueva Zelanda
6	Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19	APTAE (Perú)
7	Trabajar eficazmente en equipo	RDG Nº 0080-2020-MTPE/3/19	UK
8	Tomar decisiones informadas y efectivas	RDG Nº 0081-2020-MTPE/3/19	UK
9	Asignar el trabajo a los miembros del equipo	RDG Nº 0089-2020-MTPE/3/19	UK
10	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	RDG Nº 0090-2020-MTPE/3/19	UK
11	Dar seguimiento y solucionar problemas en el servicio al cliente	RDG Nº 0093-2020-MTPE/3/19	UK
12	Organizar información del cliente de manera efectiva	RDG Nº 0092-2020-MTPE/3/19	UK
13	Planear actividades para la prestación de servicios en el sector turismo	RDG Nº 0091-2020-MTPE/3/19	UK
14	Resolver problemas en el servicio al cliente	RDG Nº 0094-2020-MTPE/3/19	UK
15	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	RDG Nº 0095-2020-MTPE/3/19	UK
16	Verificar el cumplimiento del sistema de calidad	RDG Nº 0087-2020-MTPE/3/19 MODIFICADA CON RDG Nº 0097-2020-MTPE/3/19	UK

NO.	NOMBRE DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIA	NÚMERO DE REFERENCIA ÚNICO (NRU):	ORIGEN
17	Aplicar procedimientos de salud y seguridad en el lugar de trabajo	RDG Nº 052-2020-MTPE/3/19	UK
18	Determinar oportunidades de mercado y planificar la provisión futura de servicios	RDG Nº 058-2020-MTPE/3/19	UK
19	Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con clientes y partes interesadas	RDG Nº 055-2020-MTPE/3/19	UK
20	Investigar necesidades del cliente	RDG Nº 059-2020-MTPE/3/19	UK
21	Proporcionar servicio al cliente	RDG Nº 053-2020-MTPE/3/19	APEC
22	Proporcionar un servicio confiable al cliente	RDG Nº 056-2020-MTPE/3/19	UK
23	Realizar transacciones financieras básicas	RDG Nº 051-2020-MTPE/3/19	APEC

Las actividades de cooperación técnica realizadas por el BID finalizaron, de manera oficial, en marzo de 2019 con el inicio del diseño del Marco Nacional de Cualificaciones. En el caso piloto de turismo, a diferencia del realizado con agroexportación, no se tuvo el tiempo para hacer demostraciones sobre la aplicación de las Normas de Competencia en los diferentes campos para los cuales fueron diseñadas, por ejemplo, el diseño de currícula, la orientación del capital humano, o la certificación de competencias de manera directa, es por ello por lo que, a iniciativa de los empresarios, CENFOTUR y MINCETUR se dio continuidad a la experiencia.

Durante la asistencia técnica del BID, en la primera fase del piloto, se contó con la participación de las siguientes organizaciones e instituciones:

Organizaciones y empresas del sector

- Cámara Nacional de Turismo. CANATUR
- Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo. APTAE
- Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo. APOTUR
- Federación Nacional de Guías Oficiales de Turismo del Perú. FENAGUITURP
- Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo. APAVIT
- Sociedad de Hoteles del Perú. SHP
- Asociación de Ejecutivos de Empresas de Turismo. AFEET
- Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines. AHORA
- PEAK DMC SOUTH AMERICA
- FORESTA HOTELES
- VIAJES PACÍFICO
- HOTEL LOS DELFINES
- TOP SELLER
- HUANCAHUASI
- PERÚ 8 MIL
- VIAJEROS PERÚ

- HILTON
- NOVOTEL
- SONESTA
- BELMOND
- MIRAFLORES SUITES CENTRO
- RADISSON HOTEL
- INKATERRA
- ROOSEVELT
- SOFÁ CAFÉ
- ROLOXTREME TOURS
- CÓNDOR TRAVEL
- PUNTA SAL RESTAURANTE
- HOTEL LAS DUNAS
- COSTA DEL SOL

Instituciones del Estado

- MTPE: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – Dirección de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
- MINEDU: Ministerio de Educación del Perú – Dirección de Servicios de Educación y Técnico- Productiva y Superior Tecnológica y Artística
- MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – Dirección de Normatividad y Calidad Turística

Instituciones Educativas

- CENFOTUR: Centro de Formación en Turismo – Dirección de Extensión Educativa
- UNIVERSIDAD RUIZ DE MONTOYA
- Instituto de Educación Superior Tecnológico de las Fuerzas Armadas del Perú

En la segunda fase, finalizada el segundo semestre de 2021, se realizó directamente con APTAE, CENFOTUR y MINCETUR. En este período se aplicó la metodología propuesta por el Banco Interamericano de Desarrollo durante la asistencia técnica.

II. Organización del Piloto de Evaluación

2.1. Creación de documentos de sustento metodológico

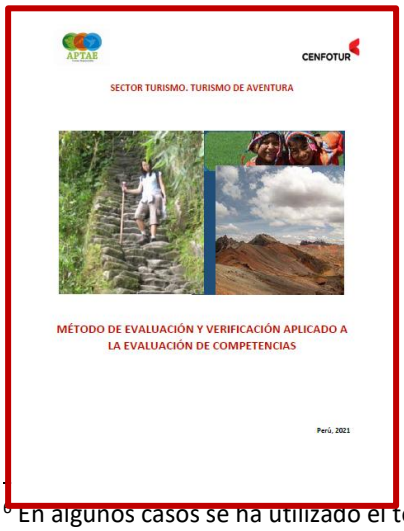
Como se ha destacado, para el desarrollo del sistema de cualificaciones[6] en el sector turismo se contó con la participación del sector productivo, en particular de las empresas de Turismo de Aventura, a través de su Asociación (APTAE), así como de CENFOTUR, por su preocupación respecto a la innovación que se puede aportar al país sobre la evaluación, el desarrollo y la certificación de competencias. Lo anterior en beneficio de los avances del sector en concordancia con las políticas de competitividad del Estado Peruano, pero, además, con la participación del país en el grupo APEC, lo cual abre posibilidades en mercados laborales internacionales a los jóvenes peruanos.

En este contexto se acordó que la continuidad de la experiencia piloto debía estar orientada a la aplicación de las normas o estándares de competencia elaborados en las etapas anteriormente descritas. Las actividades por realizar se definieron como sigue:

1. Llevar a cabo un proceso de formación de evaluadores que culminara con una experiencia práctica de aplicación de la evaluación con fines de certificación
2. Desarrollar los documentos de orientación para el aprendizaje de los evaluadores potenciales
3. Diseñar el sistema de gestión y aseguramiento de la calidad para el funcionamiento de CENFOTUR como centro de evaluación experimental por medio de la innovación en evaluación de competencias

El primer punto tuvo su inicio en febrero de 2020, a través de una experiencia de certificación de competencias que realizaron los futuros evaluadores. El proceso fue de enseñanza aprendizaje con aplicación al mismo tiempo. Se inicio tres meses antes, en línea, donde se iban preparando todos los momentos de la evaluación hasta llegar a la acción presencial que se desarrolló en las instalaciones de CENFOTUR. En esta etapa presencial se probaron y verificaron los instrumentos diseñados por el grupo.

Para dar continuidad al proceso de formación de evaluadores se elaboraron los materiales orientadores y didácticos necesarios tomando como base los documentos metodológicos desarrollados en la primera etapa del proyecto. Así mismo, se consideró pertinente por parte de CENFOTUR, preparar a la institución como Centro de Evaluación de Competencias con la metodología que se había aportado por parte del BID durante la realización del caso piloto, por tal razón se integraron documentos técnicos, organizacionales y manuales de formación. Entre ellos se encuentran:



El documento que describe el proceso de evaluación, desde el análisis de las normas y/o cualificaciones para llevar a cabo un proceso de evaluación con fines de certificación hasta la ejecución de la evaluación y la integración del

[6] En algunos casos se ha utilizado el término “Sistema de Competencias” como sinónimo porque asi se conoce tambien internacionalmente.

Portafolios de Evidencias. Esto incluye el proceso para preparar la evaluación, pero también, el diseño de todos los instrumentos necesarios para tales efectos.

En un segundo apartado de éste, se explica la manera de llevar a cabo la evaluación y el diseño de instrumentos cuando la certificación se realiza por medio de un proceso de formación. Esta es una de las innovaciones centrales del proceso. Para tales efectos se está utilizando la metodología australiana, la que está siendo aportada a través del grupo APEC.

CENFOTUR

PORTAFOLIOS DE EVIDENCIAS

Nombre del Candidato:
Número de Registro del Candidato:
Calificación/Unidad: Unidad de Competencia:
Fecha de Revisión de la Calificación/Unidad:

El Portafolios de Evidencias es el documento guía para la organización de las evidencias solicitadas en el Plan de Evaluación. En él se indican las orientaciones y la organización de las evidencias y de los instrumentos con que se han verificado ya sea de una Estándar de competencia o de una Calificación.

La primera parte contiene los datos de identificación del candidato (persona que postula a la evaluación para la certificación) con los respectivos documentos comprobatorios. El tipo de datos, de documentos y de información en general que debe integrarse en ese apartado dependerá de las políticas establecidas por el Centro de Evaluación para tal efecto.

Las evidencias que se integran al Portafolios pueden ser documentos, fotos, videos, grabaciones, o productos del desempeño, por ejemplo, maquetas, mesa, ropa, si la persona quiere certificarse en funciones del sector manufactura, subsector textil. Este documento será entregado al candidato una vez terminado el proceso. La importancia del Portafolios es que es una herramienta para que el candidato se mueva en el mercado laboral y pueda presentar evidencias reconocidas oficialmente con un certificado, de sus competencias, lo que facilitará al empresario la toma de decisiones. El Portafolios de evidencias es una garantía de competencia.

CENFOTUR

CASO PILOTO: SECTOR TURISMO.
TURISMO DE AVENTURA

GUÍA PARA CANDIDATOS
Evaluación de Competencias

Lima, 2020.

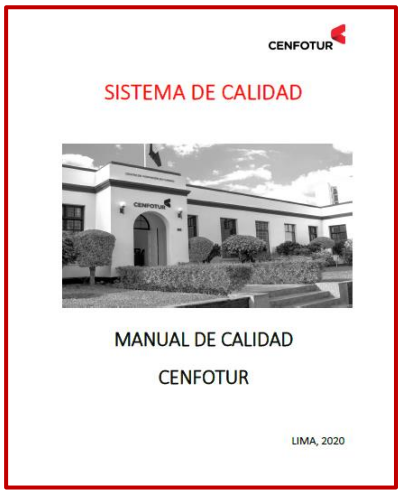
La Guía es un complemento del Portafolios para el candidato. En ella se explica el proceso de evaluación, así como, qué requiere ir desarrollando la persona durante todo el proceso.

Su diseño dependerá de las políticas del centro de evaluación; si considera o no necesario, generar un documento más de apoyo para sus candidatos potenciales. Esto dependerá de las características de los contextos en donde se llevan a cabo las evaluaciones.

Como parte integrante de estos documentos se encuentran las herramientas para analizar las Normas de Competencias, elaborar los planes de evaluación y los instrumentos de evaluación correspondientes.

El proceso de evaluación y certificación requiere de una gestión que esté orientada por la calidad en cada uno de los pasos del proceso, por tal razón se consideró pertinente verificar

el Sistema de Calidad con el que contaba CENFOTUR, para identificar qué aspectos había que fortalecer para garantizar la calidad de la evaluación y certificación de los evaluadores.


CENFOTUR

SISTEMA DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

CENFOTUR

LIMA, 2020

En este documento se realizan las recomendaciones para contar con los criterios, políticas, procedimientos, lineamientos, necesarios para la gestión de la calidad en cada uno de los pasos requeridos para lleva a cabo un proceso de evaluación/certificación, objetivo, imparcial, incluyente, suficiente; además de estandarizado para su aplicación en cualquiera de las sedes de CENFOTUR en el país.

Todos estos documentos, que se relacionan entre sí, van orientando sobre el proceso de evaluación al evaluador, a los verificadores internos y externos, a los formadores y al candidato a la certificación o al desarrollo de sus competencias.

En el caso de que la certificación se lleve a cabo por medio de un proceso de formación, los documentos, además, servirán de orientación para los facilitadores que los realizan juntamente con los documentos propios de la formación, tales como el programa de estudios, las actividades de aprendizaje, y los apoyos didácticos.

El segundo momento del proceso de formación/evaluación de evaluadores se inició en marzo del 2020; sin embargo, se tuvo que suspender momentáneamente por el problema sanitario que estaban viviendo los países a nivel internacional desde principios de ese año, reorganizándose para llevarse a cabo en línea a partir del mes de agosto del mismo año. Esta segunda etapa, buscó certificar a un grupo de expertos en turismo de aventura como "evaluadores de competencias" sobre la base de la Estándar de competencias: "Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de Una Función Productiva"[7]. Con ello, este grupo estará capacitado y certificado[8] para prestar sus servicios como evaluadores y verificadores utilizando la metodología anglosajona.

La etapa que se señala se inicia a solicitud de los empresarios del subsector a través de su organización[9] APTAE y por la necesidad expresada por parte de MINCETUR para aplicar un proceso de evaluación y certificación al capital humano de la rama a nivel nacional. Lo anterior implica preparar a un grupo de expertos por parte de CENFOTUR. Ante tal necesidad, el MTPE, ha aceptado presentar la propuesta y mediar para que ésta sea incluida en sus propios procesos de certificación, como ente regulador.

[7] Esta Estándar de competencia fue adaptada durante el caso piloto realizado con el BID en 2018-2019.

[8] En el caso de que el MTPE no reconociera la certificación los participantes recibirían una constancia de este, atendiendo a que los estándares utilizados si estan reconocidos oficialmente por MTPE.

[9] El subsector representado por APTAE integra turismo de aventura, ecoturismo, con cualquiera de las denominaciones, lo fundamental es que se realizan actividades en la naturaleza y que muchas de ellas integran a las comunidades de los entornos donde se llevan a cabo los servicios. En la página de APTAE se señala: "En el año 2013 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), reconoció al ***ECOTURISMO*** como una actividad clave para luchar contra la pobreza y proteger el medio ambiente; nuestra riqueza natural es perfecta para el ecoturismo. Perú figura entre los 12 países con mayor biodiversidad del mundo, privilegiado con cerca de 158 áreas naturales protegidas". http://www.aptae.pe/

Esta etapa de evaluacion se definió de la siguiente manera:

- *Preparación de Certificación de operadores de TA en diferentes modalidades*
  1. Definición de las Modalidades. (Canotaje, Sandboard, Ciclismo, Escalada, Rapel, montañismo, Caminata)
  2. Recopilación y Análisis de los documentos que son "fuentes de información" por cada una de las modalidades seleccionadas, para el desarrollo de los instrumentos de evaluación
  3. Elaboración de Instrumentos de evaluación por modalidad
  4. Revisión de la infraestructura necesaria para la evaluación de competencias de las diferentes modalidades seleccionadas

Se tomó como criterio para la selección de modalidades, considerar aquellas que ya cuentan con reglamentos por parte del Ministerio de Turismo, como ente regulador[10].

2.2. Acuerdos con el sector empresarial

Si bien no se logró consolidar la experiencia de crear una "Alianza público-privada" del sector turismo con el sector público, la necesidad de impulsar la certificación de competencias basada en funciones se ha transformado en una prioridad, tanto para el sector privado como para el sector público en el país.

En la actualidad, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) ha dado a conocer los *"Proyectos de Normas Técnicas Peruanas: PNTP 799.015 TURISMO. Agencia de viajes y turismo y operador de turismo de aventura, canotaje, caminata y alta montaña. Requisitos sanitarios específicos y PNTP 799.016 TURISMO. Guiado turístico. Requisitos sanitarios específicos",* así mismo, se ha avanzado en el diseño de protocolos de bioseguridad, así como en la capacitación de personal por parte de las empresas del sector para la aplicación de éstos en los espacios laborales[11].

Estos aspectos apoyan la importancia del reconocimiento de las competencias, dado que son las mencionadas normas técnicas las que forman parte significativa de las fuentes de información que sustentan el desempeño competente. La elaboración de normas técnicas es

[10] **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 083-2018-MINCETUR** Lima, 28 de febrero de 2018. Aprueban modalidades de Turismo de Aventura: Ala Delta, Barranquismo, Buceo, Cabalgata, Canopy / Zipline, Ciclismo, Esquí, Escalada, Espeleología o Exploración de cuevas, Kayak, Kite surf, Parapente, Puentismo, Rápel, Sandboard y Tabla a vela. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/RM_Nro_083_2018_Modalidadesturismodeaventura.pdf. Esta Resolución Ministerial fue complementada por MINCETUR en Julio de 2021 con la Resolución Ministerial No 106, MINCETUR, 2021

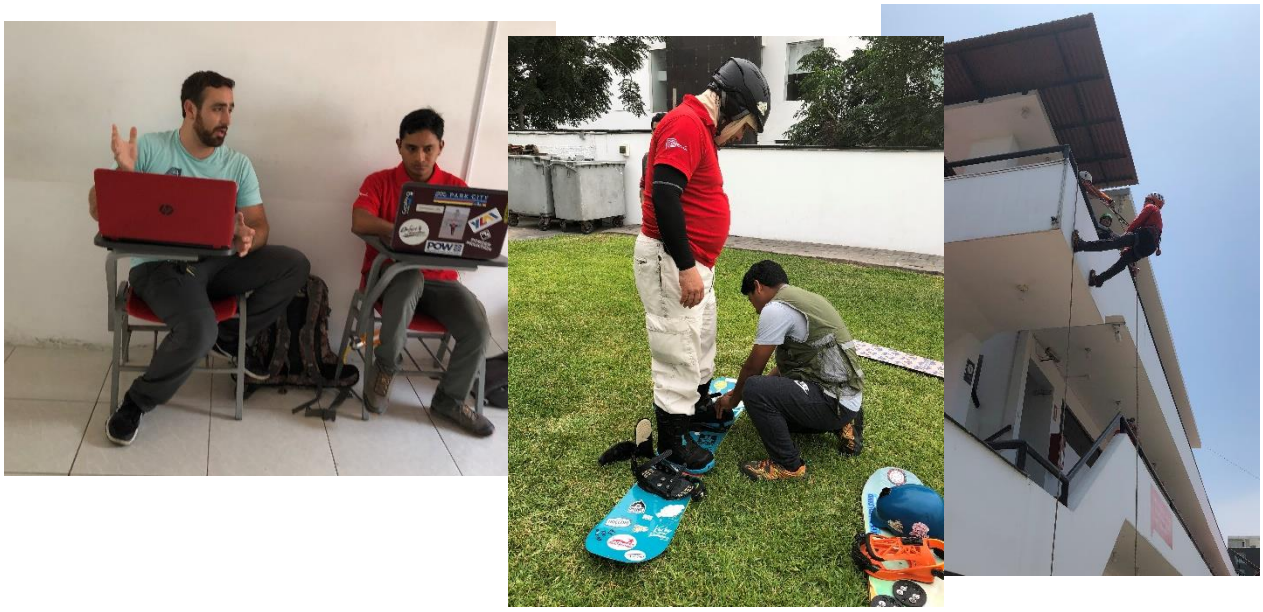
[11] Cabe destacar que en estos momentos el presidente de APTAE es además el presidente del CTN 73 lo que ha sido clave para impulsar el proceso de reconocimiento de competencias en la rama de turismo de aventura.

uno de los pasos sustantivos para la formalización de los servicios turísticos. Esta lógica es un punto de acuerdo entre el sector público y el sector privado que abre las puertas para una posible alianza público/privada en materia de turismo de aventura. La formalización de las capacidades de las personas puede estar registrada en un certificado de competencias y las normas técnicas nacionales e internacionales, a través de la certificación, apoyan la formalización de las empresas por medio de la organización del trabajo.

Partiendo de estas consideraciones, se acordó con diferentes empresas de turismo de aventura y con la asociación que las representa (APTAE) (Ver Anexo 3) realizar un proceso de formación/evaluación que posibilitara aplicar, en la realidad concreta, las normas de competencia desarrolladas y validadas por los representantes de sus empresas y por algunos expertos independientes recomendados por la mencionada organización.

En la primera etapa de la experiencia de evaluación de evaluadores (febrero de 2020) se invitó a diferentes expertos en alguna de las modalidades, como, por ejemplo, Canotaje, Caminata, Montañismo, Rapel, Bicicleta y Sandboard, para que fueran evaluados. Para la selección de los participantes se consideraron tres tipos de empresas: Empresas formales reconocidas por MINCETUR que funcionan de manera organizada; empresas formales reconocidas por MINCETUR pero que tienen informalidad en su gestión y, por último, empresas informales sin reconocimiento del Estado y con una gestión desorganizada. Todas ellas de turismo de aventura.

Participaron 10 personas entre evaluadores y evaluados, asi cómo el equipo técnico de CENFOTUR. Para el desarrollo de las actividades se improvisaron en las instalaciones del Centro los espacios necesarios y la empresa ***Viajeros Perú***, prestó los equipos correspondientes a la modalidad de rapel y ***Desert Expeditions*** (Expediciones al Desierto SAC) lo necesario para la demostración de evaluación en la modalidad de Sandboard.



Los principales objetivos en esa etapa fueron, por una parte, transferir la metodología al equipo de CENFOTUR y a los expertos del sector productivo, por tanto, se dio prioridad a todo el proceso de elaboración del Plan de Evaluación y el diseño de los instrumentos de evaluación por parte de los evaluadores. Esta función no es considerada en la metodología

actual de MTPE como parte de los desempeños de los evaluadores, por lo que representaba una innovación en el concepto del rol y funciones de los evaluadores y verificadores. Por otra, como se señaló anteriormente, validar los instrumentos desarrollados y, finalmente, hacer una demostración práctica como parte de un proceso formativo.

La experiencia piloto como tal, mostró el *expertis* de los participantes en las actividades turísticas que desarrollan, lo cual ha enriquecido no solo el diseño de los instrumentos, sino el tipo de instrumentos en relación con las actividades en las cuales se generan las evidencias o resultados del desempeño.

En esta etapa la experiencia mostró la necesidad de innovar en varios aspectos la gestión del proceso de evaluación y del Centro de Evaluación, entre ellos:

1. Acceso a fuentes de información definidas en los criterios de desempeño de las normas, con el objeto de construir simulaciones para la evaluación.
2. Integración de infraestructura y equipos para la evaluación de los candidatos
3. Políticas de gestión para la evaluación de candidatos independientes y de empresas
4. Políticas para el cumplimiento del proceso de evaluación, por ejemplo, tiempo que se guardan las evidencias, reconocimiento a evidencias históricas, período que puede durar la evaluación en una calificación (perfil ocupacional)
5. Integración en el equipo del verificador interno
6. Sistema de Aseguramiento de la Calidad desde el punto de vista de la gestión del proceso

Así mismo mostró la necesidad de integrar nuevos documentos y mejorar algunos de los previamente diseñados. Este proceso es sustantivo para el aseguramiento de la calidad, no pueden ser aplicados los instrumentos sin haberlos probado previamente. Por una parte, se asegura la calidad del instrumento, pero, por otra, se identifica en qué es que se va a evaluar al candidato y qué requerimiento tiene el centro de evaluación ante ese proceso.

A partir de la identificación de estos aspectos, se tomó la decisión de dar continuidad al proceso para generar los documentos de apoyo, así como un programa de formación de evaluadores basado en la metodología de la evaluación por evidencias (Ver Anexo 4: Programa de Formación de Evaluadores) integrando además la formación de verificadores.

En la segunda etapa de evaluación de evaluadores, además de lo señalado, se acordó con las empresas del ramo formar y certificar a un grupo específico de evaluadores para contar con una masa crítica que posteriormente pueda, en paralelo, iniciar los procesos de certificación de competencias en el país con una metodología reconocida por los países integrantes de APEC[12], también, atender las necesidades de evaluar el capital humano a nivel nacional con el fin de, a través de personal competente, solucionar accidentes y atender a las contingencias actuales de nuevos

[12] APEC, grupo de países de la Alianza del Pacífico con los cuales Perú participa para el desarrollo internacional del sector turismo.

protocolos para la prestación de los servicios, con ello, promover, sostener y garantizar un turismo seguro[13].

En ese marco se integra un equipo de expertos del sector en las diferentes modalidades y se define utilizar la Norma: "Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva", que fue adaptada durante el Caso Piloto del sector turismo e integrada en el grupo de Normas que fue entregado al Ministerio del Trabajo. La citada norma, fue utilizada para el diseño de la formación y del proceso de evaluación de evaluadores directa de la Estándar de competencia.

Los expertos participantes en el proceso de evaluación son:

Evaluadores	DNI	Estándar de competencia Utilizada	Modalidades
Giuliano Francisco Gallesi Antinori	41080567	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Caminata y Rapel
Juan Franco Alarcón Contreras	47183402	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Rapel
Bruno Castro Pletikosic	09542168	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Rapel y Caminata
Francisco Pablo Basili León	40381543	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Canotaje, Caminata, Kayak, Bicicleta
Miguel Ángel Jurupe Cartagena	07618 467	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Cartagena, Rapel y Caminata
Javier Chiong Yep	07863212	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Ciclismo y buceo
Aldo Celamir Saavedra Romero -	46203292	RDG No. 089-2019-MTPE/3/19 Planear actividades de turismo	Sandboard

[13] El concepto de turismo seguro en Perú no solo considera el desarrollo de las competencias del capital humano que interviene en el sector; sino, es una estrategia con la cual se busca garantizar una experiencia de viaje y estadía segura a los turistas que visitan el país. "la estrategia cuenta con tres componentes: Seguridad, Formalización y Fortalecimiento. Estos se aplicarán de manera gradual en las 25 regiones del país, y estarán orientados a la consolidación de la estrategia a nivel nacional con miras al Bicentenario." https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-lanza-estrategia-turismo-seguro-para-garantizar-experiencia-viaje-peru

Evaluadores	DNI	Estándar de competencia Utilizada	Modalidades
		de aventura	
Ernesto Alberto Wong Chang	09151343	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Ciclismo, Caminata
Ernesto Adrián Málaga Vargas	09870402	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Caminata
Rolando Huamani Zevallos	47512396	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Sandboard
Estefany Adriazola Fernández	71346596	APEC. Responder ante situaciones de estrés del cliente	Gestión
Patricia Chanamé	46729123	Monitorear y mantener la calidad de la evaluación al interior de una organización	Verificadora Interna
Alicia Luebbert Ogazón		Monitorear y mantener la calidad de la evaluación en organizaciones externas	Verificadora Externa

Se acordó, además, que las evaluaciones se realizarían considerando las condiciones actuales de contingencias, lo que incluye el trabajo en línea (evaluación a distancia) así como integrar la aplicación de nuevas normas técnicas, planes de seguridad y protocolos generados en el país para garantizar la bioseguridad del capital humano del sector y de los turistas a los cuales se les presta el servicio. Esto implicó pensar en los criterios a respetar en la evaluación a distancia sin que se cambie la calidad del proceso y se conserven las mismas oportunidades para todo tipo de candidatos.

Por otra parte, la experiencia de evaluación podía mostrar los niveles de organización de las empresas de turismo de aventura a partir de las fuentes de información que establecen los criterios de desempeño. Es decir, hacer visible con qué trabajan las empresas en materia de gestión y qué requieren para mejorar su productividad y competitividad.

Si bien, no todo el grupo completó el proceso de evaluación, el 100% de los participantes estuvieron presentes en los procesos de formación, elaboración de instrumentos y en la revisión de Portafolios de Evidencias de sus compañeros.

Testimonio de uno de los participantes como evaluador en la experiencia

INFORME DEL PILOTO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS DE LAS ACTIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA

NOMBRE : FRANCO ALARCÓN CONTRERAS

FECHA : 27 de marzo de 2020

Es grato dirigirme a usted, en atención al asunto de la referencia, a fin de informar lo sigui

ANTECEDENTES:

Quién suscribe participó del caso piloto en calidad de evaluador, para las modalidades de r barranquismo y sandboarding.

El proceso de evaluación se llevó a cabo en las instalaciones de CENFOTUR y me asignaron candidatos:

Nombres y Apellidos	Empresa	Modalidades
Rolando Huamani Zevallos	Desert Expeditions	Sandboarding
Eduardo Foppiano Gonzales	Mundo Aventura Travel	Rappel y barranquis

HECHOS:

Ambas empresas adhieren a la presentación del caso piloto y se les brindó todos los de del proceso de evaluación.

Se asigno a la señora Rosa Carvallo como verificador del proceso.

Luego estuve en constantes reuniones virtuales y presenciales con los participantes, explicar el llenado del portafolio, solicitar las evidencias e incluso les mostré las herrami de evaluación, esto último previa aprobación de CENFOTUR y el verificador.

Durante el proceso ambos candidatos marcaron claras diferencias:

El señor Rolando Huamani presentó las evidencias solicitadas a tiempo oportuno, mientra el señor Eduardo Foppiano mostró un claro desconocimiento de los documentos que se le p al final consiguió traer solo algunas evidencias.

El proceso continuó su curso hasta el día miércoles 19 de febrero, donde ambos candida presentaron para ser evaluados en el ámbito práctico y al mismo tiempo subsana documentos que tenían pendiente de entrega.

EVALUACIÓN PRÁCTICA:

Eduardo Foppiano

Por iniciativa propia se presentó a la evaluación práctica solo para la modalidad de Rappe

El equipo evaluador proporcionó los materiales y equipamiento, mismos que tuvieron al materiales en mal estado con la finalidad que el evaluado lo pueda identificar.

Se le pidió al evaluado realizar una demostración de rappel, en ella evaluó cinco e Preparación del servicio, Equipamiento de la vía, Inducción al turista y desinstalación de la En términos generales su desempeño fue deficiente y desordenado, para muestra de ello la finalidad de prestar seguridad a los voluntarios que simularon ser turistas, tuve que pre un sistema de rescate para intervenir si los niveles de seguridad se veían comprometidos.

La evaluación práctica terminó sin incidentes.

Rolando Huamani

El joven especialista en Sandboard trajo sus propios equipos y a falta de un campo de dunas, hizo una simulación del servicio de sandboarding en el jardín de CENFOTUR.

La simulación fue un éxito, el evaluado desarrolló muy bien el proceso de Preparación del servicio, Inducción al turista y manejo de formatos de registro y protección.

RESULTADOS:

Evidentemente el señor Rolando Huamani demostró ser competente como líder en Sandboarding, por presentar el portafolio con todas las evidencias y dar un buen ejercicio práctico.

Por otro lado, el señor Eduardo Foppiano aun no es competente para la modalidad de rappel y aquí cito algunos puntos importantes de su evaluación, que justifican mi decisión final:

No presentó las evidencias necesarias.

Trabaja sin usar documentos elementales como el itinerario o plan de viaje.

Desconocimiento de normas técnicas que rigen sobre la modalidad que práctica.

Deficiente demostración práctica, alguna más de un material en mal estado.

Pasaporte, EPP y charla técnica, no contemplaba lo mínimo que exige el Reglamento de Seguridad para la prestación del servicio de Turismo de Aventura.

El sistema de rappel usado está descontinuado, existen procedimientos más seguros.

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

El procedimiento es complejo pero necesario, el turismo de aventura es una actividad de alto riesgo y solo deben certificarse quienes sean muy competentes.

Cumplir con todas las evidencias debería ser requisito para ser evaluarse en la parte práctica.

Las herramientas de evaluación pueden mejorar, pienso que deberían ser más prácticas.

Estandarizar el proceso de evaluación práctica por modalidades y con ello crear nuevas herramientas de evaluación que actualmente faltan, por ejemplo, una herramienta para evaluar el proceso de selección de equipos o el proceso de anclaje para rappel.

Los especialistas de cada modalidad deben redactar el procedimiento correcto de desarrollo de la modalidad que son expertos, y con ello determinar lo mínimo que debe demostrar los evaluados para ser considerados competentes.

El apoyo constante del verificador es esencial en el proceso de aprendizaje de quienes aspiramos a ser evaluadores.

Es todo cuanto informo para su conocimiento en honor a la verdad.

Franco Alarcón Contreras
DNI: 47184622

EL PERÚ PRIMERO

realizada en febrero de 2020.

2.3. Definición de la Cualificación de Desempeño

Para la creación de la Cualificación de Desempeño en Turismo de Aventura, se tomaron como base las Normas de Competencia elaboradas y adaptadas por las empresas del subsector. En la primera etapa se consideraron las normas que se habían aprobado por parte del Ministerio del Trabajo, dado que el reconocimiento de estas ha sido en etapas. Por tal razón se integró una Cualificación de 4 normas de competencia, en el entendido que iría creciendo a medida que las normas fueran reconocidas.

Calificación: Realizar actividades de Turismo de Aventura

1. CPST Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura
2. CPST Liderar actividades de turismo de aventura
3. ANZ Planear actividades de turismo de aventura[14]
4. APEC Proporcionar servicio al cliente

Posteriormente, se analizaron las funciones que desarrolla un líder y sus diversas posibilidades para identificar cuáles serían las funciones que integran un perfil ocupacional y el alcance que debería tener la formación de estos profesionales. En ese momento se definió que la calificación de los líderes podía ser un grupo más extenso de Unidades de Competencia, quedando en la siguiente agrupación:

No.	Estándar de competencia	Técnicas	Transversales
1.	Planear actividades de turismo de aventura	X	
2.	Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	X	
3.	Liderar actividades de turismo de aventura	X	
4.	Proporcionar Servicios al Cliente	X	X
5.	Comunicar ideas e información		X
6.	Responder ante situaciones de estrés del cliente		
7.	Trabajar con otros y en equipo		X
8.	Solucionar problemas en el trabajo		X
9.	Tomar decisiones informadas		X
10	Usar tecnología		X

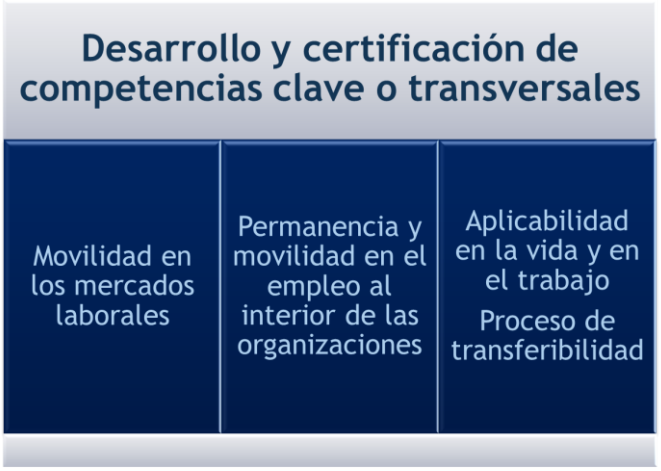
Un Tercer momento de análisis, vinculando el desarrollo de competencias a los niveles educativos establecidos por el Marco Nacional de Cualificaciones, se ha considerado un desarrollo que implica agregar, de acuerdo con el nivel educativo, otras funciones que enriquecen el espacio ocupacional. En este sentido, se han definido algunas funciones que pueden apoyar especialidades, si los módulos son cursados de manera independiente y, para un grado mayor, si se cursan como parte de un programa formal. Entre estas funciones se encuentran las de preparar un programa de entrenamiento deportivo al aire libre, hasta

[14] Adaptada en el Caso Piloto de Nueva Zelanda.

aquellas relacionadas con la nutrición para deportes realizados a través de turismo de aventura. Para dar respuesta a este planteamiento se ha iniciado la identificación de nuevas normas de competencia que puedan ir enriqueciendo la calificación (perfil ocupacional)[15] con el objeto de atender varios niveles ocupacionales y educativos en concordancia con el Marco Nacional de Cualificaciones.

Entre ellas se encuentran:

1. Desarrollar su estrategia nutricional para lograr la excelencia en su deporte
2. Evaluar programas y prácticas de entrenamiento deportivo
3. Establecer y mantener relaciones laborales efectivas al aire libre
4. Facilitar la recreación al aire libre
5. Planificar, aplicar y evaluar las habilidades tácticas para lograr la excelencia en el deporte
6. Organizar recursos y personas para realizar programas al aire libre



Uno de los criterios que se consideró sustantivo fue integrar a la cualificación de "Realizar Actividades de Turismo de Aventura", las Normas de Competencia Transversales, justamente por su característica de transversalidad y transferibilidad entre ocupaciones, sectores y, además, por ser aplicables en la vida y el trabajo

Así mismo, desde la perspectiva del cambio derivadas de las transformaciones y avances tecnológicos, se ha considerado agregar estándares de competencia que vayan más allá de turismo de aventura, tales como: "Mejorar la práctica personal y contribuir al desempeño organizacional" o "Desarrollar, gestionar y evaluar programas de investigación de marketing social"

Esta agrupación de Unidades de Competencia está diseñada de manera tal que, como se ha señalado, pueda ser aplicada para el diseño de programas de formación de diferentes niveles educativos, así como módulos que sean aplicables en planes de desarrollo en las organizaciones y, finalmente, tanto para la certificación directa, como para apoyar la gestión organizacional en las empresas. Todos estos procesos contribuyen a la productividad y competitividad del sector, pero también a la formalización de este.

En la actualidad el perfil ocupacional relacionado con Turismo de Aventura está integrado por las siguientes normas de competencia:

[15] En este caso el Perfil Ocupacional, como se denomina a la calificación en Perú, está diseñado a partir de funciones productivas, por tanto, puede atender a varias ocupaciones de diferentes niveles en la estructura ocupacional

Perfil Ocupacional: realizar Actividades de turismo de Aventura[16]

No.	Estándar de competencia	Técnicas	Transversales
	Normas de Competencia Básicas		
1	Planear actividades de turismo de aventura	X	X
2	Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	X	
3	Liderar actividades de turismo de aventura	X	
4	Proporcionar Servicios al Cliente	X	X
5	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	X	X
6	Responder ante situaciones de estrés del cliente	X	X
7	Trabajar con otros y en equipo	X	X
8	Solucionar problemas en el trabajo	X	X
9	Tomar decisiones informadas	X	X
10	Promover la conservación del medio ambiente	X	
11	Promover el uso público responsable de los espacios al aire libre	X	
	Normas de Competencia Electivas		
12	Facilitar y ofrecer experiencias de turismo de aventura	X	
13	Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad (SAC)	X	X
14	Verificar el Cumplimiento del sistema de calidad	X	X
15	Asignar el trabajo a los miembros del equipo	X	X
16	Aplicar los procedimientos de salud y seguridad en el lugar de trabajo	X	X
17	Determinar oportunidades de mercado y planificar la provisión futura de servicios	X	
18	Realizar operaciones financieras básicas	X	X
19	Desarrolla una estrategia nutricional para lograr la excelencia en el deporte	X	
20	Evaluar programas y prácticas de entrenamiento deportivo	x	

[16] El perfil Ocupacional fue elaborado con empresarios afiliados a APTAE, personal de CENFOTUR y personal de la empresa CONSILIUM GROUP ADVISORS LLC (CGA) en el marco de la Consultoria de PMESUT/BID: ESTUDIO DE LA FUERZA LABORAL NECESARIA PARA LA CADENA DE VALOR TURISMO

Una de las características de los estándares de competencia que se trabajaron para la creación del Perfil Ocupacional que se muestra en la gráfica anterior, que también ha quedado expuesta a partir de la experiencia de evaluación, es que existen:

a. *normas técnicas que son transversales porque responden a actividades técnicas que se aplican en todos los sectores productivos de bienes y servicios, públicos o privados.*
b. *normas técnicas que son específicas de un sector o subsector de competencias y*
c. *normas transversales que son transferibles al trabajo en todos los sectores de bienes y servicios y a la vida.*

En estos procesos de análisis, los empresarios de turismo de aventura participantes fueron identificando la característica de transversalidad de las normas; es decir, de las competencias que describen éstas, con ello pudieron visualizar en qué actividades dentro del sector y en cuáles otros sectores podían aplicar sus competencias. Por ejemplo, los criterios de seguridad que implican las actividades de las diferentes modalidades de turismo de aventura son tambien aplicadas en sectores como construcción, hidrocarburos, minería, sector marítimo, entre otros. Nos referimos al estudio de riesgos, al uso de Equipo de Protección Personal (EPP), la utilización y respeto por las normas nacionales e internacionales en la materia. Lo mismo sucede con actividades al aire libre que requieren conocimientos sobre distintos deportes, incluyendo algunos de alto rendimiento, lo que abre una vía laboral en los espacios de servicios de entrenamiento como son los gimnasios o

TRANSFERIBILIDAD DE FUNCIONES CRÍTICAS AL INTERIOR DEL SECTOR TURISMO Y ENTRE SECTORES PRODUCTIVOS

Perfiles Ocupacionales/Unidades de Competencia	Sectores Productivos													
	Sector Turismo					S. Salud	Economía de Cuidado		S. Financiero	S. Construcción		Otros Sectores		
	T. Naturaleza	Gastro	Hotelería	Operador Turístico	Turismo Cultural	Hospitales	Nidos	Casa de Adulto Mayor	Atención a Clientes	Vivienda	Bienes Raíces	Minería	Entre Deportivo	Cajeros
1. Realizar Actividades de Turismo de Aventura														
2. Supervisar Actividades de Trabajo														
3. Comercializar productos y servicios en redes sociales														
4. Promoción y Desarrollo Turístico														
5. Gestión de Capital Humano														
6. Servicio de Bar														
7. Recepción														
8. Servicios de Housekeeping														
9. Manejo de áreas naturales														
10. Realizar actividades de Mantenimiento														
11. Análisis de Riesgos														
Dirección de Gestión (gerentes)	Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades relativas a la prestación de servicios en función de su área de responsabilidad y de acuerdo con las políticas y estándares de gestión definidos por la organización para la satisfacción del cliente													

entrenamiento personalizado.

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se puede observar cómo los diferentes perfiles ocupacionales, integrados por un número considerable de funciones, es decir de Estándares de Competencia que las describen, van teniendo relación con distintas ramas dentro de la industria turística y, tambien, con otros sectores.

Esta posibilidad de transitar al interior del sector y entre sectores, que abre las puertas a la empleabilidad, fue una de las razones que los participantes encontraron para llevar a cabo el proceso de evaluación de competencias con fines de certificación, que se describe en el presente documento.

Este ejercicio demostrativo de la transversalidad de las funciones productivas ha permitido tomar conciencia de la cantidad de Normas de competencia comunes que existen en empleos de diferentes sectores y en distintos peldaños de las estructuras ocupacionales.

III. Desarrollo del proceso de evaluación

El proceso de evaluación de los evaluadores se realizó como una experiencia de enseñanza aprendizaje, aplicado a distancia por las condiciones de la pandemia. La organización del proceso implicó definir a los participantes y al grupo de personas que participarían como evaluadores. Así mismo, para completar la experiencia, se determinó que se integraría, además, con el mismo grupo de personas, un proceso de formación de verificadores con el propósito de mostrar las diferentes opciones de inserción en la evaluación de competencias.

Este proceso considera:

- Analizar las normas de competencia para la elaboración del Plan de Evaluación (Ver Anexo No. 5 Análisis de la Norma y Plan de evaluación)
- Identificar y recopilar las fuentes de información para la elaboración de los instrumentos de evaluación
- Elaborar los instrumentos de evaluación (Ver Anexo No. 6: Instrumentos de Evaluación)
- Validar los instrumentos de evaluación con otros expertos[17]
- Preparar un portafolios de evidencias para un candidato, de acuerdo con los criterios para tal fin del Centro de Evaluación
- Verificar el formato de registro del candidato a evaluar
- Identificar la Calificación o Estándar de competencia en que el candidato ha solicitado la evaluación
- Orientar a un candidato para integrar su portafolios de evidencias para el proceso de evaluación
- Acordar con el candidato el Plan de Evaluación
- Llevar a cabo la evaluación
- Emitir los resultados del proceso de evaluación
- Orientar al candidato para continuar con su desarrollo
- Atender las apelaciones del candidato en su caso
- Cumplir con los criterios metodológicos y de aseguramiento de la calidad.

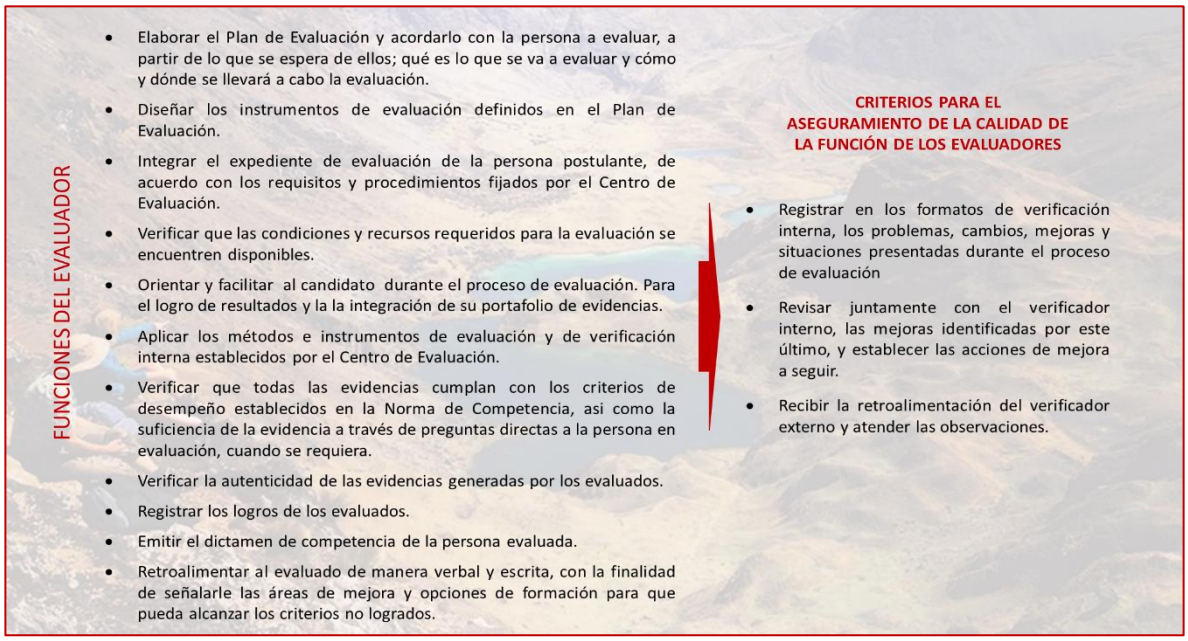
En el caso de que el proceso de certificación se realice por medio de un proceso de formación se agregan las actividades que se enumeran a continuación, como fue el caso con los evaluadores:

- Se analiza la Estándar de competencia y se definen los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados.
- Se elabora el Programa de Formación
- Se elaboran las Actividades de Evaluación de acuerdo con los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación (Ver Anexo No. 7)
- Se Verifica el programa y actividades de evaluación con el verificador interno
- Se elabora el material didáctico
- Se elabora el informe del proceso de formación

[17] Al igual que en la elaboración de las Normas de Competencia, es necesario validar los instrumentos con expertos que no hayan participado en su elaboración. En general el evaluador diseña los instrumentos y hace las consultas con los expertos correspondientes.

Para poder realizar el proceso de evaluación en el contexto de la pandemia, se tomó la decisión de que cada uno de los participantes utilizaría una de las normas de competencia de la Calificación (Perfil Ocupacional) de turismo de aventura que contiene las Normas de Competencia ya autorizadas por el MTPE, y la aplicara para evaluar a uno de sus compañeros o a otro experto del sector que ellos invitarían. Esto permite aprender haciendo y lograr la certificación aplicando las diferentes normas que ellos mismos habían elaborado en la etapa inicial del proyecto, así como aplicar el conocimiento en acciones reales de trabajo.

En ese momento se destacaron nuevamente las funciones del Evaluador en el Centro de Evaluación, para con el Centro en materia de gestión, para con el sistema, respecto al aseguramiento de la calidad y para con el evaluado o candidato o aprendiz, para garantizarle el logro de los resultados.



Uno de los elementos enriquecedores del proceso de evaluación/aprendizaje, que no estuvo planeado, fue el hecho de que la mayoría de los expertos participaron con otros actores en el momento de elaboración o de adaptación de las normas de competencia porque ha posibilitado y facilitado que intercambien experiencias entre ellos sobre el porqué se incluyó uno u otro de los criterios de desempeño en las normas, qué fuentes de información es necesario generar en el país para tener un desempeño competente, al mismo tiempo de verificar la utilidad que tienen las Normas diseñadas para verificar la competencia del capital humano de sus propias empresas.

La acción preparada para el proceso de evaluación corresponde a la primera experiencia de evaluadores con la metodología propuesta por la asistencia técnica del BID, así como también, la primera experiencia de desarrollo, evaluación y certificación de competencias en un solo proceso, en el país. Esto constituye parte de los esfuerzos de innovación que está realizando CENFOTUR para la mejora de la calidad en la formación y desarrollo de competencias del capital humano para el sector turismo, como se ha venido señalando.

Cada uno de los participantes integró su portafolios de evaluador, a partir de la preparación y orientación a su evaluado, para preparar su evaluación y la integración de su portafolios de

acuerdo con la norma que seleccionó. Como parte de la preparación realizaron los siguientes pasos:

1. Análisis de la norma en el formato preestablecido para definir el tipo de evidencias y con qué técnica e instrumento esta sería evaluada.
2. Elaboración del Plan de Evaluación de su candidato
3. Identificación y recopilación de las fuentes de información descritas en los criterios de desempeño, a ser utilizadas para el diseño de instrumentos de evaluación
4. Preparación del portafolios de evidencias para su candidato
5. Presentación y acuerdo del plan de evaluación al candidato. Esto incluye la orientación permanente iniciando con la explicación de la Estándar de competencia.
6. Revisión del Portafolios de manera conjunta con el candidato y además con la facilitadora del proceso de enseñanza aprendizaje
7. Aplicación de la evaluación[18]
8. Elaboración de informe de resultados de la evaluación
9. Entrega de la documentación al área correspondiente de acuerdo con las políticas de CENFOTUR.

Como el inicio del proceso con sus candidatos lo hicieron en línea, se les pidió la grabación de la actividad y esta se analizó con una "guía de observación". Para la parte formativa se utilizaron diferentes materiales incluyendo el programa de Formación correspondiente. (Anexos 6 y 7 Proceso de Formación) así como las actividades de evaluación, mismas que se relacionan directamente con los resultados a lograr, es decir las evidencias.

SANDBOARD

Mediciones de los niveles de dificultad de las dunas con relación a la pendiente, distancia, cambios de angulaciones en el terreno y granulometría. (*Desert Expeditions*). Estos aspectos son considerados en la Estándar de competencia: RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura.

Como parte del material didáctico se utilizó el documento "Método de Evaluación y Verificación Aplicado a la Evaluación de Competencias" elaborado en la primera etapa del

[18] Insistiendo en que el proceso se llevó en línea por el contexto de pandemia, en las carpetas de los portafolios de evidencias de los participantes se encuentran las grabaciones que demuestran los desempeños.

proyecto, en el cual, como ya se señaló, se explican los principios, criterios y premisas a considerar en cada una de las partes que integran el proceso de evaluación, desde su concepción hasta su aplicación. La experiencia también ha servido para integrar mejoras al documento mencionado, incluyendo criterios para la evaluación de competencias en línea.

Todos estos materiales se elaboraron con el objeto de apoyar el desarrollo de las competencias necesarias para que los participantes adquirieran aquellas que son propias de los evaluadores ya que se partió de la premisa básica de que ***para cada nueva función a cumplir es necesario identificar y desarrollar las competencias correspondientes***. Si bien los participantes son expertos en las actividades de turismo de aventura, el llevar a cabo funciones de evaluación, aunque sea en su campo de trabajo, implica la aplicación de nuevos conocimientos sobre conceptos, técnicas, procedimientos propios de los procesos de evaluación, como, por ejemplo, elaborar instrumentos de evaluación, o seleccionar evidencias diferenciando el tipo de éstas y garantizando su suficiencia para reflejar el desempeño.

Para realizar la evaluación se establecieron los equipos de evaluador y evaluado, así como la Estándar de competencia que iban a utilizar y la modalidad en que participarían, como se señala en el siguiente cuadro:

Candidato a Evaluadores	Norma de Turismo de Aventura Utilizada	Evaluado	Modalidades
Giuliano Francisco Gallesi Antinori	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	William Mirano	Caminata y Rapel
Juan Franco Alarcón Contreras	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Marlon Williams Carrara López	Rapel
Bruno Castro Pletikosic	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Miguel Ángel Jurupe Cartagena	Rapel y Caminata
Francisco Pablo Basili León	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Juan José	Canotaje, Caminata, Kayak, Bicicleta
Miguel Ángel Jurupe Cartagena	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de	Steve Razzeto Calderón	Cartagena, Rapel y Caminata

	los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura		
Javier Chiong Yep	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Ernesto Alberto Wong Chang	Ciclismo y buceo
Aldo Celamir Saavedra Romero -	RDG No. 089-2019-MTPE/3/19 Planear actividades de turismo de aventura	Rolando Huamani Zevallos	Sandboard
Ernesto Alberto Wong Chang	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Javier Chiong Yep	Ciclismo, Caminata
Ernesto Adrián Málaga Vargas	RDG N° 087-2019-MTPE/3/19 Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Juan Franco Alarcón Contreras	Caminata
Rolando Huamani Zevallos	RDG No. 092-2019-MTPE/3/19 Liderar actividades de turismo de aventura	Aldo Celamir Saavedra Romero	Sandboard

En el transcurso del proceso de evaluación, los candidatos a evaluadores fueron cambiando sus futuros evaluados y las características de sus evaluaciones, por las contingencias enfrentadas; sin embargo, esta característica fue enriqueciendo la experiencia e imprimiendo un dinamismo a esta, lo que permitió visibilizar la necesidad de contar con un pensamiento crítico y desarrollar las competencias relativas a aprender a aprender, adaptabilidad y gestión del cambio. Así mismo, se fueron comprendiendo las razones por las cuales la metodología que parte de las funciones, (análisis funcional) constantemente está obligando a llevar a cabo el análisis entre la función y su relación con el desempeño y el contexto de éste.

La aplicación del proceso de evaluación, al mismo tiempo sirvió para ir creando los instrumentos de administración del proceso e identificar cuáles serían las formas de organizar e identificar los instrumentos de evaluación. Por ejemplo, se han propuesto las nomenclaturas para identificar a los instrumentos de evaluación y de registro de los candidatos.

Registro del candidato:

Candidato Independiente = CI. Se entiende por candidato independiente a la persona que de manera voluntaria solicita ser evaluado

Candidato de Empresa = CE. Se considera Candidato de empresa cuando es ésta la que solicita la evaluación de su personal.

Ambas le siglas acompañadas por números consecutivos iniciando con 001

Lista de Verificación:

TA-LV-01-2020

T = Sector Turismo

A = Subsector Aventura/Ecoturismo/turismo rural

LV= Lista de Verificación

01= Número consecutivo en el Plan de Evaluación

2020= año en que fue diseñado el instrumento

En el caso de la Guía de Observación se cambian las iniciales que identifican al instrumento por GO, en el Testimonio de Terceros, se abrevia con TT y en el registro de preguntas se pone RP. En caso de crear otro tipo de instrumentos se van incluyendo las iniciales de este. Así mismo, ha permitido ir construyendo el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Por el momento, los candidatos utilizaron estas propuestas; sin embargo, serán analizadas por el Centro de Evaluación para que se establezca de acuerdo con sus políticas y sistemas.

3.1. Elaboración del Plan de Evaluación

Para hacer el Plan de Evaluación por parte de cada uno de los participantes, en primer lugar, se les explicó y proporcionó la Estándar de competencia en la cual serían evaluados (Anexo No. 8). Se realizó el análisis de la Estándar de competencia y se diseñó el Plan de Evaluación para los evaluadores. Ambos instrumentos fueron estudiados con ellos y complementados con sus opiniones y propuestas de evidencias. Lo anterior con el objeto de que ellos pudieran rescatar elementos para el diseño de sus propios planes de evaluación.

El análisis de la Norma les muestra a los evaluadores las posibles agrupaciones de criterios de desempeño para la generación de una evidencia. La Estándar de competencia es la desagregación de las funciones a partir de un análisis abstracto. El proceso de evaluación tiene como principio fundamental la articulación de aquellos elementos que en la elaboración de las normas de competencia fueron desagregados con fines de comprensión. Justamente la agrupación de los criterios de desempeño es la manera en que se inicias las articulaciones y se establecen las relaciones que se deben construir para tener resultados de calidad y por tanto desempeños competentes.

Una vez determinado el proceso, se definen el tipo de evidencias que críticas, por tanto, son a través de las cuales se verifica el desempeño competente. Para definir las evidencias se consideró las definiciones que se han establecido en el documento de “Esquema de Evaluación” que las caracteriza como:

Evidencias Directas: *Son todos los registros que muestran el desempeño de las personas. Estas evidencias siempre son generadas por una persona sola o en equipo: Un muro levantado, una bebida preparada, un informe escrito, una maniobra realizada, el material didáctico, una sesión de formación impartida, un sistema informático, entre otros.*

Evidencias indirectas: *Es el registro de la percepción de otras personas respecto al desempeño de otro. Por ejemplo, un certificado, una recomendación del jefe o de otros compañeros, el formato que registra la percepción del cliente respecto al servicio en un restaurante, una queja, la hoja de supervisión del trabajo.3*

Evidencias complementarias: *Cuando las evidencias directas e indirectas no se consideran suficientes para identificar el desempeño competente, es necesario integrar preguntas, cuestionarios, estudios de caso, o diseño de proyectos que permitan identificar los conocimientos que tiene el candidato, respecto a la función, a esto se le denomina evidencia complementaria.*

Los tres tipos de evidencias pueden ser históricas[19], es decir desarrolladas o solicitadas por el candidato en experiencias de trabajo anteriores, siempre que no hayan perdido su vigencia.

Por otra parte, el análisis de la Norma posibilita a los evaluadores establecer las técnicas de valuación aplicables y generar alternativas que permitan contextualizar la evaluación de acuerdo con el tipo de candidatos, el contexto de trabajo de éstos, por ejemplo, diferentes regiones, la complejidad que puede tener la modalidad de turismo en la que se está aplicando la Estándar de competencia, en el caso de turismo de aventura, pero, también, dicha complejidad puede estar dada por la clasificación que tienen los hoteles de acuerdo con *Star's and Diamond's de la American Automobile Association (AAA)*[20] o que diferencian a los restaurantes, cuando son de comida tradicional, internacional o de fusión, por nombrar algunas.

Tomando en consideración estas características del análisis de la Norma, una vez elaborado, se toma como base para el diseño del Plan de Evaluación. Ambos documentos pueden ser diseñados y guardados en el Centro de Evaluación, se van actualizando en el momento en que se dé la actualización de la Estándar de competencia. Inclusive se pueden elaborar previamente el análisis y los Planes de Evaluación de Calificaciones (perfiles laborales) completas aplicarlos paulatinamente por Unidad de Competencia cuando un candidato solo quiere ser evaluado en una Norma.

El momento en que este Plan va a ser aplicado a una persona o a un grupo de personas es cuando se contextualiza y se personaliza. Para ello es que se presenta al Candidato y se

[19] Establecido en las Políticas. Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

[20] Programa internacional a través del cual los establecimientos de hospedaje (hoteles, moteles, villas, tiempos compartidos, cabañas, búngalos, posadas, casas de huéspedes, suites, etc.) certifican su clasificación. Estrellas y Diamantes es un programa de carácter voluntario y cuenta con bases y criterios técnicos condensados a nivel nacional e internacional para la Clasificación Certificada de la Calidad de las instalaciones (Estrellas) y de los servicios y operación (Diamantes) de los Establecimientos de Hospedaje, bajo criterios homologables, comparables y equivalentes a los utilizados en los destinos turísticos del mundo, desarrollando para su beneficio elementos de reconocimiento, credibilidad y confianza que le permiten distinguirse ante la oferta y entre sus clientes reales y potenciales nacionales o extranjeros, como garantía de calidad y cumplimiento en el servicio. Matriz de Competencias. Proyecto: ANÁLISIS DE CARRERAS Y DE PLANES DE FORMACIÓN TÉCNICA. Asociación de Hoteles de la Riviera Maya/BID/Secretaría de Educación. México, 2015.

acuerda con él su práctica. Se explican el tipo de evidencias que el Plan de Evaluación contienen y se confirma con el candidato si pueden lograrse en el contexto en que se desempeña. Si no es así, uno de los apoyos que otorga el evaluador es, cambiar, la técnica, el método o la evidencia, de acuerdo con las necesidades del candidato. Esto no quiere decir que se está privilegiando a un candidato, o facilitando la posibilidad de que logre la evaluación sin que sea competente. No se trata de generar espacios de posibles malas prácticas o falta de ética. Se refiere a, por ejemplo, actividades que en la región por las características que esta tiene, no pueden llevarse a cabo, por lo tanto, es necesario poner un estudio de caso, que contenga la misma complejidad que se establece en el criterio de desempeño.

Durante el análisis de la Norma y la elaboración del Plan de Evaluación se define qué se va a evaluar, desempeño o producto. Esta definición está marcada por la función que se va a realizar para identificar la competencia. Por ejemplo, si la función es "Liderar actividades de turismo de aventura" y se aplicará en Canotaje en el río Colca, si se evalúa el desempeño, puede ponerse en riesgo al evaluado, pero también a los turistas a los cuales les está prestando el servicio, por lo tanto, lo más conveniente es evaluar producto y, seguramente, complementar la evaluación con preguntas, que se deben registrar en un instrumento, sobre las características de la función, las problemáticas enfrentadas, los riesgos que él observa, ejemplos de dificultades con los turistas, la aplicación del marco normativo, lo cual puede complementarse de un testimonio de terceros, emitido por alguno de los turistas participantes en el servicio. Esto incluso puede ser una evidencia histórica a las que se hacía referencia anteriormente.

En el caso de que se evalúe el desempeño, si el candidato pertenece a una empresa, se tendrá que acordar con la empresa los momentos en que se llevará a cabo la evaluación y solicitar los permisos correspondientes. Lo anterior con el objeto de no obstruir el proceso de prestación de servicios de la organización. Si la persona que se va a evaluar es independiente, será el Centro de Evaluación, por medio del evaluador el encargado de preparar la simulación o solicitar el apoyo de una empresa que preste las facilidades para llevar a cabo el proceso, en todas aquellas actividades que implica observar para poder determinar la competencia.

El último paso de la elaboración de el Plan de evaluación es verificar la suficiencia de las evidencias definidas. La pregunta es, ¿estas evidencias permiten comprobar la competencia establecida en la Estándar de competencia?, es en ese momento cuando se define si tiene suficiencia cada uno de los instrumentos y ellos en su conjunto para establecer el dictamen de competente. Será el resultado de la aplicación de todos los instrumentos del Plan de Evaluación lo que permite tomar esa decisión.

3.2. Elaboración de instrumentos de Evaluación

De acuerdo con lo descrito, la elaboración de los instrumentos de evaluación parte de lo establecido en el formato de Análisis de la Norma, de la recopilación de las fuentes de información y de los acuerdos entre expertos evaluadores para intercambiar experiencias y avances técnicos en su contenido.

En el acuerdo del Plan de Evaluación, el candidato definirá si su proceso se llevará a cabo en situación de trabajo o en situación de simulación. Considerando esta decisión, juntamente con la elaboración de los instrumentos de evaluación, el evaluador tendrá que preparar en el centro, la infraestructura y equipos necesarios para llevar a cabo el proceso.

Una vez elaborados los instrumentos se validan con un grupo de expertos, con el objeto de garantizar la calidad y suficiencia de los ítems. En estos procesos van participando el evaluador y el verificador interno del Centro de Evaluación. Cuando los Centros de Evaluación van desarrollando diferentes evaluaciones, se pueden establecer bases de datos de instrumentos de evaluación, con los cuales se puede apoyar el trabajo de los evaluadores; sin embargo, su uso debe siempre ser contextualizado a las características y circunstancias del candidato a ser evaluado.

El diseño de los instrumentos tiene que contemplar que estos pueden ser aplicados en línea o de manera presencial, en este sentido, es necesario que se definan criterios que garanticen la calidad del proceso y de los instrumentos aplicados. Un ejemplo es el caso del Organismo Certificador inglés, EDEXCEL International, el cual establece los siguientes criterios para el trabajo en línea:

Política sobre la evaluación a distancia

1. *Evaluación a Distancia significa que existe una separación física entre alumno y el asesor y se asocia normalmente a un programa de aprendizaje a distancia. Se incluyen cursos preparados para la evaluación sumativa por:*

1.1. *Cualquier alumno que no asista a un centro de EDEXCEL, sino que está directamente apoyado por un miembro del personal que labora en EDEXCEL y trabaja en un centro autorizado*

1.2. *Cualquier estudiante que inscribe en un sitio remoto aprobado por EDEXCEL y recibe apoyo por medio de visitas o de los maestros itinerantes / asesores.*

No incluye una situación de exanimación donde un aprendiz asiste a un Centro de Evaluación aprobado por EDEXCEL y es capaz de presentar evidencias en una situación de limitación de tiempo, pero de manera remota del examinador real.

2. *. La evaluación a distancia puede ser utilizada para cualquier titulación EDEXCEL, a menos que una resolución contraria haya sido establecida por el órgano regulador, o la autoridad de control en el país en el que se efectúa la evaluación.*

3. *. Las evidencias de la evaluación a distancia deben ser una opción, a menos que exista un requisito obligatorio especificado en el apartado de condiciones de evaluación de la calificación.*

4. *. Los tres criterios que deben respetarse cuando se aplica la evaluación a distancia son:*

4.1. *Cualquier garantía de calidad adicional, reglamento o procedimiento de control para la evaluación a distancia de una calificación deben complementarse y ser del mismo nivel estipulado para dicha calificación particular,*

4.2. El uso de la evaluación a distancia no debe tener ventajas ni desventajas para el que aprende a distancia en comparación con una persona que está siendo evaluado en un centro autorizado EDEXCEL

4.3. La evaluación a distancia impone también la igualdad de oportunidades para el éxito entre los estudiantes controlados de manera remota y todos los otros estudiantes, en la misma condición. La Evaluación a Distancia no debe influir en las decisiones respecto a los resultados de la evaluación.

5. Los siguientes criterios se utilizarán para la aplicación adecuada del aseguramiento de la calidad, son válidos para todas las calificaciones, donde la evaluación a distancia puede ser posible. Los criterios de 5,1 a 5,12 representan un conjunto mínimo a respetar.

5.1. Un Centro autorizado de EDEXCEL debe proporcionar el mismo nivel de aseguramiento de calidad para la evaluación de los alumnos a distancia como la que se requiere para los estudiantes evaluados de manera presencia en el centro.

5.2. Los Centros aprobados en un país pueden utilizar la evaluación a distancia, si el alumno que debe evaluarse esta en otro país, siempre que el centro cuente con una aprobación de esa acción por parte de EDEXCEL para realizar la evaluación en el lugar que se llevará a cabo. A los efectos de la presente la política, Inglaterra, Irlanda del Norte, Escocia y Gales son considerados como un solo país. Solamente para NVQ, para cumplir con los Código de buenas prácticas, Inglaterra, Irlanda del Norte y Gales son considerados como un solo país.

5.3. El Uso de la evaluación a distancia no debe reducir la validez de la evaluación para la calificación.

5.4. El apoyo y orientación proporcionada por un centro autorizado por EDEXCEL a un alumno de evaluación a distancia, debe ser comparable a la proporcionada a los estudiantes evaluados en el centro.

5.5 Los Centros aprobados por EDEXCEL deben abastecer en cualquiera evaluación a distancia, de los materiales necesario y también deben asumir la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales, reglamentos, y códigos de prácticas (por ejemplo, Ley de Protección de Datos, de Discapacidad, Ley sobre discriminación, derechos de autor, Salud y Seguridad) que se aplican en el país en que la evaluación se lleva a cabo.

5.6 El Centro debe llevar a cabo las acciones para que todos los involucrados en el ejercicio de evaluación garanticen estrictas medidas de seguridad para mantener los materiales de evaluación y las evidencias bajo los criterios establecidos.

5.7 El Centro aprobado por EDEXCEL requiere llevar a cabo acciones para verificar la autenticidad de los alumnos, así como de las evidencias de evaluación.

5.8 Para ayudar al cumplimiento por encima de 5,7, todo aprendiz que emprende una evaluación a distancia debe realizar por lo menos una evaluación sobre la cualificación que quiere alcanzar (se refiere a una unidad de la calificación), con la presencia de un supervisor que haya sido autorizado por el Centro aprobado por EDEXCEL.

5.9. Los alumnos con necesidades especiales no deben ser favorecidos ni perjudicados por el uso de la evaluación a distancia.

5.10. Debe mantenerse la integridad y, en su caso, la confidencialidad de los datos sobre los aprendices.

5.11. El uso de la evaluación a distancia no debe perjudicar a ningún proceso de normalización y moderación o de verificación.

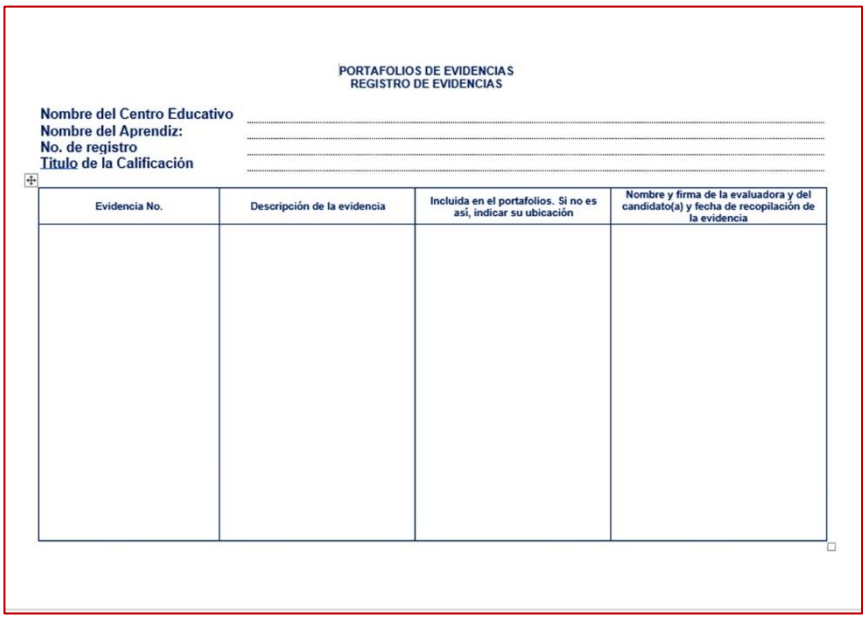
5.12. Con el fin de dar seguimiento a las irregularidades y las consultas, deben existir auditorías de las etapas implicadas en el proceso de evaluación a distancia. Se espera que todos los centros aprobados por EDEXCEL cumplan con la política de llevar a cabo un control o vigilancia sobre el proceso de evaluación a distancia de manera integral. [21]

Como se aprecia es el Organismo Certificador el que establece los criterios de gestión relacionados con el proceso de evaluación a distancia, para la prestación del servicio en línea, lo cual no tiene que ver con el marco jurídico sino con el sistema de gestión que sustenta el *HACER* del proceso de Evaluación. En el caso de Perú, el organismo que regula el Sistema es el que tendrá que aportar criterios similares, pero desde una perspectiva de gestión y no jurídica.

3.3. Portafolios de Evidencias

Es el instrumento para llevar el registro sistemático de los resultados de la evaluación, ya sea en situación de trabajo o de aprendizaje. Está integrado por un conjunto de diferentes evidencias que demuestran que el aprendiz/persona posee las capacidades, conocimientos y comprensión requeridos para sustentar que ha desarrollado su competencia. Son las personas/aprendices los que construyen su portafolios, dado que es la demostración de su desempeño en su trabajo o su aprendizaje.[22]

Una de las características del portafolios de evidencias que identificaron los participantes fue que su importancia radica en que, además de ser un registro de la competencia, es un instrumento de movilidad en el mercado laboral para las personas que lo construyen a partir de la generación de evidencias con su desempeño. Al empleador le da garantía de que el personal que está contratando es competente y al postulante le apoya para mostrar su competencia por medio de un registro ordenado de sus logros por medio del desempeño.



PORTAFOLIOS DE EVIDENCIAS
REGISTRO DE EVIDENCIAS

Nombre del Centro Educativo .....
Nombre del Aprendiz: .....
No. de registro .....
Titulo de la Calificación .....

Evidencia No.	Descripción de la evidencia	Incluida en el portafolios. Si no es así, indicar su ubicación	Nombre y firma de la evaluadora y del candidato(a) y fecha de recopilación de la evidencia

El evaluador prepara el Portafolios de Evidencias y se lo proporciona al candidato para que este lo pueda integrar. Este consta de tres partes. La primera es toda la explicación sobre el proceso de evaluación y los pasos que hay que dar para integrar el portafolios, pero más importante para lograr

[21] Políticas para la formación y Evaluación a Distancia. Edexcel Internacional, UK 2015
[22] Consejos Sectoriales de Competencia. Guía Metodológica. BID 2020

el resultado de la evaluación.

Es el candidato quien integra, con la asesoría y acompañamiento del evaluador, el portafolios de evidencias. De acuerdo con lo que se esté evaluando, el portafolios puede ser integrado por documentos, videos, fotos, grabaciones de eventos, productos, satisfacción del cliente por un servicio, etc. Puede estar organizado en una caja, una carpeta, de manera digital, física, es decir, como se determine de acuerdo con lo que se evalúa, donde se evalúa, con qué se evalúa.

Las evidencias que puede integrar el portafolios, como se señaló, pueden ser directas, indirectas, complementarias. Todas ellas pueden ser generadas en el momento o ser históricas. En el proceso tomaron relevancia las evidencias históricas debido al contexto de pandemia.

Una manera de organizar el Portafolios es generar un registro que permita identificar donde se ubican las evidencias, si están contenidas en él, o se encuentran en algún lugar específico de una organización, de un Centro Educativo o del propio Centro de Evaluación.

El sistema de evaluación por evidencias se basa en la cultura de la confianza, por tanto, si el candidato señala que la evidencia es producto de su desempeño, el evaluador no lo pone en duda. Por esta razón, en el portafolios de evidencias en todos los documentos se registran las firmas, tanto el evaluador como el candidato, para ratificar su acuerdo ante lo que están presentando. Una vez verificadas las evidencias en su conjunto, se realiza el dictamen de evaluación, el que es integrado al portafolios y será la base para la emisión del Certificado, de manera conjunta con el resultado de la verificación externa. Otro de los instrumentos que se integran al Portafolios de Evidencias es el registro de orientaciones que se proporciona al candidato, con las posibles mejoras y/o alternativas de certificaciones, tomando de referencia los resultados obtenidos en el dictamen correspondiente.

Cuando se utiliza en el entorno educativo, el docente, como parte integral del programa de formación, diseña los criterios de organización del portafolios de evidencias, los que entrega al aprendiz al inicio del proceso de formación.

Criterios:

1. Para tomar la decisión de competente o aún no competente sobre el candidato evaluado, se debe basar en el resultado de la verificación de las evidencias presentadas
2. La comprobación de nivel académico o laboral no es obligatoria para demostrar la competencia.
3. Es función del evaluador facilitar el proceso de evaluación al candidato para el logro del resultado
4. El evaluador en todo momento debe confirmar la suficiencia, actualidad, veracidad y autenticidad de las evidencias contenidas en el portafolios de evidencias.

IV. La experiencia de la Evaluación de Evaluadores y Verificadores

4.1. Preparación del Proceso de Evaluación. La formación de los evaluadores

Para la formación de los evaluadores se utilizó la metodología de formación basada en competencia, con el complemento de la educación a distancia[23] en un esquema colaborativo. Además de utilizar la Estándar de competencia como referente inmediato para establecer los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación asociados, se empleó como material didáctico, todos los elementos que, en la realidad, los participantes van a utilizar en su desempeño como evaluadores; es decir, la estándar de competencia, los formatos de análisis y de elaboración del plan de evaluación, los instrumentos de evaluacion, el formato del Portafolios de evidencias y los documentos de verificación, así como la recopilación de las fuentes de información que señala la Norma" Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva".

El enfoque metodológico de la enseñanza/ aprendizaje fue, aprender haciendo, por tanto, en la medida en que se construía se iba explicando la teoría, discutiendo con ella y transformándola. No sólo era aprender haciendo, sino tener una relación diferente con la teoría (Ver Anexo No. 9: Material didáctico del Programa de Formación de Evaluadores). Se buscaba que, al hacer, se tuviera tambien la necesidad de una mayor comprensión, por tanto, se impulsara el interés por indagar, preguntar, preguntarse, compartir la duda, generar un aprendizaje colectivo a partir de una construcción en equipo.

Para esta etapa también se establecieron criterios.

Criterios:

- Cumplir con los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que establece la Unidad de Aprendizaje (Programa de Formación)
- Respetar la complejidad del proceso de evaluación de igual manera que se haría si las acciones se realizan de forma presencial.
- Garantizar igualdad de oportunidades para todos los aprendices y candidatos a certificación participantes

[23] En la actualidad, como resultado de los cambios tecnológicos y de su apresurada aplicación debido a la contingencia de salud se ha extendido el concepto de "formación híbrida" la cual anteriormente denominábamos "formación abierta y a distancia". "La educación híbrida es un **método de enseñanza basada en tecnologías educativas ligadas a internet**. En este tipo de enseñanza, tanto profesores como alumnos, se benefician de una enseñanza mixta (síncrona, asíncrona, no presencial) lo que permite llegar a cualquier persona con acceso a internet. (Referencia: www.edix.com/es/instituto/educacion-hibrida/). La diferencia entre ambas es que la segunda no es presencial, aunque se llevan a cabo reuniones cara a cara con los grupos a través de las diferentes plataformas educativas existentes. Cobra mayor importancia el aprendizaje autónomo, lo que dependerá de que la educación tenga como eje la transferencia de métodos de aprendizaje, desde los primeros niveles educativos. Un reto necesario que prepara para las contingencias.

- Realizar la Verificación Interna y Externa del proceso para garantizar la calidad de la formación/evaluación
- Realizar la evaluación por evidencias para verificar la capacidad de aplicar el aprendizaje

Dado que se trataba de aprender haciendo, uno de los criterios que se estableció, fue poder verificar en ese hacer, la aplicación de lo aprendido es por ello por lo que, como se ha mencionado, se solicitó que cada participante contara con un voluntario que se prestara para ser evaluado. En la mayoría de los casos esto fue posible, lo cual ha quedado registrado en sus portafolios de evidencias.

Como toda actividad nueva, aplicar una metodología que se está aprendiendo y puesto que el resultado debe establecer la competencia de un tercero, causa preocupación, dudas, e inseguridades. Sin embargo, el principal resultado "es la aplicación del aprendizaje del método que se está aprendiendo "lo que se quiere lograr. Es éste el que debe dar la seguridad en el logro del resultado. Quizás para muchas personas el aplicar un método que se está aprendiendo al mismo tiempo, es decir, entrar en el espiral de: "aplicar-aprender-aplicar, que puede verse como, aprender-aplicar-aprender", puede resultar muy difícil o irreal, sobre todo si pensamos como tradicionalmente se hace, que primero se tiene que aprender la teoría para poder hacer. Estamos totalmente de acuerdo con que aprender y hacer de esta manera tiene un grado de complejidad que es necesario a su vez, aprender a solucionar. Una vía para ello es la contextualización. Quiere decir que al mismo tiempo de aprender y aplicar hay que reconocer los contextos, características, limitantes, aspectos favorecedores del proceso de aprendizaje, asi como, las "otras competencias" que se necesita desarrollar, esas que ayudan a aprender. Un ejemplo claro es el desarrollo del "pensamiento crítico" a través de la retroalimentación.

Ésta es un elemento central en la metodología de formación basada en competencia. En el proceso se insistió en los tres tipos de retroalimentación que en el aprendizaje requieren aplicarse para que éste se produzca. Así, de acuerdo con la manera en que se realice va a permitir que se desarrollen diferentes competencias transversales o críticas, como, por

ejemplo, el pensamiento crítico, lo que llevará a los aprendices a construir, además, la capacidad de evaluar su propio trabajo, es decir la aplicación de sus competencias en el trabajo y la vida. Es lo que se busca "la comprensión y la autonomía"

Con esta lógica, se les señaló a los participantes en el proceso de formación de evaluadores que "lo que se busca con la evaluación por evidencias es identificar si las personas son capaces de aplicar el aprendizaje en su desempeño para lograr los resultados esperados, esos que son necesarios al cumplir una función y han sido acordados en un estándar de competencia y en los resultados de aprendizaje de los programas de formación". De esta manera es que se confirma que el aprendiz ha desarrollado la competencia de que se trate, puede ser técnica o transversal.

En este contexto, las preocupaciones de los evaluadores se centraron en cómo verificar realmente la competencia en los diferentes candidatos a partir del diseño y aplicación de los instrumentos de evaluación. Esta preocupación permitió el análisis y confirmación de la suficiencia en cuanto a la calidad y número de instrumentos, pero también verificar la aplicabilidad de estos. Lo anterior motivó que los participantes se organizaran de manera espontánea, en grupos e hicieran reuniones entre técnicos o expertos para confirmar suficiencia y calidad en la evaluación a partir del tipo de instrumentos y de los ítems que los componen. En estas reuniones, ellos citaban a personas que consideraban expertos para verificar la parte técnica del contenido de los instrumentos; es decir las personas con experiencia en la modalidad de turismo de aventura en que se estaba evaluando.

En el caso de la evaluación de los evaluadores, antes de iniciar el proceso se realizó la verificación interna de los instrumentos de evaluación, incluyendo el análisis de la Estándar de competencia y el Plan de Evaluación con la participación de la Dra. Alicia Luebbert, quien es Verificadora internacional; sin embargo, no se les comentó a los participantes este paso porque se habia tomado la decisión de integrar un proceso de formación de verificadores como parte de la experiencia. El resultado de la Verificación Interna fue que se identificó que en la Estándar de competencia: "Realizar el Proceso de Evaluación de Competencias Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva" en el elemento 4 hacía falta un criterio de desempeño que permitiera relacionarlo con una evidencia que era crítica para la evaluacion. Se integró el criterio a la Estándar de competencia y se completó el plan de evaluacion de acuerdo con la nueva versión de la Norma. Esta es una de las razones por lo cual es sustantivo llevar a cabo la verificación. Su ejercicio asegura la calidad en diferentes niveles del desarrollo/evaluacion/certificación de la competencia.

La acción de confirmar suficiencia es algo que se hace por criterio de aseguramiento de calidad; en este grupo de aprendizaje, antes de que se les mencionará la necesidad de llevar a cabo la acción o lo que ya se había realizado por parte de la consultoría, los participantes ya lo estaban llevando a cabo. La mayoría de ellos había participado en la elaboración de normas de competencia y por tanto habían aprendido la metodología de diseño basada en análisis funcional. Se realizó una transferencia de un aprendizaje adquirido.

Cabe destacar que el método de trabajo, que impulsó el aprendizaje autónomo en una experiencia de adultos que buscaba contribuir con mejoras en la educacion para el capital humano de su sector y en particular para sus modalidades, fue una experiencia muy rica que contó en diversos momentos con distintos liderazgos. En relación con la preocupación por la suficiencia destaca la participación de Franco Alarcón, director general de la empresa "Inversiones Viajeros Perú SAC".

En este sentido, durante este trayecto, cada uno de los futuros evaluadores ha ido aportando diferentes aspectos para la mejora del sector y del proceso de evaluación. Por ejemplo; en el caso de Bruno Castro, en la explicación sobre el proceso de evaluación a su candidato, puso mucho énfasis en la importancia de hacer la evaluación con rigurosidad y ética, así como en el papel de acompañador en la evaluación que tiene el evaluador para con el candidato. Franco Alarcón, además, destacó la importancia de la estándar de competencia y el por qué es necesaria la evaluación, explicó a detalle el Plan de Evaluación haciendo ver al evaluado que esta modalidad no es fiscalizadora, sino una manera de registrar la competencia e impulsar el crecimiento profesional de las personas. Para Aldo Saavedra, la evaluación ha permitido identificar en qué aspectos las empresas deben fortalecer su gestión. En su caso la Norma aplicada fue Planear actividades de trabajo, por ello, es más evidente la problemática u oportunidades de mejora que pueden existir para con las empresas pequeñas y medianas de la industria. Tanto las empresas de Franco Alarcón como la de Aldo Saavedra cuentan con sus sistemas de Gestión de Calidad los que han aportado al proceso desde el inicio de la elaboración de Estándares de Competencia.

Para Giuliano Gallesi el proceso de evaluación le ha permitido profundizar y compartir reflexiones respecto a la utilidad de las normas de competencia para el diseño curricular, identificando qué otras normas serían necesarias para darle amplitud y distintas perspectivas a la especialista en turismo de aventura. Esta aportación de Giuliano además nos facilitó identificar la transferibilidad de las funciones que describen los estándares, con lo cual se visualizaron rutas ocupacionales y de aprendizaje. Ernesto Málaga, ha mostrado preocupación por la evaluación de personas que no tienen estudios pero que tienen amplia experiencia y conocimiento no sólo de los sitios sino también de las modalidades, rescatando la importancia que tiene la evaluación y certificación para brindar oportunidades de certificación a este segmento de personas con el objeto de ampliar sus posibilidades laborales, que, finalmente es el principal objetivo del Sistema.

En el análisis grupal sobre el sector y sus ocupaciones (incluyendo a Javier Chiong, Ernesto Wong, Rolando Huamani y Ernesto Málaga) han identificado las necesidades de digitalización de algunas ocupaciones, cómo mejorar la interacción con las comunidades a través de la prestación de los servicios y además la posibilidad de dar una orientación hacia el turismo de aventura a los jóvenes que se especializan en cocina, generando una alternativa ocupacional basada en el turismo deportivo a esa rama de especialidad. A esta conclusión llegó Miguel Ángel Jurupe, al compartir su experiencia no solo como experto en actividades de turismo de aventura; sino también como formador en la materia.

Por su parte, Francisco Basili, ha permitido identificar la mayor parte de las fuentes de información, compartiendo y actualizando la información respecto a las regulaciones, protocolos de bioseguridad y normas de calidad que se están generando en el país para el turismo en general y las modalidades de turismo de aventura en particular. Esto ha permitido organizar la información y observar qué fuentes de información, dadas por las normatividades nacionales o internacionales son comunes a las diferentes modalidades de turismo de aventura. Por ejemplo, NTP-ISO 21101:2019 Turismo de Aventura. Sistema de Gestión de la seguridad. Requisito o DECRETO SUPREMO Nº 005-2016-MINCETUR. REGLAMENTO DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. En el caso de la gestión, internacionalmente está la ISO/TR- 21102 relativa a las competencias del Líder, así como "Aventuras, Guía turístico. Estándar "publicado por ATTA en 2021. Así mismo, Francisco, ha impulsado la participación de diferentes empresas para validar, las normas, los procesos de evaluación, pero tambien la normatividad y la formalización para posicionar al país como un espacio reconocido de turismo seguro.

Para la formación y la evaluación se utilizaron mecanismos de simulación, a excepción de las visitas a campo que realizaron el equipo de la empresa Viajeros Perú a la zona de Ancón para identificar nuevas rutas y por tanto opciones de diferentes itinerarios. En sus portafolios se adjuntan las evidencias gráficas de dichas visitas. Dado que se tuvo que trabajar más a distancia y en simulación, se incluyeron evidencias históricas de realidades de trabajo que no tuvieran más de un año y con grabaciones y fotografías que demostraran actividades reales de trabajo.

La experiencia va a enriquecer tanto a CENFOTUR como centro educativo, como a los participantes. Con ella se deja un programa de formación de evaluadores, que puede ser replicado por los propios participantes. Así mismo, va a compartir procedimiento, premisas, nociones y conceptos con otras instancias formadoras para el sector. Otra innovación es la integración del portafolios de evidencias como una herramienta para mostrar competencia en el mercado laboral. Con ello han buscado diferentes maneras de mejorar la gestión, la educación y la prestación de los servicios, para posicionar a sus empresas, su sector y su país.

4.2. Las diferentes experiencias en la evaluación

Durante el proceso de evaluación/formación, en el cual se construyeron los portafolios de evidencias, se experimentaron diferentes caminos para lograr los resultados del proceso. Aunque esto estaba previsto, el trabajar durante la pandemia obligó a crea más vías para definir con claridad las rutas que permitieran cumplir y aprender las funciones del evaluador y crear posibilidades para que los participantes que se prestaron a ser evaluados pudieran generar las evidencias previamente definidas en el "Plan de Evaluación", así como, identificar qué aspectos o técnicas debían contextualizarse del Plan diseñado de acuerdo con los espacios donde se aplicaba.

Francisco Basili, Estefany Adreazola y Miguel Ángel Jurupe, hicieron el proceso de evaluación a través de un Estudio de Caso, dado que vivieron problemas para contar con un candidato para llevar a cabo la evaluacion, por los motivos de pandemia que hemos ya planteado. Los tres estudios de caso tienen orientaciones diferente. En el primero, Francisco Basili, trabajo sobre una experiencia referida a la modalidad de Canotaje. Como parte del ejercicio, el candidato propuso que "*En la medida de lo posible agregaría un instrumento de registro*

visual (en el que a través de videos nos pueda demostrar sus actividades previas y/o actuales) el documento sería un elemento importante para el portafolio". Su propuesta es considerada dado que es aplicable en una situación de contingencia como la actual, en una situación de evaluación a distancia, lo que da la oportunidad de evaluación a personas que estén en regiones donde no existan Centros de Evaluación o, también para evaluar en situación de trabajo, pero utilizando también evidencias históricas. Los puntos críticos destacados fueron los referentes a los equipos y los aspectos de análisis de riesgos y seguridad. La primera parte de la evaluación se llevó a cabo con un candidato, el cual no pudo continuar con su participación por ello se cambió a la modalidad de estudio de caso.

Estefany Adreazola, es funcionaria pública, laboralmente se desempeña en CENFOTUR; sin embargo, ha participado en el proceso en su carácter de funcionaria; pero tambien, de persona interesada en aprender. Su ámbito de evaluación fue la norma de "Atender situaciones de estrés en los clientes", la cual es parte de las funciones relacionadas con la gestión organizacional, particularmente aquellas vinculadas con la solución de problemas, atención de contingencias (reporte de quejas), así como gestión de la calidad y mejora continua. Esta Norma y la de Planear actividades de turismo de aventura, son fundamentales para apoyar la organización y formalización del trabajo en las empresas. Cabe destacar que la mayoría de las empresas son pequeñas y medianas; sin embargo, asumen la mayor parte de la generación de empleos.

El estudio de caso que se preparó para ser aplicado por Miguel Ángel Jarupe, se relacionó directamente con el proceso de evaluación. El énfasis se puso en la visión que el candidato tiene de la evaluación ante su experiencia como formador y como líder en diferentes modalidades de turismo de aventura. Esto con el objeto de complementar el proceso de evaluación de evaluadores. Lamentablemente, las condiciones laborales del candidato cambiaron debido a la pandemia, por tanto, no se logró la aplicación completa del proceso. El caso quedó diseñado para una siguiente oportunidad de verificar su calidad.

La manera en que Aldo Saavedra, integró el portafolios de evidencias responde al proceso de enseñanza aprendizaje, por tal motivo, si se observa, él va integrando al portafolios las diferentes versiones de sus evidencias, que en este caso se trata de la elaboración de los instrumentos de evaluación, lo que permite, tanto al facilitador como al candidato/aprendiz, evaluar los avances en el aprendizaje. En este caso, al mismo tiempo de desarrollar las competencias propias del evaluador, va incrementando el número de competencias transversales que posee, tales como autoevaluación, pensamiento crítico, aprender a aprender, entre otras.

La misma lógica aplicó para orientar a su candidato en el proceso de evaluación; por tal razón el portafolios se ha dejado con las retroalimentaciones que hizo con el objeto de que se puedan observar los tipos de recomendaciones y observaciones que va indicando a su evaluado en todo momento como parte de la citada retroalimentación. La experiencia de Aldo fue muy rica para el aprendizaje, mostró una parte que cuesta comprender y que se ha visualizado en las diversas experiencias en América Latina; nos referimos a la delimitación de la evaluacion. Esto significa evaluar solamente lo que el estándar de competencia indica. Centrarse en la función específica que indica El estándar de competencia que está siendo objeto de evaluacion y no los conocimientos u otros estándares que pueden o no estar asociados. Por ejemplo, si estoy evaluando la capacidad de planear las actividades para la

prestación de servicios de turismo de aventura; no puedo exigir evidencia de la explicación sobre el itinerario al turista, porque esa es otra función del proceso de prestación de los servicios.

La experiencia de Aldo enriqueció el proceso porque como se señaló permitió establecer la importancia del alcance de la evaluacion y de delimitar con claridad la pregunta ¿qué evalúo? En esa experiencia, lo que se aprecia en la grabación de esta, el candidato mostró competencia no solo de planeación sino aquellas que son propias de la función de liderar actividades de turismo de aventura. Le agradecemos al candidato, que fue Rolando Huamani Zevallos, por mostrar las evidencias correspondientes y demostrar una competencia extra, el sufrió, pero nosotros agradecimos enormemente su esfuerzo.

En todos los casos se insistió en la importancia de acordar con el candidato el Plan de Evaluación. Se hizo énfasis en que para poder acordar no sólo se veía la fecha de aplicación del Plan sino, la posibilidad de generar las evidencias, asi como si estas se elaborarían durante la evaluación o se utilizarían evidencias históricas producidas a través del desempeño del candidato en otro servicio o actividad realizada. Además debían analizarse con el candidato en el caso que corresponda[24], los problemas del contexto, las políticas de la organización para autorizar la evaluación, los requisitos de permisos, el costo que implica observar al candidato en situación de trabajo; si no es en situación de trabajo qué se requiere para llevar a cabo la evaluación, verificar con qué cuenta el Centro y si es necesario adquirir instrumentos, equipos, espacios o llevar a cabo acuerdos con alguna institución educativa o empresa que cuente con las características necesarias.

CENFOTUR	Registro	Clave: TA-RPE-01-2020
	ACUERDO SOBRE EL PLAN DE EVALUACION	Fecha:

Centro de Evaluación: CENFOTUR Registro _____

Nombre del Candidato: ERNESTO ALBERTO WONG CHANG Registro: _____

Nombre del Evaluador: Rosa A. Carvallo Gajardo Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva

Descripción del Instrumento	El Registro de Acuerdo sobre el Plan de Evaluación busca dejar una evidencia a cerca del acuerdo establecido entre el evaluador, representando al Centro de Evaluación y al Candidato a la Certificación, con el objeto de cumplir con las políticas del Centro en materia de información sobre el proceso de evaluación al candidato y con ello garantizar los derechos del candidato.

Instrucciones de aplicación: Este instrumento será llenado por el candidato y firmado por el evaluador y el candidato para verificar el acuerdo.

Ítems	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
1	Se le informó sobre los documentos que debe presentar ante el Centro de Evaluación de acuerdo con las políticas de éste.	X	
2	Le fue explicado el proceso de evaluación en que usted está solicitando participar	X	
3	Le fueron presentadas diferentes opciones que puedan cumplir sus expectativas	X	
4	Le fue entregado el Plan de Evaluación antes de iniciar el proceso de evaluación	X	
5	Las evidencias establecidas en el Plan de Evaluación son logrables por usted		X
6	Las fechas establecidas para la recolección de evidencias es la adecuada		X
7	Está de acuerdo con las fechas establecidas		X
8	Está de acuerdo con el Plan de Evaluación en su conjunto	X	

Observaciones:

Si requiere que se realice algún cambio al Plan de Evaluación, por favor registrarlo en este espacio.

Me parece que las fechas son un poco ajustadas, en mi caso, no cuento con los recursos para recopilar las evidencias, por las restricciones de la coyuntura actual. Todos mis documentos, apuntes y equipos están en mi oficina y está cerrada durante toda la cuarentena.

Firma del Evaluador

Firma del Candidato

1

Tambien en el acuerdo del Plan de Evaluación, el candidato a evaluador debía verificar si la persona tenía dudas sobre el proceso, si las evidencias a lograr eran claras y "logrables", si el lenguaje del Plan era comprensible. En el caso de que

[24] Cuando el candidato es el que cubre directamente los gasto de su evaluacion/certificación es importante analizar los costos que implica la misma, sobre todo cuando la evaluación se lleva a cabo en situación de trabajo y esto implica traslados, alojamientos u otra situación que implique costos extras, tales como el traslado del evaluador.

no fuera asi, registrar las mejoras en el informe correspondiente.

En este proceso solo uno de los candidatos a evaluadores expresó su desacuerdo con el Plan de Evaluación elaborado; señalando: "*Me parece que las fechas son un poco ajustadas, en mi caso, no cuento con los recursos para recopilar las evidencias, por las restricciones de la coyuntura actual. Todos mis documentos, apuntes y equipos están en mi oficina y está cerrada durante toda la cuarentena*". Esto implicó adaptar el proceso de enseñanza aprendizaje y la evaluación de acuerdo con las circunstancias contextuales existentes que cambiaron las condiciones de los participantes.

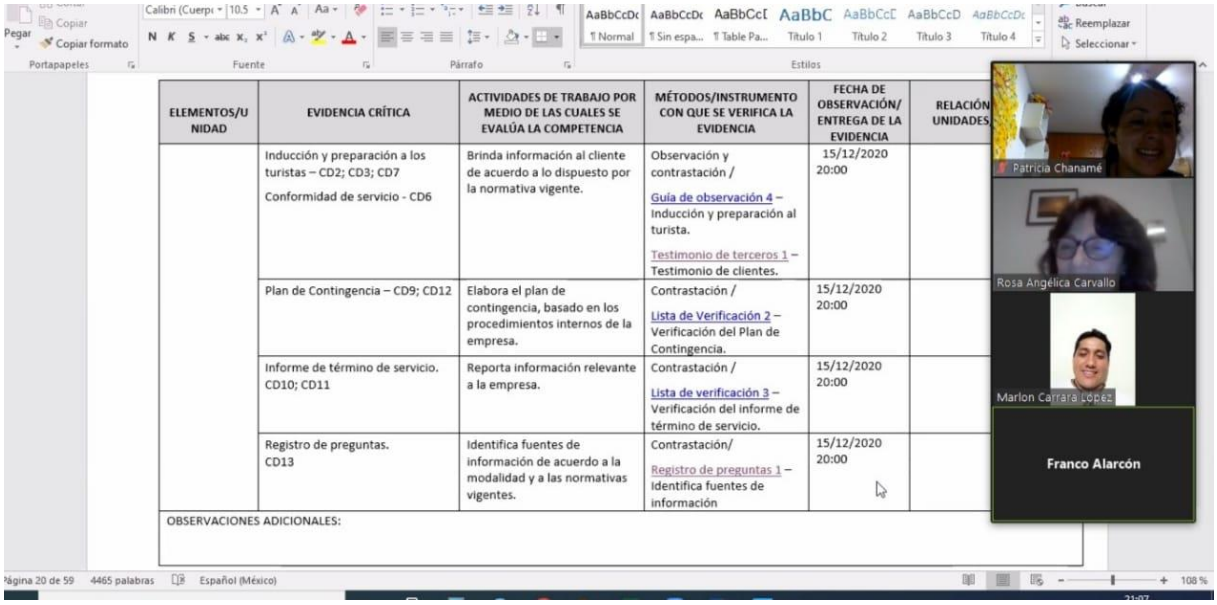
Todos los ejercicios de evaluación fueron analizados con los candidatos, al tiempo de contar con la participación permanente de Patricia Chanamé, quien, ademas de coordinar las actividades del piloto en todas sus fases por parte de CENFOTUR; en este proceso fungió como verificadora interna. Así mismo, los Portafolios fueron abiertos a todos los participantes; es decir cada uno de ellos revisó y obtuvo ideas de la revisión de los Portafolios de sus compañeros. Esto enriqueció el proceso de aprendizaje colectivo, no solo en el plano de la evaluación de competencias y certificación; sino también, en los aspectos técnicos de las modalidades, a través del intercambio de experiencias, considerando que no todos los participantes se desempeñan en todas las modalidades de turismo de aventura, pero si comparten la aplicación de todas las competencias transversales.

Al final del proceso de formación se les mostró el formato de evaluacion del programa de formación que hace el Verificadore externo. (Ver Anexo No. 10)

4.3. Verificación de Portafolios de Evidencias.

En una situación normal, donde la evaluación se hace presencial, ya sea en simulación o en situación de trabajo, el proceso hubiera implicado que el candidato a evaluador acordara con su evaluado el lugar, hora y tipo de evaluación e informara a su evaluadora para que ella lo observara en la aplicación de su aprendizaje; sin embargo, esto no fue posible, por tanto, la verificación de los portafolios se realizó a través de diferentes plataformas que permitieran ver y escuchar la interacción entre el candidato a evaluador y su propio evaluado. La solución se encontró en el uso de la tecnología. Cada candidato planeó la evaluacion y la revisión del portafolios de evidencias de tal manera que la facilitadora/evaluadora pudiera asistir a la reunión como observadora y, en su caso, hiciera preguntas al candidato a evaluador. Con el objeto de integrar el aseguramiento de la calidad, en algunos casos, seleccionados de manera aleatoria, se solicitó la participación en estos procesos de la verificadora externa (Dra. Alicia Luebbert) con el objeto de que pudiera constatar la aplicación de los métodos de formación y evaluación. Lo anterior para responder a los criterios correspondientes al proceso de certificación a través de una acción formativa.

A los voluntarios participantes se les explicaba en todo momento qué se estaba realizando y con qué fines. Las actividades de sensibilización tambien fueron realizadas por medio de la tecnología, pero se cumplieron a detalle.



ELEMENTOS/UNIDAD	EVIDENCIA CRÍTICA	ACTIVIDADES DE TRABAJO POR MEDIO DE LAS CUALES SE EVALÚA LA COMPETENCIA	MÉTODOS/INSTRUMENTO CON QUE SE VERIFICA LA EVIDENCIA	FECHA DE OBSERVACIÓN/ ENTREGA DE LA EVIDENCIA	RELACIÓN UNIDADES
	Inducción y preparación a los turistas – CD2; CD3; CD7 Conformidad de servicio - CD6	Brinda información al cliente de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente.	Observación y contrastación / Guía de observación 4 – Inducción y preparación al turista. Testimonio de terceros 1 – Testimonio de clientes.	15/12/2020 20:00	
	Plan de Contingencia – CD9; CD12	Elabora el plan de contingencia, basado en los procedimientos internos de la empresa.	Contrastación / Lista de Verificación 2 – Verificación del Plan de Contingencia.	15/12/2020 20:00	
	Informe de término de servicio. CD10; CD11	Reporta información relevante a la empresa.	Contrastación / Lista de verificación 3 – Verificación del informe de término de servicio.	15/12/2020 20:00	
	Registro de preguntas. CD13	Identifica fuentes de información de acuerdo a la modalidad y a las normativas vigentes.	Contrastación/ Registro de preguntas 1 – Identifica fuentes de información	15/12/2020 20:00	
OBSERVACIONES ADICIONALES:					

15 12 2020 Franco Alarcón evaluado a su candidato a partir del Plan de Evaluación que acordó con el mismo.

La verificación se centra directamente en las evidencias. Aunque el portafolios, como se mencionó anteriormente, tiene un apartado en el que se puede integrar información sobre el candidato, respecto a su nivel educativo, experiencia laboral, cursos de capacitación, etc., etc., se señaló a los participantes que el criterio para tomar la decisión de "competente o aún no competente", se basa en la demostración de la competencia con el desempeño, por tanto, no se le debe exigir a la persona ningún nivel académico o la demostración de trabajos anteriores. Cabe destacar que todo el proceso fue afectado por la pandemia, por tanto, en este rubro también se flexibilizó el criterio porque algunas personas tenían sus papeles en sus casas y quedaron encerrados en Lima, o a la inversa. Otros tenían sus constancias en su oficina a la cuál no podían asistir; en condiciones normales se pueden pedir constancias de todo tipo; sin embargo, no es una condición para ser o no competente.

Las circunstancias dificultaron de diversas maneras el proceso de evaluación, así mismo, era primera vez que se hacia el ejercicio de esta manera, debido a lo cual, los horarios y las posibilidades de interacción con sus evaluados fue un poco suigéneris, dado que el acuerdo se basaba en lograr el resultado. No podría afirmar que esta cultura es producto de la actual circunstancia, pero si me atreviese a comentar que he sido testigo de una cultura de resultados y un alto nivel de compromiso con su trabajo, sus empresas, su país y sus sueños por parte del grupo participante.

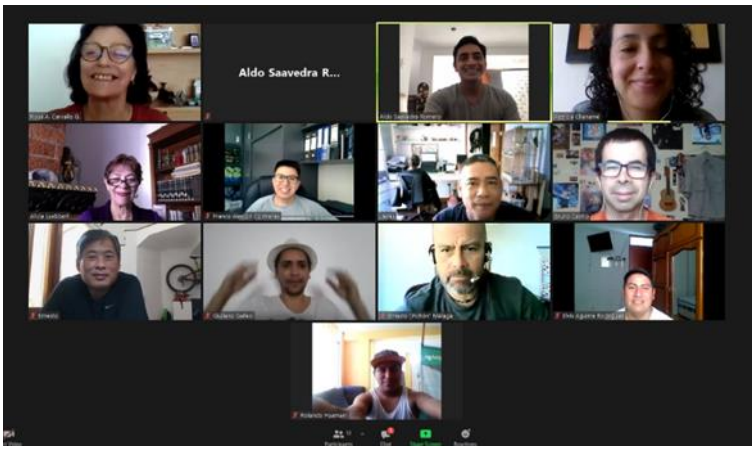
No solo se han evidenciado las dificultades, comentadas, sino también aquellas relacionadas con el uso de las tecnologías. No todos los evaluados que invitaron los candidatos a evaluadores tenían conocimiento de la tecnología o utilizaban las plataformas que actualmente se ocupan para mantener reuniones de trabajo o sociales. Estos puntos no son diferentes a los que se están manifestando en todo tipo de trabajo. El sector turismo, en cualquiera de sus expresiones, también está viviendo la tendencia a la digitalización.

Este es el tipo de problemáticas enfrentadas, por lo demás, cada uno de los participantes llevó a cabo una permanente actividad de acompañamiento con sus evaluados. Este seguramente responde a un conocimiento adquirido en su propio *expertis* como agentes de turismo aventura, lo cual fue enriquecedor porque se dio la oportunidad de analizar la

transferibilidad que tienen las competencias en el desempeño de diferentes funciones, por ejemplo, en su caso, la capacidad o competencia de comunicación o de acompañamiento para el logro de resultados en un servicio turístico, es aplicable a su nueva función como evaluadores. Una competencia adquirida en un desempeño que sin ninguna dificultad han transferido al desempeño de otra función perteneciente a un proceso diferente.

Como se observa en lo descrito, también la experiencia permitió identificar brechas y/o algunas competencias que si se integraran a la formación abrirían oportunidades de inserción laboral a las personas, al tiempo de comprender que aquellas funciones que pueden ser transferibles a otros sectores, como por ejemplo, la comunicación, la planeación, el uso de tecnologías, la aplicación de medidas de seguridad e higiene en el trabajo o el uso de los equipos de protección personal (EPP), en el caso de los lideres de turismo de aventura, los deja en condiciones ventajosas en comparación con las persona que trabajan en gastronomía o hospitalidad. Por cierto, estas tienen sus propias líneas de transferibilidad.

V. Formación de Verificadores



Como una última actividad del proyecto se consideró pertinente cerrar con un proceso de formación de Verificadores tomando como base las normas de Competencia de Reino Unido en la materia.

Lo anterior con el objeto de delinear con mayor fortaleza una actividad de aseguramiento de la calidad que ya se les venía exigiendo a los participantes en el proceso de evaluación que estaban realizando. Además, era necesario profundizar sobre la gestión de un Centro de Evaluación con esta metodología, dado que el proyecto tenía que dar pistas para la aplicación del enfoque no sólo en los aspectos metodológicos de la formación y desarrollo de competencias, sino tambien en los aspectos organizacionales. Uno de los aspectos a analizar es justamente que cuando se estan aplicando nuevos paradigmas es necesario transformar al mismo tiempo los contextos en cuanto a los otros sistemas que conviven con el nuevo paradigma, como son los sistemas jurídicos, de actuación social, administrativos, organizacionales, entre otros.

Como parte de los documentos generados durante la asesoría proporcionada por el BID en los casos piloto, se elaboró un documento que estableció los criterios de aseguramiento de la calidad, que fueron los que se tomaron en cuenta para el desarrollo del proceso de formación de verificadores. Al mismo tiempo, se invitó a participar a una experta en verificación externa, con el objeto de compartir experiencias de verificación internacionales respecto al tema.

La organización de la formación de verificadores se realizó con el mismo grupo de participantes que estuvieron en la formación de evaluadores, considerando que muchos de los conceptos se articulan y se aplican de manera permanente durante el proceso de evaluación.

Desde el punto de vista metodológico, el diseño de la formación correspondió a la Formación Basada en Competencias, por lo cual se identificaron las Normas correspondientes a la verificación interna y externa en la base de datos de Reino Unido y fueron traducidas y verificadas con el grupo. (Anexo No. 11 Programa de Formación de Verificadores)

El concepto que se trabajó como base de la verificacion hizo énfasis en la logica que tienen los sistemas de calidad en procesos y productos para garantizar la calidad. Es decir, el uso de la "tercería" que consiste en integrar la participacion de un tercero que cumple la funcion de *verificar* la aplicación de criterios y procedimientos debidamente consesados de acuerdo con el proceso y gestión de la que se trate. Así mismo, ver la generacion de la calidad de los resultados que se proponen lograr y que son demostrados por medio de una evidencia. (Ver Anexo No 12: Material Didactico de Programa de Verificación)

El Programa de formacion se organizó en tres módulos que contenian cinco resultados de aprendizaje con sus correspondientes criterios de evaluacion asociados.

Módulo I. La Verificación. Papel en el aseguramiento de la calidad. Los actores y los criterios
MIRA1. Comprender el proceso de verificación en el marco del aseguramiento de la calidad
CE1. Explica el concepto de verificación en los sistemas de gestión de calidad
CE2. Describe los principios en que se basa la verificación
CE3. Identifica y describe el rol de la verificación interna y externa en el sistema de competencias
CE4. Describe la diferencia entre verificación y fiscalización
MIRA2. Explicar las funciones de la Verificación Interna y Externa.
CE1. Define el alcance de las funciones del verificador interno y externo
CE2. Identifica los referentes y fuentes de información que requiere utilizar en el desarrollo de sus funciones
Módulo II. Diseño de Instrumento de Verificación
MIIRA 3. Elaborar los Instrumentos de verificación de acuerdo con el objeto de verificación
CE1. Define un plan de verificación interna y externa
CE2. Identifica a los expertos para la integración del equipo de trabajo para elaboración de instrumentos.
CE3. Diseña instrumentos y verifica su aplicabilidad de acuerdo con los criterios de aseguramiento de la calidad
Módulo III. Realizar el proceso de Verificación
MIIIRA 4. Acordar el Plan de Verificación con la instancia y personas participantes en el proceso
CE1. Explica el Plan Verificación a las personas involucradas
CE2. Confirma la aplicabilidad de los instrumentos de verificación con los involucrados para lograr los resultados planeados.
CE4. Confirma fechas y espacios para la ejecución del proceso de verificación
MIIIRA. 5. Aplicar el proceso de Verificación
CE1. Aplica los instrumentos de verificación de acuerdo con el objeto del proceso y el plan de verificación acordado
CE2. Registra observaciones y recomendaciones realizadas de acuerdo con los hallazgos.
CE3 elabora el informe correspondiente al tipo de verificación realizada
CE4. Establece criterios de seguimiento a las observaciones y recomendaciones realizadas

Los aspectos generales, en términos de nociones y conceptos se obtuvieron de la bibliografía inglesa en general y de los documentos rectores de Edexcel Internacional, considerando que esa instancia es un Organismo Certificador reconocido por OFQUAL, por tanto su Handbook contiene las regulaciones específicas de verificación en vinculacion con el aseguramiento de la calidad, de todo lo relativo a la evaluacion y certificación de competencias, a través de un Estándar o de un proceso de formación basado en un estándar.

El diseño de los instrumentos de verificación no representó una gran complejidad para los participantes porque ya habían comprendido el método de evaluación y verificación en el marco de la evaluación del aprendizaje y el desempeño por evidencias. Quizás para algunos de los participantes lo que constituye una dificultad mayor para la comprensión es el concepto de "gestión de calidad" y por tanto de aseguramiento de esta, porque, por una

parte, laboran en instancias que organizacionalmente no son formales; es decir, no cuentan con sistemas de gestión claros y orientadores en materia de organización del trabajo. Por otra, la experiencia en el país es que en el caso de la generación de estándares de competencia que describen las funciones de los guías, se parte de la ley y no del proceso de prestación del servicio. Partir del sistema jurídico y no del organizacional impide integrar el concepto de mejora continua en el marco del trabajo y por tanto del desempeño, al tiempo de atomizar el proceso que posteriormente servirá de sustento para el diseño de la formación.

Durante la formación de los verificadores se diseñaron diversos instrumentos de verificación, tanto para la verificación interna como externa, atendiendo cada una de las actividades que integran las fases del proceso de gestión de competencias, retomando lo que con anterioridad se habia analizado para la elaboración del mapa funcional y las normas de competencia. Independientemente de ello, se elaboró la correspondiente actividad de

CENFOTUR	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Clave: TA- IV-
	INFORME DEL VERIFICADOR INTERNO	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro: _____
Nombre del Evaluador _____ Registro: _____
Nombre del Verificador: _____ Registro: _____
Calificación: _____ _____
Unidad de Competencia:

Descripción del Instrumento	Informe de Verificación Interna.

Instrucciones de aplicación: Para elaborar el Informe de Verificación Interna es necesario se consideren en él todos los pasos del proceso de Evaluación de Competencias en el cual participa, de tal forma que pueda construir una visión holística del proceso de evaluación y hacer las recomendaciones pertinentes.

Momentos del Proceso	Hallazgos	Recomendaciones
Análisis de la Norma		
Elaboración del Plan de evaluación		
Elaboración de Instrumentos de Evaluación		
Aplicación de los instrumentos en la integración del Portafolios de evidencias		
Dictamen de Evaluación		
Recomendaciones al candidato		
Aspectos Administrativos		
Otros		

evaluacion para identificar los avances en el aprendizaje de los futuros verificadores. (Ver Anexo No. 13)

Para apoyar la comprensión del proceso de verificación se tomaron los Portafolios elaborados por los candidatos a evaluadores y sus evaluados, a los cuales se les aplicaron los instrumentos de verificación en grupos.

CENFOTUR	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Clave: TA- IV-
	INFORME DEL VERIFICADOR INTERNO	Fecha:

ACCIONES RECOMENDADAS

ACCIÓN	RECOMENDACIONES

ATENCIÓN A OBSERVACIONES ANTERIORES

OBSERVACIÓN	ACCIÓN REALIZADA

Firma del Verificador	
Firma del responsable de la acción	
Fecha	

En el momento de hacer la verificación de los portafolios se fueron identificando elementos de mejora para los portafolios, asi como aspectos que se deben tocar más a profundidad en el país para que el sistema de cualificaciones, incluyendo el MNCP sean herramientas que verdaderamente sirvan al país para impulsar la competitividad y el desarrollo nacional a través de un desempeño competente. (Anexo No. 14 Instrumentos de verificación).

En la revisión de los portafolios en los procesos de verificación, como se señaló, se encontraron mejoras tanto para los instrumentos, como para la organización de los portafolios de evidencias. Por ejemplo, en los planes de evaluación no se pusieron fechas o las fechas no coinciden con la aplicación del instrumento. Este aspecto de aseguramiento de la calidad fue un problema que se generó a causa de la suspensión de ciertas actividades por la pandemia y el cambio o las dificultades de comunicación que se vivieron. A raíz de ello se tomó la decisión de llevar a cabo la actividad cuando se tuviera la condición y aprovechar el momento; es decir, se privilegió el interés de aprender y participar en el proceso, más que la rigidez en el cumplimiento de un programa.

Si bien la flexibilidad a la que obligó la pandemia es importante tomarla en cuenta porque significa también crear esquemas de verificación que puedan ser aplicados sin importar la contingencia que se esté viviendo; esta no puede llegar al extremo de transformar o impedir que se cumpla, en los procesos de evaluación, con el aseguramiento de la calidad.

Es por ello por lo que se señala y se insiste en que, si bien en esta metodología siempre se privilegia el aprendizaje y el programa de estudios se aplica con flexibilidad y en algunos casos, incluso se hacen cambios durante el proceso de impartición, esto no quiere decir que no exista una verificación del cumplimiento de los acuerdos. Por ejemplo, cuando la evaluacion se hace en el proceso de trabajo y no durante una acción formativa, el cumplimiento de las fechas, además de tener relación con el aseguramiento del a calidad, tiene la función de desarrollar las capacidades para cumplir con lo planeado y sistematizar las razones por las cuales la planeación no se logra, dado que eso es lo que permite llevar a cabo la mejora continua, pero también, utilizar todos los espacios y actividades como parte de las intenciones formativas.

Si tengo que cumplir un plan de trabajo y no lo logro debo tener clara las razones y los factores que sustentan esas razones. Estos factores pueden ser externos al proceso, internos o por razones imprevistas o simplemente razones personales generadas por contingencias. Si los factores son del propio proceso o externos a éste, es muy posible que al analizarlos se encuentren mejoras para una próxima aplicación. La evaluación de competencias, así como los procesos formativos para el desarrollo de éstas, son dinámicas, cambiantes, y expuestas a las situaciones que se viven en la realidad, es por ello por lo que se verifica el cumplimiento de los criterios, pero también, aquellos aspectos que pueden mejorar la evaluación, la formación y la certificación.

El proceso de verificación fue una experiencia diferente, nueva, para los participantes. Al igual que en los otros países en que se ha trabajado el sistema de cualificaciones en América Latina, comprender el proceso y hacerlo suyo para futuras aplicaciones, se torna complejo, dado a nuestra falta de cultura de la calidad y de la evaluacion y la ausencia de la verificación del hacer.

En general, sobre todo en los ambientes laborales, la evaluación del desempeño está ligada a una acción punitiva que va a finalizar en un resultado jurídico no precisamente relacionado con el bienestar y el aprendizaje de la persona, sino más bien con la pérdida del trabajo. Por tal razón, es necesario integrar en la capacitación y en la formación los elementos que permitan desarrollar esta cultura, pero que, a su vez, vaya generando el desarrollo de las competencias del pensamiento crítico, la autoevaluación, la identificación de las necesidades de desarrollo por parte de las personas y la solución personal a esas necesidades; es decir, la gestión de la autonomía en el trabajo y la vida.

El proceso de verificación se comentaba tiene relación con la gestión del Centro de Evaluación en relación con el aseguramiento de la calidad, lo que implica una serie de actividades que son orientadas por procedimientos, políticas y criterios, tanto administrativos como de gestión organizacional. Las principales actividades, son las que se mencionan en el cuadro siguiente, en el cual se estan dando los ejemplos para dos tipos de evaluación: i) directamente realizada basándose en una estándar de competencia (evaluación de desempeño) y ii) a través de procesos de formación.

ACTIVIDADES	INSTANCIAS EDUCATIVAS	CENTROS DE EVALUACIÓN[25]
Selección de las Normas de Competencia-Unidades de aprendizaje/Cualificaciones con fines de certificación	Las ofertan las instancias educativas	Las solicitan los candidatos/empresas/proveedores de formación
Registro de candidatos	Lo realiza la Instancia educativa, en los formatos definidos por el organismo certificador o instancia de tercería	La realiza el centro evaluador, en los formatos definidos por el organismo certificador o instancia de tercería.
Diseño del Plan de evaluación	Lo diseña la Instancia educativa/formador	Lo diseña el centro de evaluación/evaluador/formador
Acuerdo del Plan de evaluación	Se verifica que los aprendices puedan realizar las actividades de evaluación propuestas directamente con los aprendices	Lo realiza el formador-evaluador y se verifica con el candidato (aprendiz) la pertinencia de las actividades de evaluación
Diseño de instrumentos de evaluación	Los diseña la instancia educativa/formadores/evaluadores, y se verifica internamente	Los diseña el formador/evaluador y se verifica internamente
Aplicación de la evaluación y dictamen de la evaluación	La realiza el formador/evaluador y se verifica internamente	La realiza el formador/evaluador y se verifica internamente
Verificación interna (VI)	La aplica personal capacitado como verificador interno de la Institución educativa que no participa en la formación y tiene la *expertis* en la función a evaluar	La aplica personal capacitado del centro de evaluación que cumple la función de verificador interno y tiene la *expertis* en la función a evaluar

[25] Las empresas que no se conformen como centro de evaluación y decidan integrar el proceso de formación/evaluación con fines de certificación, requerirán contar con la acreditación de sus programas de formación ante el organismo certificador o instancia de tercería, y realizar todas las partes del proceso como las lleva a cabo un centro de evaluación, asegurando la calidad de acuerdo con los lineamientos que el organismo de certificación establezca.

ACTIVIDADES	INSTANCIAS EDUCATIVAS	CENTROS DE EVALUACIÓN[25]
Verificación externa (VE)	La aplica personal externo a la Institución (Organismo certificador) y que tiene la *expertis* en la función(es) a evaluar o a desarrollar	La aplica personal externo a la Institución (Organismo certificador) y que tiene la *expertis* en la función(es) a evaluar o a desarrollar
Solicitud de certificación	La realiza la instancia educativa al organismo certificador o instancia de tercería una vez que les ha sido enviado el reporte de VE donde se autoriza la emisión de los certificados	La realiza el centro de evaluación al organismo certificador o instancia de tercería una vez que les ha sido enviado el reporte de VE donde se autoriza la emisión de los certificados
Emisión de certificados	El certificado lo emite el organismo certificador o instancia de tercería	El certificado lo emite el organismo certificador o instancia de tercería

Como se observa en el cuadro, el proceso de evaluación inicia con el análisis de las normas y finaliza en la emisión de certificados. Todas estas actividades son objetos de verificación, tanto interna como externa, para asegurar de manera constante la calidad del proceso en su conjunto y de cada una de las fases que lo integran. Para ello se llevan a cabo procesos de verificación interna y externa que se basan en criterios de calidad.

VI. Consideraciones Generales

La sistematización de la experiencia ha sido un esfuerzo conjunto de análisis de los aprendizajes obtenidos durante los aproximadamente 4 años de trabajo que ha tenido el equipo de APTAE. De acuerdo con lo realizado y aprendido se puede afirmar que:

1. El esfuerzo de CENFOTUR ha dado como resultado la formación de una masa crítica de 10 expertos del sector que en estos momentos han desarrollado de manera integral capacidades que les permiten implementar el sistema de Competencias o Cualificaciones, desde la identificación de funciones críticas para, posteriormente, elaborar o adaptar normas internacionales de competencia que puedan ser utilizadas para la evaluación, certificación y diseño curricular, hasta fungir como evaluadores, verificadores y formadores con enfoque de competencias, desde una perspectiva funcional y de transformación en la organización del trabajo para la competitividad.

   En este sentido, el grupo de empresarios de turismo de aventura pueden ser un soporte importante para la creación del Consejo Sectorial de Competencias para turismo, e impulsar en los otros segmentos del servicio una mirada funcional que permita aportar a la mejora de la calidad educativa, la formalización en la organización del trabajo, asi como en la activación del mercado laboral, factores que son sustantivos para la competitividad.

2. Sería pertinente que, para facilitar la aplicación de estos sistemas de gestión, en todas las dimensiones, tanto para el sector público, como para el privado se fomentara la cultura de la gestión, pensamiento crítico, evaluación y autoevaluación, innovación, indagación, a partir de una estrategia de capacitación para el sector público y de integración a las carreras técnicas como profesionales para todos los sectores el desarrollo de esas competencias. La experiencia dio visibilidad a la existencia de brechas en el desarrollo de este tipo de competencias, así como, en la integración de las tecnologías aplicables a la prestación de servicios turísticos, entre ellos el marketing digital, el manejo de la cadena de frío en las áreas de gastronomía. En esta línea, tambien se vieron brechas en los aspectos de biodiversidad, gestión de calidad, cultura de calidad y aseguramiento de la calidad, puntos que requieren del desarrollo de competencias como las mencionadas, insistiendo en el pensamiento crítico y las gestiones horizontales de las sociedades del conocimiento.

3. Cabe destacar que una de las innovaciones que se integró en la experiencia fue el proceso de evaluación/certificación a través de un proceso de formación, como se desarrolla en los países que aplican el sistema anglosajón[26] esto, con el fin de mostrar otra vía de certificación de competencias que, en el caso de los países latinoamericano aportaría no solo nuevos métodos para los procesos educativos,

[26] En el caso de Turismo de aventura es importante revisar los "paquetes de formación" australianos, los ejemplos de Nueva Zelanda, las rutas de aprendizaje de Singapur, así como los Programas BETEC de Reino Unido, todos ellos aplican el proceso de certificación a través de la formación. En América Latina sólo se conocen las aplicaciones de los BETEC de Pearson-Edexcel a través del Centro de Evaluación "Consultores Formo Internacional, S. C" en Panamá, México y Colombia. Así mismo, en Colombia, para el sector Hidrocarburos se ha creado un Centro de evaluación que utiliza la citada metodología.

sino además, abarataría los costos de desarrollo de competencias en el país y generaría mayores oportunidades de inserción laboral y de progresión académica a los jóvenes y adultos en el país. Para completar el proceso de transferencia metodológica en materia de certificación a través de procesos de formación, sería recomendable llevar a cabo un proceso de formación/ con certificación en algunas de las funciones identificadas con el grupo de turismo de aventura, con observadores de otros organismos educativos, públicos o privados para mostrar al MINEDU una alternativa de desarrollo de competencias que abre posibilidades a los jóvenes peruanos y acorta el tiempo de desarrollo de competencias y los costos para el país y para los usuarios. Alternativa que los Marcos de Cualificaciones de los países desarrollados aplican y con ello articulan la formación con el trabajo, reconocen el conocimiento adquirido en la práctica para dar paso a la progresión académica. En el caso de la formación de lideres de turismo de aventura sería importante ver los ejemplos de Australia a través del acuerdo de APEC y de Nueva Zelanda. Lo anterior representaría una gran oportunidad para la formalización de los orientadores de turismo que existen en las comunidades.

La importancia que tiene la formalización de los orientadores hacia el reconocimiento como líderes abre una gran oportunidad de atender los objetivos de desarrollo sostenible (agenda 2030 ONU) por parte de Perú con la integración de las comunidades para un desarrollo integral.[27]

4. La participación de diferentes actores para fungir como evaluados para los candidatos a evaluadores, permitió dar a conocer las Normas de Competencia, asi como qué es la evaluación de competencias y la certificación y para qué sirve. El reconocimiento de la importancia que tiene el sistema para la mejora de la competitividad, la educación, la organización del trabajo y, por tanto, el desempeño del capital humano muestra la importancia de llevar a cabo un proceso de difusión del sistema y sus productos en las diferentes regiones del país, para su aplicación tanto en el sector privado como en el sector público encargado del sector turismo. Esa función es una clara responsabilidad del Consejo Sectorial de Competencias; sin embargo, actualmente la está cumpliendo APTAE con sus agremiados; sin embargo, puede ampliar la prestación de servicios a sus asociados, pero tambien a otros segmentos de la industria, tales como los operadores de turismo, las agencias de viaje o las organizaciones que desarrollan ecoturismo integrando a las comunidades en diferentes regiones del país.

5. Uno de los resultados logrados con la experiencia desarrollada ha sido la posibilidad de visualizar la importancia de la transversalidad de las Normas de Competencia que permite aplicar las competencias en diferentes segmentos de la industria, pero, tambien, transitar hacia otros sectores que requieren de los mismos o similares desempeños. Lo anterior abre un horizonte de posibilidades de empleabilidad al capital humano que presta sus servicios en el sector turismo y en particular en turismo de aventura. El punto crítico con la transversalidad es lo que implica para la educación, porque, de entrada, demuestra que lo que hay que enseñar son método

[27] Un ejemplo de este esfuerzo es el trabajo que en estos momentos está desarrollando la empresa *Desert Expeditions* (Expediciones al Desierto SAC) en la zona de ANCON

de aprendizaje que permitan hacer uso de contenidos compartidos. La transferibilidad no sólo es entre sectores y por tanto entre disciplinas, es tambien, un proceso cognitivo que sucede al interior de las personas y que les posibilita desarrollar la capacidad de ser multihabiles y aplicar de manera permanente, cada vez que lo necesitan, competencias que han desarrollado en diferentes momentos.

Si bien uno de los resultados esperados del proyecto era hacer visible la transferibilidad de las competencias; sin embargo, la recuperación de esta ha causado varias confusiones en América Latina, por ejemplo, a personas que ha diseñado normas como expertos en su función, después se les ha pedido que diseñen instrumentos de evaluación. En eso no consiste aplicar la transferibilidad o transversalidad de las normas. Si bien, en los procesos de normalización, diseño de la formación, análisis de la evaluación es necesaria e insustituible la participación de los expertos del sector de que se trate, esto no se debe confundir con el integrar a desempeños diferentes de las de su sector a una persona. En ese caso se requiere de una formación específica. Este caso fue el que en esta experiencia enfrentaron los líderes participantes. De cumplir con la función de lideres se hicieron cargo de aprender la función de evaluadores y para ello, tuvieron que aprender a analizar estándares de competencia, identificar evidencias, elaborar y verificar la pertinencia de instrumentos de evaluación, entre otras funciones criticas de su nuevo desempeño.

En este proceso, si bien es cierto que existe un proceso de transferibilidad, por ejemplo, con la capacidad de planear, no todo se trataba de transferibilidad, sino en gran medida del desarrollo de nuevas competencias.

6. Sería recomendable que los resultados fueran compartidos con otros centros educativos, con el objeto de que se fomente la evaluación de la aplicación del aprendizaje a través de evidencias y la integración de portafolios por parte de los aprendices. Aprender a aplicar el conocimiento en el hacer es una de las más importantes competencias que las personas pueden desarrollar. Es ésta la que posibilita el aprendizaje permanente, la innovación y la adaptabilidad al cambio. Así mismo, el Portafolios de evidencias permite a los aprendices o a los candidatos, contar con una herramienta que les posibilita mostrar en el mercado laboral sus capacidades y por tanto traducir la certificación en movilidad laboral.

7. Una de las mejoras necesarias para garantizar los resultados del sistema de cualificaciones es la importancia que reviste la formación de una cultura organizacional cambiante, flexible, que consienta integrar con facilidad valores, criterios, nuevas visiones, entre otras. Un caso que muestra esta necesidad es la aplicación que se dió de los Planes de Evaluación y en el Programa de Formación con los grupos participantes en las diferentes fases del caso piloto. Debido a la pandemia no se pudieron cumplir las fechas del Plan de Evaluación o de los Programas de Formación de evaluadores o de verificadores, por tanto, se consideró importante privilegiar el aprendizaje y rescatar la motivación por construir un cambio, que observar rígidamente el cumplimiento del programa. Este aspecto fue identificado en la verificación de los portafolios de evidencias y del diseño y aplicación del proceso; sin embargo, se concluyó que el contexto obligó a dar importancia o los objetivos

macro que al cumplimiento estricto de un programa que es un objetivo micro. Esto implica poner más atención en el sistema de desarrollo organizacional y los aspectos de organización del trabajo que en el sistema jurídico administrativo, para poder pasar de la normatividad rígida a la normalización que imprima flexibilidad.

8. La certificación de competencias ha tomado diferentes formas de reconocimiento o de utilidad en las sociedades latinoamericanas. Si bien, se ha creado para dar oportunidad a las personas de contar con un reconocimiento formal de sus competencias, así como las empresas logran un reconocimiento por la calidad de sus procesos, que son realizados siguiendo criterios de calidad. A veces pareciera que se le da más importancia a la reacción emocional de las personas por ser reconocidas, sobre todos a aquellas que pertenecen a segmentos que no han tenido la oportunidad de lograr un título universitario o técnico, que son los que tradicionalmente se piensa abren las puertas en los mercados laborales. Sin embargo, la certificación tiene otras ventajas, una de ellas y de las más importantes por su aportación es el apoyo que presta a la formalización de las organizaciones y de las personas. En este aspecto coincidieron los empresarios de agroexportación y los jóvenes empresarios de turismo de aventura. Este solo punto justificaría la inversión por parte del sector público y privado en la certificación. Este debería ser uno de los resultados logrados por la vinculación público-privada los diferentes sectores, no solo en el segmento de turismo de aventura del sector turismo.

Los Resultados

La experiencia generó una masa crítica en materia de normalización, evaluación y certificación de competencias. Con el grupo se discutieron a detalle la construcción de los instrumentos de evaluación y verificación, los diferentes métodos para construir los ítems, cómo validar éstos, las razones por las cuales son los expertos los que deben participar en varias de las etapas del proceso.

Otro punto que es sustantivo destacar fue la identificación de la transversalidad de las competencias, elemento que al comprenderlo permitió visualizar una serie de espacios laborales, que muchos no habían identificado. Así mismo, quedó en evidencia el hecho de que cada función tiene sus propias competencias y, por tanto, cuando se cumplen funciones diferentes en nuevos desempeños es necesario desarrollar esas nuevas competencias.

CENFOTUR	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	Clave: TA-RCE- XXX
	REGISTRO DE CANDIDATOS EVALUADOS	Fecha: 15/01/21

Centro de Evaluación: CENFOTUR _____ Registro _____

Nombre del Evaluador: Rosa A. Carvallo G. _____ Registro _____

Calificación: NA _____

Unidad de Competencia: Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva

No.	Nombre del Evaluado	No. De Registro	Resultado de la Evaluación
1	Bruno Castro Pletikosic	CI- 001	Competente
2	Aldo Celamir Saavedra Romero	CI- 002	Competente
3	Juan Franco Alarcón Contreras	CE-001	Competente
4	Ernesto Adrián Málaga Vargas	CE-003	Competente
5	Giuliano Francisco Gallesi Antinori	CE-002	Competente
6	Francisco Pablo Basili León	CE-004	Competente
7	Miguel Ángel Jarupe	CE-005	Aun no Competente
8	Rolando Humani Zeballos	CE-006	Competente
9	Javier Chiong Yep	CE-003	Aun no competente
10	Ernesto Alberto Wong Chang	Ce-004	Aun no competente
11	Estefany Adriazola Fernández	CE-007	Competente

Observaciones:

Todos los candidatos que se inscribieron han participado en la experiencia piloto desde 2018, a partir de la elaboración de normas, su verificación y la consecuente aplicación de éstas en el diseño de acciones formativas, de evaluacion y certificación. Al mismo tiempo el grupo ha discutido los criterios de aseguramiento de calidad que son necesarios de implementar.

Cabe destacar que, del grupo, tres personas no lograron concluir el proceso porque las condiciones de pandemia impidieron que construyeran sus evidencias; sin embargo, todos ellos son competentes, ha sido una contingencia la que desfavorecido sus registros.

Firma del Evaluador

De las once personas integradas en el proceso de evaluación de evaluadores, solo el 27.2 % no logró concluir el portafolios de evidencias, por razones propias de la contingencia de salud; sin embargo, nunca dejaron de participar, aportar, y compartir sus experiencias y conocimientos respecto a los puntos críticos de los servicios turísticos.

Se integraron 8 portafolios de evaluadores y los respectivos de sus evaluados. Instrumentos de evaluación para diferentes modalidades de turismo de aventura, principalmente rapel y Sandboard, caminata, canotaje, entre otras; sin embargo, se trabajo además en los aspectos de planeación y liderazgo que son aplicables en todas las modalidades y para las diferentes prestaciones de servicios de turismo.

Se construyeron equipos de validación de los instrumentos donde los candidatos a evaluadores compartieron y analizaron sus conocimientos y experiencias respecto a los aspectos técnicos de las modalidades en que participan para asegurar la calidad de los instrumentos de evaluación.

Otra riqueza que deja el proyecto se refiere a las flexibilidades que es necesario considerar cuando estos procesos se llevan a cabo en entornos contingentes y no se pueden suspender. En este caso posibilitó el rescate de evidencias históricas y, por tanto, establecer criterios para el uso de éstas; así mismo, se construyeron estudios de caso; se permitían observadores en todos los procesos de evaluacion, a solicitud de los interesados, lo que significaba aprendizajes conjuntos y materia prima para la reflexión colectiva; se usó la tecnología para observar situaciones de trabajo. Esto último constituye un mensaje para los centros de evaluación que requieren asegurar la calidad de ciertos servicios en algunas modalidades, pero que no pueden ser observadas directamente, como, por ejemplo, caminata, montañismo, canotaje, entre otras.

Una vez terminado el proceso de formación de evaluadores, se llevó a cabo la formación de Verificadores para el mismo grupo. En este se utilizaron como material didáctico los mismos portafolios que se habían construido en la etapa anterior. No se solicitó un portafolios de evidencias, pero si se exigió a todos los participantes la asistencia y el presentar los instrumentos que se iban solicitando en las actividades de evaluacion. Este proceso contó, como ya se habia señalado, con la participación de una persona que tiene experiencia internacional en los procesos de verificación de competencias en el sistema anglosajón, por esa razón se exigió la asistencia de manera permanente, con el objeto de que no se perdiera la oportunidad de intercambiar experiencias con un experto. En el caso del proceso de formación de verificadores, todo el grupo aprobó el curso.

Otro de los resultados críticos del proceso de evaluación de evaluadores fue el proceso de análisis respecto a las necesidades de aprendizaje que tienen las personas que quieren integrarse a estas actividades laborales. De esta manera se fue construyendo un esquema sobre lo que requieren aprender éstas para prestar sus servicios en las diferentes modalidades.

Considerando que se habia avanzado en estos aspectos, se integró un documento que muestra las unidades de aprendizaje basadas en competencias que se propone tengan las acciones de formación orientadas a turismo de aventura. Si bien este no está concluido, porque los tiempos no lo permitieron, podría ser un buen referente para el sector educativo. De la misma manera, se fue mejorando el documento metodológico sobre la evaluacion de competencias.

Como productos generados en y con este espacio de reflexión quedan:

1. Esquema de Evaluación
2. Documento de propuestas para el aseguramiento de la calidad
3. Formato de Portafolios de evidencias
4. Portafolios de evidencias elaborados por los participantes
5. Instrumentos de evaluación
6. Seguimiento gráfico
7. Normas de competencia para la evaluacion de competencias de evaluadores y verificadores internos y externos
8. Perfil de puestos de evaluador/verificador/formador de competencias (Ver Anexo No. 15)

Finalmente cabe destacar que en diferentes oportunidades se contó con la participación de personal de MINCETUR como observadores, con los cuales se analizaban los avances y cuáles eran las normatividades que se requerían y cómo se utilizaban en la evaluación de competencias las que ellos iban desarrollando como ente regulador. Las mismas acciones se llevaron a cabo con representantes del Ministerio del Trabajo.

Todos los aspectos descritos son resultados sustantivos de un esfuerzo público privado. APTAE y sus empresas asociadas como un sector privado comprometido con el desarrollo de su sector, sus empresas y el capital humano inserto en su gestión. CENFOTUR, entidad dependiente del Ministerio de Turismo, en materia educativa para el sector, como parte de su esfuerzo permanente por innovar y mejorar la educación técnica en el país. Si bien no está formalizada la alianza publico privada entre ellos en un Consejo de Competencias del sector turismo, o en un registro legal, su trabajo conjunto y resultados están influyendo en contribuir con la conservación del empleo, el desarrollo del capital humano, la formalización de las empresas, un turismo seguro y un posicionamiento del país a nivel internacional en materia de turismo de aventura.

Algunos Testimonios

El 26 de agosto de 2021 se realizó una reunión de cierre en la cual se entregaron por parte de CENFOTUR los Certificados de Evaluadores a los participantes y su reconocimiento por los procesos realizados. En esta reunión se les dieron las gracias tanto a los expertos de turismo de aventura como a las instituciones públicas participantes, en el marco de lo cual ellos expresaron los siguientes comentarios:

Francisco Basili, presidente APTAE

Si, inicialmente, como ha señalado Rosa, el Proyecto no estaba orientado a Turismo de Aventura en particular; sin embargo, Turismo de aventura fue seleccionado y ofreció el compromiso de no parar el trabajo hasta que se logrará el resultado. Así hemos estado más de tres años, en diversas reuniones antes de la pandemia y con la pandemia, para lograr el resultado. A nombre de APTAE agradezco el compromiso de Rosa y su equipo por creernos y seguir adelante, asi como a todo el equipo de CENFOTUR y, en particular, a Patricia por su esfuerzo y compromiso con Turismo de Aventura, asi mismo, a todos los expertos que han participado. Gracias a todos porque a pesar de todos los problemas que se han vivido, estamos ahora aquí con el objetivo logrado. Por ello Gracias.

Aldo Saavedra *Desert Expeditions*

El sentimiento de agradecimiento está muy presente, todos estamos muy contentos con el proyecto y con los resultados; sin embargo, quisiera señalar que la gente que se dedica a esto y los profesionales que estan formados en turismo de aventura o relacionados a la carrera de turismo, tenemos una debilidad, no son formados para gestionar y modernizar las organizaciones. El proyecto ha aportado muchísimo

porque ha dado una visión más completa y compleja del trabajo que se lleva a cabo, se incluyeron los sistemas y gracias a lo realizado en este año hemos podido aplicar y hacer cambios y mejoras en nuestras organizaciones en que trabajamos en Aventura. Esto es algo que es invaluable, así que por ello damos las gracias. Otra cosa que hay que rescatar es algo que parece tácito pero que es muy importante. El turismo de aventura es realizado al aire libre y Perú tiene mucho de eso. S realiza, en la naturaleza, puede ser en y con las comunidades, en zonas protegidas, conservación privada, o generar proyectos de todo tipo. Lo que muestra la transversalidad del que hacer del Turismo de Aventura, es algo que non se ve y que podemos hacer profesionales como nosotros y es lo que Perú necesita. Al mismo tiempo quiero dar las gracias a Francisco Basili por el esfuerzo que ha hecho con el equipo de Perú 8Mil desde el 2019, para posicionarnos. También gracias por eso.

Miguel Ángel Jarupe. Inversiones Viajeros Perú SAC

Quiero expresar mi agradecimiento a Rosita y al equipo de CENFOTUR. Me voy a permitir representar a Viajeros y en lo personal. Nosotros somos una empresa que se dedica al Turismo de Aventura desde hace tiempo que y hemos hecho esfuerzos por enseñarle a nuestros compañeros como hacer de la mejor forma lo que hacemos.

Bruno Castro Pletikosic. Inversiones Viajeros Perú SAC[28]

Gracias Paty, gracias, Rosa, gracias a todos por lo aprendido. He escrito un texto para que quede el testimonio de la experiencia que hemos realizado. En el menciono justamente todos los problemas que hemos enfrentado en el transcurso de este proceso, incluyendo la Pandemia que en muchos momentos no nos permitió realizar las actividades en campo, así como, la falta de empleo debido a las restricciones que todos conocemos, además de los cambios políticos que ha sufrido el país.

Testimonio de experiencia en el programa de Evaluación de Competencias Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva.

Gracias al Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR) recibí la invitación para participar en el programa de Formación de Evaluadores en Competencias Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva, el cual fue aplicado para el caso de turismo de aventura en el Perú convocando a especialistas vinculados en sus diferentes modalidades, como lo son caminata, escalada, rápel, sandboarding, canotaje, bicicleta de montaña, entre otros deportes.

Este proceso de aprendizaje ha durado aproximadamente 2 años durante los cuales la pandemia del virus SARS-COVID-19 ha sido la protagonista. Las condiciones de confinamiento producidas por esta contingencia llevaron al mundo a tener que

[28] En la primera etapa del proceso Bruno Castro participó como profesional independiente y posteriormente como parte del equipo de Viajeros.

redefinir las relaciones interpersonales respecto al trabajo, los estudios y sus formas tradicionales. La salud mental se vio seriamente afectada por el encierro y la falta de contacto físico, volviendo comunes la ansiedad y la angustia ante la incertidumbre causada por la enfermedad. Este nuevo paradigma afectó también el desarrollo de nuestros talleres de aprendizaje. La distancia, la falta de presencialidad, la imposibilidad de desarrollar trabajo de campo y su correspondiente documentación fueron escollos que inicialmente frenaron el progreso del programa. Sin embargo, la resiliencia del ser humano ante las adversidades fue apoyada por la aplicación de herramientas tecnológicas como las video conferencias, las plataformas de aprendizaje virtual y los espacios de almacenamiento compartidos, con las que se logró que este proceso de aprendizaje no se detuviera.

Luego de esta introducción/contextualización creo puedo dar mi testimonio.

¿Qué ha aportado este proceso?

En lo personal me ha brindado la oportunidad de desarrollarme en una nueva faceta profesional: EL evaluador. He adquirido un nuevo conocimiento de mis capacidades y las de mi entorno técnico-profesional, con lo que he desarrollado la mejora del trabajo en equipo, comunicación de ideas, evaluación transversal, entre otras técnicas.

En lo que respecta a beneficios para el sector turismo, creo se ha capacitado a un equipo humano capaz de cambiar el *statu quo* no solo de este sino de otros rubros mediante la implementación de la evaluación por competencias laborales, política que de ser aplicada por el gobierno permitirá a miles de personas acceder al reconocimiento legal de su destreza en diferentes puestos de trabajo. Este acceso a la formalidad permitirá acceder a un gran número de personas no solo a un empleo seguro desde el punto de vista de los derechos laborales sino también a la capacitación y actualización profesional de los trabajadores, tan necesarios para el desarrollo y crecimiento de un país.

Ernesto Málaga.

La experiencia de haber participado de un grupo con la misma visión de poder colaborar en el sector turismo, fue realmente gratificante, porque no solo nos da una gran oportunidad de sumar al sector, sino (sobre todo) poder colaborar con aquellos emprendedores de localidades posiblemente alejadas, que quieren formalizarse para dar a conocer los atractivos turísticos, paisajistas y/o deportivos de sus pueblos y alrededores.

La formalización es una fuente de trabajo potencial que debe ser divulgada, y estas iniciativas contribuyen tremendamente con ese objetivo. El ser parte de este proyecto me da la posibilidad de abrir nuevas posibilidades de contribución no solo en el rubro en el que estamos inmersos, si no principalmente en el rubro que nos

apasiona: la aventura. Cada uno, desde su campo de experiencia principal, colaboró con sus conocimientos para el enriquecimiento de los portafolios de orientadores.

Realmente satisfecho y agradecido con los que nos instruyeron en esta labor: a los integrantes de CENFOTUR y principalmente a Rosa Carvallo, quien literalmente "nos empujó" a no quedarnos en el camino.

Giuliano Gallesi

Para Giuliano el proceso de evaluación le ha permitido profundizar y compartir reflexiones respecto a la utilidad de las normas de competencia para el diseño curricular, identificando qué otras normas serían necesarias para darle amplitud y distintas perspectivas a la especialista en turismo de aventura. Esta aportación de Giuliano además nos facilitó identificar la transferibilidad de las funciones que describen los estándares, con lo cual se visualizaron rutas ocupacionales y de aprendizaje.

Patricia Chanamé. CENFOTUR

La experiencia del Piloto ha contribuido a dar las estrategias que se deben aplicar para la mejora de la productividad del capital humano del sector turismo. Debido a que, en el piloto se han desarrollado herramientas que, al articularse con la participación operativa del sector privado y las políticas públicas desarrolladas por el sector público, contribuyen al cierre de brechas formativas y laboral.

La participación del sector privado es de vital importancia debido a que ellos brindaron la retroalimentación de lo que solicita el mercado, asimismo, brinda la prospectiva de lo que requiere el sector turismo ir construyendo.

VII. Bibliografía

1. Documento de Esquema de Evaluación. Caso Piloto Sector Turismo. Banco Interamericano de Desarrollo/CENFOTUR. Perú 2019. (Documento en PDF)
2. Consejos Sectoriales de Competencias. Guía Metodológica. BID, enero 2020
3. Portafolios de Evidencias de candidatos participantes en el proceso de formación de evaluadores y verificadores. 2020/2021
4. Standards Verification for NVQ, SVQ and competence-based qualifications
5. BTEC Centre Guide to Internal Verification 2020/21. Pearson Educatión. UK. 2020
6. *National Occupational Standards Quality Criteria with Explanatory Notes UK Commission for Employment and Skills and the Alliance of Sector Skills Councils Revised* June 2011
7. Geoff Carroll and Trevor Boutall. *Guide to Developing National Occupational Standards. Ofqual, UK*, junio, 2011

Páginas WEB.

INACAL https://www.inacal.gob.pe/cid/categoria/catalogo-bibliografico

1. NTP 799.001:2019. Turismo de aventura en la modalidad de canopy/zipline. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1ª Edición.

2. NTP 799.002:2019. Turismo de aventura en la modalidad de canotaje. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1ª Edición.

3. NTP 799.003:2019. Turismo de aventura en la modalidad de parapente. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1ª Edición.

4. NTP 799.004:2019. Turismo de aventura en la modalidad de sandboard. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1ª Edición.

5. NTP-ISO 21201:2019. Turismo de aventura. Sistema de gestión de la seguridad. Requisitos. 1ª Edición.

6. NTP-ISO 21203:2019. Turismo de aventura. Información para los participantes. 1ª Edición.

7. NTP 799.006:2020. Turismo de aventura en la modalidad de caminata/trekking. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1a Edición.

8. NTP 799.007:2020. Turismo de aventura en la modalidad de montañismo. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1a Edición.

9. NTP 799.008:2020. Turismo de aventura en la modalidad de ciclismo. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1a Edición.

10. NTP 799.009:2020. Turismo de aventura en la modalidad de escalada. Requisitos de equipamiento y seguridad. 1a Edición.

VIII. ANEXOS

Anexo No. 1:

Mapeo de Estándares de Competencia/ Perfiles de Puesto. Transferibilidad de Funciones Críticas al Interior del Sector Turismo y Entre Sectores Productivos

Perfiles Ocupacionales/Unidades de Competencia	Sectores Productivos													
	Sector Turismo					S. Salud	Economía de Cuidado		S. Financiero	S. Construcción		Otros Sectores		
	T. Naturaleza	Gastro	Hotelería	Operador Turístico	Turismo Cultural	Hospitales	Nidos	Casa de Adulto Mayor	Atención a Clientes	Vivienda	Bienes Raíces	Minería	Entre Deportivo	Cajeros
1. Realizar Actividades de Turismo de Aventura														
2. Supervisar Actividades de Trabajo														
3. Comercializar productos y servicios en redes sociales														
4. Promoción y Desarrollo Turístico														
5. Gestión de Capital Humano														
6. Servicio de Bar														
7. Recepción														
8. *Servicios de Housekeeping*														
9. Manejo de áreas naturales														
10. Realizar actividades de Mantenimiento														
11. Análisis de Riesgos														
Dirección de Gestión (gerentes)	Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades relativas a la prestación de servicios en función de su área de responsabilidad y de acuerdo con las políticas y estándares de gestión definidos por la organización para la satisfacción del cliente													

Anexo No. 2:

MATRIZ DE PROCESOS Y FUNCIONES: SECTOR TURISMO
TURISMO DE AVENTURA

PROPOSITO: Proporcionar servicios de turismo de aventura considerando las necesidades del mercado nacional e internacional

Normas/funciones	Desarrollo de Productos y Servicios	Promoción de Productos y Servicios (Marketing)	Comercialización de Productos y Servicios (Venta)	Operación	Post venta	Origen	Estatus
1. Identificar las características geográficas y físicas de las modalidades de turismo de aventura	X			X		P	Validada
2. Liderar actividades de turismo de aventura		Liderar equipos de ventas	Liderar equipos de ventas	X		P	Validada
3. Realizar las actividades previas y posteriores en las modalidades de turismo de aventura para los clientes	X	X	X	X	X	NZ	Traducción Adatar
4. Guiar a los clientes en actividades de turismo de aventura de menos de un día				X		NZ	
5. Guiar a los clientes en actividades de turismo de aventura de más de un día				X		NZ	
6. Planear actividades de turismo de aventura		X	X	X		NZ	Traducida Adaptar
7. Registrar la experiencia personal de actividades de turismo de				X	X	NZ	Traducir Adaptar

Normas/funciones	Desarrollo de Productos y Servicios	Promoción de Productos y Servicios (Marketing)	Comercialización de Productos y Servicios (Venta)	Operación	Post venta	Origen	Estatus
aventura realizadas							
8. Trabajar con otros y en equipo	X	X	X	X	X	Adapt UK	Validada en agroexportación
9. Tomar decisiones informadas	X	X	X	X	X	Adapt UK	Validada en agroexportación
10. Resolver problemas en el trabajo	X	X	X	X	X	Adat UK	Validada en agroexportación
11. Investigar las necesidades del cliente	X		X	X		Adat UK	Traducir Adaptar
12. Comunicación Efectiva en el Lugar de Trabajo	X	X	X	X	X	Adat UK	Validada
13. Supervisar servicios de recepción				X		Adat UK	Adaptada
14. Supervisar actividades de trabajo	X	X	X	X	X		validada
15. Dar seguimiento y solucionar problemas en el servicio al cliente	X	X	X	X	X	Adat UK	Integrar con Estándar No 19
16. Determinar oportunidades de mercado y planificar la provisión futura de servicios	X	X	X			Adat UK	Adaptada
17. Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con clientes y partes interesadas		X	X	X		Adat UK	Adaptada
18. Organizar información del cliente de manera sistemática			X	X	X	Adat UK	Adaptada
19. Proporcionar un servicio confiable al cliente		X	X	X		Adat UK	Integrar con no. 15
20. Resolver problemas en el servicio al cliente	X	X	X	X	X	Adat UK	Adaptar

Normas/funciones	Desarrollo de Productos y Servicios	Promoción de Productos y Servicios (Marketing)	Comercialización de Productos y Servicios (Venta)	Operación	Post venta	Origen	Estatus
21. Comunicarse de manera efectiva con colegas y clientes	X	X	X	X	X	AU	Validar
22. Coordinar e implementar actividades de marketing		X	X			AU	Validar
23. Negociar y administrar patrocinios		X	X			AU	Validar
24. Utilizar el idioma inglés en un nivel operacional básico	X	X	X	X	X	AU	Validar
25. Vender productos y servicios			X	X		AU	Validar
26. Proporcionar servicios de calidad al cliente		X	X	X		AU	Validar
27. Responder ante situaciones de estrés del cliente			X	X		AU	Validar
28. Llevar a cabo transacciones financieras	X	X	X	X		AU	Validar
29. Llevar a cabo operaciones dentro de un presupuesto				X		AU	Validar
30. Realizar funciones de auditoría nocturna				X		AU	Validar
31. Priorizar y completar actividades rutinarias de trabajo	X	X	X	X	X	AU	Validar
32. Mantener espacios de trabajo Limpios	X	X	X	X	X	AU	Validar
33. Acceder e interprete información sobre destinos, productos y servicios	X	X	X	X	X	AU	Validar
34. Preparar y proponer citas	X	X	X	X	X	AU	Validar
35. Procesar reservas de clientes				X		AU	Validar

Normas/funciones	Desarrollo de Productos y Servicios	Promoción de Productos y Servicios (Marketing)	Comercialización de Productos y Servicios (Venta)	Operación	Post venta	Origen	Estatus
36. Reservar productos y servicios externos			X			AU	Validar
37. Usar sistemas de reservas u operaciones computarizado		X	X			AU	Validar
38. Documentar el proceso para reservas			X			AU	Validar
39. Reservar tarifas aéreas nacionales			X			AU	Validar
40. Administrar un plan de facturación y liquidación			X	X		AU	Validar
41. Aplicar el conocimiento de los principios de protección infantil para los destinos turísticos				X		AU	Validar
42. Aplicar los procedimientos de salud y seguridad en el lugar de trabajo	X	X	X	X	X	AU	Validar
43. Aplicar los principios de higiene de la hospitalidad en el lugar de trabajo	X	X	X	X	X	AU	Validar
44. Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad (SAC)	X	X	X	X	X	Adapt UK	validada
45. Verificar el cumplimiento del Sistema de Calidad	X	X	X	X	X	Adapt UK	validada
46. Organizar recursos y personas para programas al aire libre						Adapt UK	Traducir Adaptar Validar

La Matriz muestra las funciones críticas de los subprocesos y la transversalidad de las funciones críticas en estos procesos
Se analizará con el sector la posibilidad de integrar Normas de acuerdo con la función y el origen de estas.

Anexo No. 3:

CARTA Nro.023-2019

Lima, 23 de mayo de 2019

Señora
ROSA CARVALLO
Consultora para el Caso Piloto del Sector Turismo
Presente. -

Estimada Señora

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla y a la vez formalizar mediante la presente comunicación, todo lo conversado en la reunión que sostuvimos recientemente. Como usted sabe, la Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado (APTAE), la cual tengo a bien Presidir, agrupa a las más importantes, formales, responsables y seguras empresas de turismo especializado en dichos rubros, así como universidades y personas naturales que se alinean a los objetivos de nuestra institución.

En ese sentido confirmamos nuestro interés de participar, apoyar e implementar todas aquellas normas de competencia relacionadas con los servicios al cliente, así como asociar a ellas las normas transversales; con la convicción de que estas medidas mitigarán y/o reducirán al máximo los lamentables accidentes con consecuencias fatales, acontecidos en el país en materia de turismo de aventura.

Por lo antedicho, consideramos urgente que las funciones relacionadas con ese servicio deben ser priorizadas en el caso piloto, para tal efecto reiteramos nuestro ofrecimiento de que los expertos en turismo de aventura asociados a APTAE, puedan ser convocados para cumplir con el requisito que nos convertiría.

Finalmente, nos gustaría conocer la agenda de trabajo de la siguiente visita con el objetivo de convocar a las empresas que deseen involucrarse en este tema y en todo lo referente a las Normas de Competencia, reiterándole también nuestro interés en las actividades que se realicen en el marco del plan piloto.

Atentamente,

Carlos A. Díaz Miranda
Presidente

Anexo No. 4: Programa de Formación de Evaluadores

CENFOTUR

FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS

TURISMO DE AVENTURA

PROGRAMA DE FORMACION DE EVALUADORES

NIVEL: 3

Perú, 2020

CENFOTUR

FORMACION DE EVALUADORES

Presentación	El Programa es parte integrante de la Calificación de Formación de Formadores la que se basa en una agrupación de unidades de competencia (Calificación) aplicable a funciones de diseño de programas de formación, evaluación de aprendizaje y desempeño, así como la impartición de la formación. Los Módulos que se presentan a continuación, se han retomado de la mencionada Cualificación, dando prioridad al desarrollo de las capacidades para la Formación de Evaluadores que "Realizar el proceso de evaluación de competencia basado en normas de competencia de una función productiva". El programa se ha diseñado para ser impartido de manera virtual y con el objeto de formar y certificar a los participantes.
Fecha	Periodo comprendido entre abril y diciembre de 2020
Duración	60 horas de horas de aprendizaje en línea 90 horas de aprendizaje autónomo 60 horas de retroalimentación de actividades
Sede	Zoom. CENFOTUR
Horario	Lunes de 10 a 12. Am reuniones grupales A solicitud de los participantes 2 horas de asesoría individual 1 reunión semanal con grupos que utilizan de la misma norma de competencia.
Dirigido a	Personas que cumplirán las funciones de evaluación de competencias de terceros, ya sea directamente de un Norma de Competencia o a través de un proceso de formación.
Requisitos de ingreso	No hay requisitos académicos de ingreso. La persona requiere tener experiencia en actividades técnicas de turismo de aventura.
Calificaciones de Competencia con las que se relaciona el Proceso de Formación	Edexcel Level 4 BTEC Professional Certificate for Training and Development Trainers Edexcel Level 4 BTEC Professional Award for Delivering Vocational Training

CENFOTUR

Propósito	Edexcel Level 4 BTEC Professional Qualifications for Developing Best Practice in teaching Desarrollar, evaluar y certificar las competencias necesarias para los profesionales que realizan las funciones del proceso de evaluación de competencias basadas en una Norma de Competencia.
Módulos que integran el Programa	Módulo I. Preparar el proceso de Evaluación Módulo II. Diseño de Instrumento de Evaluación/Portafolios de Evidencias Módulo III. Evaluar la competencia y Aseguramiento de la Calidad
Modalidad	Formación abierta y a distancia, en la modalidad de Taller
Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación (Equivalen a los objetivos de enseñanza en la educación tradicional):	**Módulo I. Preparar el proceso de Evaluación** MIRA1. Analizar la Calificación/Norma de Competencia para la construcción del Plan de Evaluación CE1. Identifica las evidencias con las cuales se demuestra el desempeño para los criterios de desempeño contenidos en la Norma CE2. Enumera y recopila las fuentes de información contenidas en los Criterios de desempeño CE3. Define los métodos y técnicas de evaluación a aplicar de acuerdo con el tipo de evidencia **MIRA2. Elaborar el Plan de Evaluación con el Candidato.** CE1. Elabora el Plan de Evaluación de acuerdo con los resultados del análisis de la Norma de Competencia CE2. Verifica la suficiencia de las evidencias en cada una de las agrupaciones de criterios de desempeño y realiza los cambios en su caso **Módulo II. Diseño de Instrumento de Evaluación/Portafolios de Evidencias** MIRA 3. Elaborar los instrumentos de evaluación de acuerdo con el Plan de Evaluación CE1. Analiza las fuentes de información para la elaboración de los instrumentos de evaluación CE2. Identifica a los expertos para la integración del equipo de trabajo para elaboración de instrumentos. CE3. Diseña instrumentos y verifica su aplicabilidad de acuerdo con los criterios de aseguramiento de la calidad MIRA 4. Organizar el Portafolios de evidencias para su entrega al candidato.

CENFOTUR

Estrategia Didáctica	CE1. Define los apartados a integrar en el Portafolios de Evidencias de acuerdo con el Plan de Evaluación CE2. Confirma el lenguaje de los apartados del Portafolio de acuerdo con el perfil del candidato a evaluar. **Módulo III. Evaluar la competencia y Aseguramiento de la Calidad** MIIIRA 5. Acordar el Plan de Evaluación con el Candidato CE1. Explica el Plan de Evaluación al candidato CE2. Confirma la aplicabilidad de los instrumentos de evaluación, así como la posibilidad de lograr las evidencias por parte del candidato CE3. Confirma la necesidad de solicitar permisos a la organización de pertenencia del candidato en su caso CE4. Confirma fechas y espacios para la ejecución del proceso de evaluación MIIIRA. 6. Aplicar el proceso de Evaluación CE1. Aplica los instrumentos de evaluación de acuerdo con lo establecido en el Plan de Evaluación CE2. Registra observaciones y recomendaciones realizadas al candidato CE3 Informa sobre las contingencias presentadas durante el proceso de evaluación MIIIRA7. Elaborar el dictamen de evaluación CE1. Analiza los resultados de la evaluación de acuerdo con lo registrado en los instrumentos de evaluación. CE2. Elabora el dictamen de evaluación de acuerdo con los procedimientos del Centro de Evaluación CE3. Orienta al candidato considerando los principios de la evaluación de competencias y las políticas del Centro de Evaluación. La estrategia didáctica se basa en la construcción por parte de los participantes, de manera individual y autónoma, así como a través del trabajo en equipo de las diferentes evidencias solicitadas por módulo en el presente programa. Ésta estará basada en la reflexión y aplicación de técnicas vivenciales, el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias entre los participantes. Cómo parte integral de la estrategia estará la retroalimentación grupal, por equipos e individual, la que

CENFOTUR

	podrá ser tanto planeada por el facilitador, como solicitada por los participantes. La sistematización de las acciones de acompañamiento será responsabilidad de los participantes, quienes la integrarán a su expediente de aprendizaje y utilizarán posteriormente en la verificación de la aplicación de los aprendizajes. Los productos que se generen deben estar sustentados en la experiencia real de trabajo del participante. Los puntos de vista, experiencias y habilidades de éstos contribuirán de manera sustantiva al logro de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, que forman parte integrante de este programa de formación.
Evaluación del Aprendizaje	La evaluación del aprendizaje se llevará a cabo por medio de las evidencias generadas por los participantes en el proceso de formación. Estas evidencias serán contrastadas con los resultados de aprendizaje, así como mediante la aplicación de instrumentos cualitativos que serán trabajados por los aprendices durante el proceso de formación. Los productos generados por los participantes serán organizados por ellos mismos en un portafolio de evidencias que será verificado de manera interna y externa. Aplicación de los instrumentos: 1. Cronograma de actividades de evaluación 2. Plan de evaluación 3. Actividades de evaluación del aprendizaje 4. Evaluación del proceso de formación 5. Registro de Evidencias
Ejes Temáticos	1. La Evaluación por competencias. Principios y Criterios 2. Qué es una evidencia. Tipos de evidencias 3. Métodos y Técnicas de Evaluación del desempeño y del aprendizaje 4. Plan de Evaluación en el desempeño y en el aprendizaje 5. Elaboración de instrumentos de evaluación 6. El portafolios de evidencias 7. Dictamen de evaluación

CENFOTUR

Productos por Módulo (evidencias)	Módulo I. Preparar el proceso de Evaluación Producto 1. Formato de Análisis de la Norma y Plan de Evaluación Módulo II. Diseño de instrumento de Evaluación/Portafolios de Evidencias Producto 2. Instrumentos de evaluación definidos en el Plan de Evaluación Producto 3. Portafolios de evidencias organizado por candidato Módulo III. Evaluar la competencia y Aseguramiento de la Calidad Producto 4. • Dictamen de competencia • Orientación al Candidato • Comentario individual respecto al proceso de verificación

Anexo 5 Análisis de la Norma/Plan de Evaluación de Evaluadores

FORMATO 1. FORMATO PARA SELECCIONAR TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (Preparación del Plan de Evaluación)

Nombre del Centro de Evaluación	CENFOTUR
Clave del Centro	
Nombre del Evaluador	

Clave del Formato: _____ANCPT_01__

I. Datos de Identificación

Nombre de la Calificación	**Realizar el proceso de evaluación de competencias**
Código de la Unidad	
Título de la unidad de Competencia	Realizar el Proceso de Evaluación de Competencias Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva

COMPONENTES NORMATIVOS			**TÉCNICAS DE EVALUACIÓN**	**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**
ELEMENTOS	**CRITERIOS DE DESEMPEÑO**	**EVIDENCIA**			
E1: Analizar la Unidad/Calificación de competencias identificando métodos, técnicas, fuentes de información y relaciones entre componentes normativos	D1, D2, D3, D4, D6 y D7	• Formato para seleccionar técnicas e instrumentos de evaluación	Contrastación	Lista de Verificación 01: Análisis de la Estándar de competencia	• Estándar de competencia • Políticas y procedimientos que define la Norma • Instrucciones técnicas y metodológicas • Normas nacionales e internacionales • Normativa nacional e internacional
E2: Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo con los criterios establecidos por la metodología de evaluación del Sistema de Evaluación de la instancia evaluadora	E1: D5, E2: D8, D9, D10, D11, D12, 14, D15	• Plan de evaluación • Formato de control de evidencias por	Contrastación Contrastación	Lista de Verificación 02: Plan de evaluación Lista de verificación 03: Control evidencias	• Unidades de Competencia • Contextos de evaluación: situación de trabajo, simulación, zonas urbanas o rurales. • Tipo de actividad a evaluar

COMPONENTES NORMATIVOS			TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
ELEMENTOS	**CRITERIOS DE DESEMPEÑO**	**EVIDENCIA**			
		Unidad/Elemento			
	E2: D13, D14, D15	• Testimonio de terceros: acuerdos del plan de evaluación • Guía de observación cuando acuerda el plan	Contrastación Observación	Formato de Registro de Testimonio de terceros 01: acuerdo del plan de evaluación Guía de observación 01: Acuerdo del Plan de evaluación	• Unidades de Competencia • Contextos de evaluación: situación de trabajo, simulación, zonas urbanas o rurales. • Tipo de actividad a evaluar • Esquema de evaluación • Sistema de Aseguramiento de calidad
E3: Diseñar instrumentos de evaluación de acuerdo con el plan de evaluación	E3: D16, D17, D18, D19, D20; D21	• Instrumentos de evaluación diseñados	Contrastación	Lista de verificación 04: Instrumentos de evaluación	• Sistema de Aseguramiento de calidad • Esquemas de evaluación • Procedimientos, • políticas, • Sistemas organizacionales, • Normativas nacionales e internacionales, • Estándar de competencia • Plan de evaluación
E4: Integrar el Portafolios de evidencias considerando los criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad	E4: D22, D23, D24,	• Guía de observación: Informar a candidatos sobre requerimientos para el proceso de evaluación	Observación	Guía de observación 02: Información sobre requerimientos para la evaluación.	• Esquemas de evaluación • Sistema de aseguramiento de calidad • Sistema de Aseguramiento de calidad • Plan de evaluación

COMPONENTES NORMATIVOS			TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
ELEMENTOS	**CRITERIOS DE DESEMPEÑO**	**EVIDENCIA**			
	D25, D26	• Lista de verificación del contenido del portafolios de evidencias firmada por el evaluador y el candidato	Contrastación	Lista de verificación 05: verificación Contenido Portafolios de evidencias	• Políticas y procedimientos para de la instancia evaluadora • Documentos de verificación interna
	E4: D27 E4: D25, D30, D31 E4: D25, D29,	• Dictamen de competencia • Informe del evaluador sobre el diseño y aplicación de instrumentos • Testimonio de terceros: Información recibida sobre resultados del proceso de evaluación	Contrastación Contrastación Contrastación	Lista de verificación 06: dictamen de competencia Lista de verificación 07: Informe del evaluador sobre diseño y aplicación de instrumentos Formato de registro de Testimonio de terceros 02: información recibida sobre resultados del proceso de evaluación	• Sistema de aseguramiento de la calidad • Políticas, procedimientos de la instancia evaluadora • Esquema de evaluación • Instrumentos de evaluación aplicados
	E4: D28, D29	• Reporte de orientación al	Contrastación	Lista de verificación 08: Reporte de orientación	• Políticas y procedimientos de la organización

COMPONENTES NORMATIVOS			TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
ELEMENTOS	**CRITERIOS DE DESEMPEÑO**	**EVIDENCIA**			
		candidato		al candidato	• Políticas y procedimientos de la instancia evaluadora • Dictamen de competencia • Esquema de evaluación • Base de datos de las Normas de Competencia. • Instancias educativas que apoyan el desarrollo de competencias para el sector.

Observaciones:

_____
_____
_____

PLAN DE EVALUACIÓN

CLAVE: ___PE-CPT 001_[29]____

Título de la Cualificación	**Realizar el proceso de evaluación de competencias**
Título de la Unidad	Realizar el Proceso de Evaluación de Competencias Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva
Nombre del Candidato	
Nombre del Evaluador	
Centro de Evaluación	CENFOTUR
Nombre de la Organización donde se desempeña el Candidato	
Área en que se desempeña el Candidato	

ELEMENTOS/UNIDAD	EVIDENCIA CRÍTICA	ACTIVIDADES DE TRABAJO POR MEDIO DE LAS CUALES SE EVALÚA LA COMPETENCIA	MÉTODOS/INSTRUMENTO CON QUE SE VERIFICA LA EVIDENCIA	FECHA DE OBSERVACIÓN/ ENTREGA DE LA EVIDENCIA	RELACIÓN CON OTRAS UNIDADES/ELEMENTOS
E1: Analizar la Unidad/Calificación de competencias identificando métodos, técnicas, fuentes de información y relaciones entre componentes normativos	• Formato para seleccionar técnicas e instrumentos de evaluación D1, D2, D3, D4, D6, D7	Cuando se analiza la estándar de competencia para diseñar el Plan de evaluación.	Contrastación / Lista de Verificación 01: Análisis de la Norma		

[29] PE- CPT_001: Plan de Evaluación Caso Piloto Turismo

ELEMENTOS/UNIDAD	EVIDENCIA CRÍTICA	ACTIVIDADES DE TRABAJO POR MEDIO DE LAS CUALES SE EVALÚA LA COMPETENCIA	MÉTODOS/INSTRUMENTO CON QUE SE VERIFICA LA EVIDENCIA	FECHA DE OBSERVACIÓN/ ENTREGA DE LA EVIDENCIA	RELACIÓN CON OTRAS UNIDADES/ELEMENTOS
E2: Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo con los criterios establecidos por la metodología de evaluación del Sistema de Evaluación de la instancia evaluadora	• Plan de evaluación E1: D5; E2: D8, D9, D10, D11, D12, D13	Cuando se diseña el Plan de evaluación	Contrastación/ Lista de Verificación 02: Plan de evaluación		
	• Formato de control de evidencias por Unidad/Elemento E2: D14, D15	Durante el proceso de diseño del Plan de Evaluación se verifica que se han integrado todas las evidencias	Contrastación/Lista de verificación 03: Control de evidencias		
	• Testimonio de terceros: Acuerdos del Plan de evaluación E2: D13, D14, D15	Posterior el proceso de acuerdos que realiza el evaluador con los candidatos para garantizar la pertinencia y aplicabilidad del Plan de evaluación	Contrastación/Formato de Registro de Testimonio de terceros 01: Acuerdos del plan de evaluación		
	• Guía de observación Acuerdos del plan de evaluación E2: D13, D14, D15	Durante el proceso de acuerdos que realiza el evaluador con los candidatos para garantizar la pertinencia y aplicabilidad del Plan de evaluación	Observación/Guía de observación 01: Acuerdos del Plan de evaluación		
E3: Diseñar instrumentos de evaluación de acuerdo con el plan de evaluación	• Instrumentos de evaluación diseñados E3: D16; D17; D18, D19, D20, D21	Cuando se tienen diseñados los Instrumentos de evaluación que aplicará el evaluador	Contrastación/Lista de verificación 04: Instrumentos de evaluación		
E4: Integrar el Portafolios de evidencias considerando los	• Guía de observación: Informar a candidatos sobre	Al inicio del proceso de evaluación, cuando aporta información al candidato sobre requerimientos para la evaluación y para la	Observación/ Guía de observación 02: Información sobre requerimientos para la evaluación.		

ELEMENTOS/UNIDAD	EVIDENCIA CRÍTICA	ACTIVIDADES DE TRABAJO POR MEDIO DE LAS CUALES SE EVALÚA LA COMPETENCIA	MÉTODOS/INSTRUMENTO CON QUE SE VERIFICA LA EVIDENCIA	FECHA DE OBSERVACIÓN/ ENTREGA DE LA EVIDENCIA	RELACIÓN CON OTRAS UNIDADES/ELEMENTOS
criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad	requerimientos para el proceso de evaluación E4: D22, D23, D24	integración del portafolios de evidencias.			
	• Lista de verificación del contenido del portafolios de evidencias firmada por el evaluador y el candidato E4: D25, D26	Cuando verifica en el portafolios de evidencia lo integrado por el candidato, durante y al finalizar el proceso de evaluación.	Contrastación/ Lista de verificación 05: Contenido del portafolios de evidencias		
	• Dictamen de competencia E4: D27	Al finalizar el análisis de los resultados de la evaluación con base en los instrumentos de aplicados.	Contrastación/ Lista de verificación 06: dictamen de competencia		
	• Informe del evaluador sobre el diseño y aplicación de instrumentos E4: D25, D30, D31	Al analizar los resultados de la aplicación de los instrumentos identificando problemas y condiciones presentadas en su aplicación	Contrastación/ Lista de verificación 07: Informe del evaluador sobre diseño y aplicación de instrumentos		
	• Testimonio de terceros: Información recibida sobre los resultados del proceso de evaluación E4: D25, D29	Cuando finaliza el proceso de evaluación	Contrastación/ Formato de Registro de Testimonio de terceros 02: Información recibida sobre resultados del proceso de evaluación		
	• Reporte de orientación al	Cuando se orienta a los candidatos conforme al resultado de la	Contrastación/ Lista de verificación 08:		

ELEMENTOS/UNIDAD	EVIDENCIA CRÍTICA	ACTIVIDADES DE TRABAJO POR MEDIO DE LAS CUALES SE EVALÚA LA COMPETENCIA	MÉTODOS/INSTRUMENTO CON QUE SE VERIFICA LA EVIDENCIA	FECHA DE OBSERVACIÓN/ ENTREGA DE LA EVIDENCIA	RELACIÓN CON OTRAS UNIDADES/ELEMENTOS
	candidato E4: D28, D29	evaluación y atendiendo a sus necesidades, intereses y áreas por fortalecer con propuestas de formación/capacitación u otras certificaciones.	Reporte de orientación al candidato		
OBSERVACIONES ADICIONALES					

Firma del Evaluador/Fecha

Firma del Candidato/Fecha

Fecha:

Fecha:

Anexo No.6: Instrumentos de Evaluación del Proceso de Evaluación de Evaluadores

CENFOTUR	SISTEMA DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	Clave: SE-RC-001-2020
	REGISTRO DEL CANDIDATO (A)	Fecha:

Por favor integre la información solicitada en el presente formato. Esta tiene carácter confidencial y será utilizada para prestarle un mejor servicio. Si tiene alguna duda, por favor solicitar apoyo a la persona que está proporcionándole la información del Centro de Evaluación.

Datos Generales:

Centro de Evaluación: _____ _____Registro _____

Nombre del Evaluador: _____Registro: _____

Nombre del Candidato (a) _____Registro: _____

DNI: _____

E-mail_____

Hombre: _____ Mujer: _____ Edad: _____

+ de 18 años: ☐ +de 30 años ☐ + de 45 años ☐ + de 60 años ☐

Empleado (a) ☐ Desempleado[1] ☐

Empresa donde Trabaja: _____

Puesto: _____

Experiencia de trabajo: _____

Profesional Independiente: _____

Información Sobre la Certificación

SECTOR: _____

SUB-SECTOR: _Turismo de Aventura_____

Calificación: _____RUN: _____

Unidad de Competencia: _____

Solicitud de Evaluación es Personal: _____

Solicitud de Evaluación de la Empresa: _____

Evaluación por Simulación ☐ Evaluación en Situación de Trabajo ☐

Nombre de Orientador: _____

Fecha para acuerdo de Plan de Evaluación: _____

Se le facilitó la Calificación/Unidad de Competencia en que se va a evaluar SI ____ No _____

Firma del Candidato (a) Firma del Orientador (a)

[1] En caso de estar desempleado por favor poner el último puesto de trabajo

CENFOTUR	Registro	Clave: TA-RPE-01-2020
	ACUERDO SOBRE EL PLAN DE EVALUACION	Fecha:

Centro de Evaluación: ____CENFOTUR_____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia:

Descripción del Instrumento	El Registro de Acuerdo sobre el Plan de Evaluación busca dejar una evidencia a cerca del acuerdo establecido entre el evaluador, representando al Centro de Evaluación y al Candidato a la Certificación, con el objeto de cumplir con las políticas del Centro en materia de información sobre el proceso de evaluación al candidato y con ello garantizar los derechos del candidato.

Instrucciones de aplicación: Este instrumento será llenado por el candidato y firmado por el evaluador y el candidato para verificar el acuerdo.

Ítems	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
1	Se le informó sobre los documentos que debe presentar ante el Centro de Evaluación de acuerdo con las políticas de éste.		
2	Le fue explicado el proceso de evaluación en que usted está solicitando participar		
3	Le fueron presentadas diferentes opciones que puedan cumplir sus expectativas		
4	Le fue entregado el Plan de Evaluación antes de iniciar el proceso de evaluación		
5	Las evidencias establecidas en el Plan de Evaluación son logrables por usted		
6	Las fechas establecidas para la recolección de evidencias es la adecuada		
7	Está de acuerdo con las fechas establecidas		
8	Está de acuerdo con el Plan de Evaluación en su conjunto		

Observaciones:

Si requiere que se realice algún cambio al Plan de Evaluación, por favor registrarlo en este espacio.

_____

_____

_____

_____

_____ Firma del Evaluador

_____ Firma del Candidato

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-01-2019
	ANÁLISIS DE LA NORMA DE COMPETENCIA	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para revisar el análisis de la Norma de competencia registrado en el formato para seleccionar técnicas e instrumentos de evaluación: Elementos/Criterios de Desempeño: E1 Analizar la Unidad/Calificación de competencias identificando métodos, técnicas, fuentes de información y relaciones entre componentes normativos: D1, D2, D3, D4, D6 y D7.

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 1.	Los datos del centro están requisitados: EP 1.1. Nombre del Centro de evaluación EP 1.2. Clave del Centro EP 1.3. Nombre del evaluador		
EP 2.	Los datos de identificación de la calificación y unidades en la que los candidatos serán evaluados están requisitados señalando: EP 2.1. Nombre de la Calificación EP 2.2. Código de la Unidad EP 2.3. Título de la Unidad de Competencia		
EP 3.	El formato contiene todos los elementos de competencia establecidos en la(s) Unidad(es) de Competencia a evaluar		
EP 4	Cada elemento está referido con el número de elemento que le corresponde		
EP5.	Cuando la Unidad de Competencia no integra elementos, está referido el código de la Unidad y nombre de la Unidad de Competencia		
EP 6.	Cada elemento tiene asociada(s) la(s) evidencias a solicitar y los criterios de desempeño que se logran con la evidencia asociada.		
EP 7.	Cada evidencia tiene asociada la técnica de evaluación que se utilizará para su evaluación		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-01-2019
	ANÁLISIS DE LA NORMA DE COMPETENCIA	Fecha:

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 8.	Cada evidencia tiene asociado el tipo de instrumento que se utilizará para su evaluación		
EP 9.	El documento contiene las fuentes de información referidas en los criterios de desempeño asociados a la evidencia solicitada		
EP 10.	En caso de requerirse, el documento integra observaciones .		

Observaciones:

Firma del Evaluador

Firma del Candidato

2

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-01-2019
	ELABORACIÓN DEL PLAN DE EVALUACIÓN	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para revisar la elaboración del Plan de Evaluación: Elementos/Criterios de Desempeño: Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo a los criterios establecidos por la metodología de evaluación del Sistema de Evaluación de la Instancia evaluadora: D8, D9, D10, D11, D12, D13, D14, D15.

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (EP) (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 1.	El Plan de evaluación contiene los datos de identificación señalando: 1.1. Título de la Cualificación 1.2. Título de la Unidad 1.3. Nombre del candidato 1.4. Nombre del evaluador 1.5. Centro de Evaluación 1.6. Nombre de la Organización donde se desempeña el Candidato 1.7. Área en que se desempeña el candidato		
EP2.	Contiene todos los elementos de competencia establecidos en la(s) Unidad(es) de Competencia a evaluar		
EP3	Cada elemento tiene referida la evidencia crítica solicitada y los criterios de desempeño asociados para cada una de las evidencias		
EP4.	Para cada evidencia se establecen las actividades de trabajo por medio de las cuales se genera la competencia		
EP 5.	Para cada evidencia se definen los métodos e instrumentos con que verificará la evidencia		
EP 6.	Para cada evidencia establece la fecha de entrega de la evidencia y/o la fecha en que se realizará la evaluación en situación de trabajo o simulación		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-01-2019
	ELABORACIÓN DEL PLAN DE EVALUACIÓN	Fecha:

No.	Especificaciones del Producto (EP) (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 7.	Integra la relación con otras Unidades/elementos, en caso de requerirse, por cada elemento de la Unidad de Competencia		
EP 8.	El Plan de evaluación integra observaciones adicionales en caso de: cambios, acuerdos, posibilidades de considerar otras actividades de trabajo para evaluar la competencia u otros que considere el evaluador.		
EP 9.	Contiene la firma del evaluador con la fecha en la que se acordó el plan de evaluación		
EP10.	Contiene la firma del candidato con la fecha en la que se acordó el plan de evaluación		

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Firma del Evaluador

Firma del Candidato

2

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-01-2020
	CONTROL DE EVIDENCIAS POR UNIDAD/ELEMENTO	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para revisar el llenado correspondiente al Control de Evidencias por Unidad/Elemento: Elementos/Criterios de Desempeño: Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo a los criterios establecidos por la metodología de evaluación del Sistema de Evaluación de la instancia evaluadora: D14, D15

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 1.	El formato de control de evidencias contiene la información general: 1.1. Nombre del Centro de Evaluación 1.2. Clave del centro 1.3. Nombre del Verificado interno 1.4. Nombre del Evaluador		
EP2.	Contiene los Datos de Identificación: 2.1. Código de la Unidad 2.2. Título de la Calificación 2.3. Título de la(s) Unidad (es) de competencia con su código		
EP3	Se presentan en orden y numerados todos los criterios de desempeño de la(s) Unidad(es) de Competencia(s) que se está(n) evaluando		
EP4.	Las evidencias están asociadas a cada uno de los criterios de desempeño		
EP 5.	El tipo de evidencia que se solicita (directa o indirecta) está asociada con cada una de las evidencias definidas para evaluar los criterios de desempeño		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-01-2020
	CONTROL DE EVIDENCIAS POR UNIDAD/ELEMENTO	Fecha:

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 6.	Se indican los elementos del campo de aplicación que están asociados con el contexto de aplicación de la evaluación.		

Observaciones:

Firma del Evaluador

Firma del Candidato

2

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-04-2019
	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para revisar el diseño del (los) instrumento (s) de evaluación diseñados: Elementos/Criterios de Desempeño: E3: Diseñar instrumentos de evaluación de acuerdo con el plan de evaluación: D16, D17, D18, D19, D20 y D21.

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 1.	El instrumento de evaluación contiene: 1.1. El tipo de instrumento de que se trata (guía de observación; lista de verificación; testimonio de terceros; ítems de preguntas; estudio de caso, otros _____) 1.2. El nombre de la evidencia que se evalúa con el instrumento 1.3. Espacio con la fecha de aplicación. 1.4. Espacio para definir la clave del instrumento		
EP 2.	El instrumento presenta los datos para registrar al momento de la evaluación sobre: EP 2.1. Centro de Evaluación y número de registro EP 2.2. Nombre del candidato y número de registro EP 2.3. Nombre del evaluador y número de registro EP 2.4. Nombre de la Calificación EP 2.5. Nombre de la Unidad de Competencia		
EP 3.	Contiene una descripción del Instrumento donde especifica: EP 3.1. para qué se aplica el instrumento		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-04-2019
	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Fecha:

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
	EP 3.2. El nombre del (los) elemento(s) y los criterios de desempeño asociados que se evalúan con el instrumento		
EP 4.	Contiene las indicaciones de aplicación del instrumento		
EP 5.	El cuerpo del instrumento, de acuerdo con el tipo de instrumento, contiene: EP 5.1. Especificaciones de producto (para evidencias de producto) EP 5.2. Aspectos por observar (para evidencias de desempeño) EP 5.3. Preguntas realizadas por el evaluador (para evidencias de conocimiento) EP 5.4. Ítems/preguntas o especificaciones de producto (para evidencias indirectas: por ej: testimonios de terceros, certificaciones obtenidas, entre otras)		
EP 6.	Cada uno de los aspectos a evaluar, están numerados en orden ascendente junto con las siglas que corresponden de acuerdo con el tipo de instrumento: EP 6.1. EP (Especificaciones de Producto) EP 6.2. AO (Aspectos a observar) EP 6.3. Ítems o EP (Testimonio de terceros) EP 6.4. Ítems/Preguntas realizadas por el evaluador		
EP 7.	Los ítems por evaluar están redactados de acuerdo con la metodología del tipo de instrumento		
EP 8.	Los ítems consideran las fuentes de información asociadas a los criterios de desempeño que se evalúan con el instrumento		
EP 9.	Los ítems atienden los criterios de desempeño que se evalúan con el instrumento		
EP 10.	Los ítems son suficientes para evaluar los criterios de desempeño definidos en el instrumento		
EP 11.	El instrumento contiene una columna para registrar el cumplimiento o no de cada uno de los ítems redactados		
EP 12.	Para el caso del Instrumento de respuesta a preguntas, contiene: a) Espacio para registrar ítems/preguntas realizadas por el evaluador b) Referencia al elemento o criterio de desempeño que se verifica con cada pregunta c) Espacio de registro de respuestas		
EP 13.	El instrumento contiene un espacio para realizar observaciones		
EP 14.	Contiene un espacio para la firma del evaluador		
EP 15.	Contiene un espacio para la firma del candidato		

2

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-04-2019
	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Fecha:

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Firma del Evaluador

Firma del Candidato

3

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-EV-05-2020
	VERIFICACIÓN DEL PORTAFOLIOS DE EVIDENCIAS	Fecha:

Centro de Evaluación: _____CENFOTUR_____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ _____Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ _____Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia:

Descripción del Instrumento:	Lista de Verificación Para verificar el contenido del Portafolios de evidencias. **Normas de Competencia: Elementos/Criterios de Desempeño:** Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva. Elemento 4: CD3, CD8

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (Items)	CUMPLE	
		SI	NO
EP1.	Proporciona a los candidatos los resultados de la evaluación para que sean integrados al portafolios de evidencias		
EP2.	Confirma la organización del portafolios de evidencias de acuerdo con las políticas de la organización		
EP3.	Registra la ubicación de las evidencias en el formato correspondiente de acuerdo con las políticas de la organización		
EP4.	Confirma que las evidencias y formatos de evaluación contengan firmas, fechas y contenidos correspondientes de acuerdo con las políticas de la organización		
EP5.	Soluciona las contingencias posibles en la organización de la información del portafolios de evidencias		
EP6.	Informa al candidato los resultados de la verificación del portafolios		

Observaciones:

_____

_____

_____

_____ Firma del Evaluador

_____ Firma del Candidato

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-06-2020
	REGISTROS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACION	Fecha:

Centro de Evaluación: CENFOTUR Registro _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia:

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación sobre los registros de resultados de la evaluación **Normas de Competencia: Elementos/Criterios de Desempeño:** Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de una Función Productiva. Elemento 4: E4: D25, D27 D28, D29 D30, D31

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
1.	El registro de resultados de la evaluación contiene los documentos establecidos por el Centro de Evaluación.[1]		
2.	Elabora el dictamen de evaluación de acuerdo con los procedimientos del Centro de Evaluación		
3.	El dictamen de evaluación establece el logro de la competencia		
4.	El dictamen de evaluación establece el no logro de la competencia especificando el (los) elementos y criterios de desempeño no logrados por el candidato.		
5.	La orientación al candidato se basa en los resultados obtenidos en el proceso de evaluación		
6.	El documento de Orientación al Candidato contiene alternativas para el desarrollo de futuras competencias		
7.	El informe de resultados de la evaluación identifica problemas, condiciones, contingencias presentadas en el contexto de evaluación durante el proceso de evaluación		
8.	El informe de resultados de la evaluación identifica mejoras a la Norma /Calificación de competencias utilizada		
9.	El informe de resultados de la evaluación identifica mejoras a los instrumentos de evaluación aplicados.		

[1] En este caso se han considerado "Dictamen de Evaluación", "Orientación para el Candidato e Informe de resultados del evaluador". Posteriormente será CENFOTUR quién defina que otro documento sería necesario.

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-06-2020
	REGISTROS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACION	Fecha:

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
10.	El informe de evaluación considera los criterios del Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la aplicación de la evaluación en cada uno de sus pasos.		

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Firma del Evaluador

Firma del Candidato

2

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-07-2020
	INFORME DEL EVALUADOR	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para revisar el informe del evaluador sobre el diseño y aplicación de instrumentos de evaluación: Elementos/Criterios de Desempeño: E4 Integrar el Portafolios de evidencias considerando los criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad: D25, D30, D31

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 1.	Contiene la fecha en que realizó el informe sobre el diseño y aplicación de instrumentos de evaluación		
EP 2.	Los datos de identificación están requisitados señalando: EP 2.1. Nombre del Evaluador EP 2.2. Nombre del Candidato EP 2.3. Nivel de Calificación/Normas de competencia EP 2.4. Unidades evaluadas		
EP 3.	Contiene toda la relación de instrumentos diseñados, con su numero de identificación		
EP 4.	Para cada instrumento refiere en las observaciones, cuáles fueron los problemas presentados o mejoras realizadas durante el diseño de los instrumentos		
EP 5.	Contiene toda la relación de instrumentos aplicados en la evaluación, con su numero de identificación		
EP 6.	Para cada instrumento refiere en las observaciones, cuáles fueron los problemas presentados en la aplicación de los instrumentos; posibles cambios que se requieran en función del contexto de aplicación.		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-07-2020
	INFORME DEL EVALUADOR	Fecha:

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 7.	Propone mejoras tanto en el diseño como en la aplicación de los instrumentos de evaluación		
EP 8.	Contiene la fecha y firma del evaluador		

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Firma del Evaluador

Firma del Verificador Interno

2

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-08-2020
	REPORTE DE ORIENTACIÓN AL CANDIDATO	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro: _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro: _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del instrumento	Lista de Verificación para revisar Reporte de orientación que el evaluador entrega al candidato: Elementos/Criterios de Desempeño: EE Integrar el Portafolio de evidencias considerando los criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad: D08, D09

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia por producto lograda por el candidato, verificar los conceptos planteados en la columna de "Especificaciones del Producto" contrastando con la evidencia y registrar en la columna correspondiente si ésta cumple o no con los criterios previamente establecidos en el criterio de desempeño y la fuente de información correspondiente.

No.	Especificaciones del Producto (Fuente)	CUMPLE	
		SI	NO
EP 1.	Contiene la fecha en que se realizó el reporte de orientación al candidato		
EP 2.	Los datos de identificación están registrados señalando: EP 2.1. Nombre del Candidato EP 2.2. Título de la Calificación EP 2.3. Título de la Unidad de Competencia EP 2.4. Nombre del evaluador		
EP 3.	Contiene el registro del resultado de la evaluación		
EP 4.	Contiene un resumen de la orientación aportada al candidato		
EP 5.	El resumen de orientación considera como referencia los resultados de la evaluación		
EP 6.	Cuando el resultado de la evaluación es "aún no competente", el resumen de orientación considera alguna de las siguientes alternativas: EP 6.1. oportunidades de capacitación EP 6.2. orientación hacia alternativas para el logro de criterios de desempeño no alcanzados		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación	Clave: TA-LV-08-2020
	REPORTE DE ORIENTACIÓN AL CANDIDATO	Fecha:

No.	Especificaciones del Producto (Forma)	CUMPLE	
		SI	NO
	EP 6.3. orientación hacia la generación de evidencias no logradas EP 6.4. Acciones de mejora para futuras evaluaciones EP 6.5. Recomendaciones para volver a evaluarse en aquello donde no logró la competencia		
EP 7.	Cuando el resultado de la evaluación es "competente", el resumen de orientación considera alguna de las siguientes alternativas: EP 7.1. Otras alternativas de certificación EP 7.2. Nuevas rutas de aprendizaje para lograr otras certificaciones o la calificación completa EP 7.3. Acciones de mejora para futuras evaluaciones		
EP 8.	En su caso, registra observaciones al reporte.		
EP 9.	Contiene la firma del evaluador en cada una de las Unidades registradas/evaluadas		
EP 10.	Contiene firma del candidato		
EP 11.	Contiene firma del evaluador		

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del Evaluador

CENFOTUR	TESTIMONIO DE TERCEROS	Clave: TA-TT-01-2019
	ACUERDO DEL PLAN DE EVALUACIÓN	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____
Nombre del Candidato: _____ Registro: _____
Nombre del Evaluador: _____ Registro _____
Calificación: _____
Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	El candidato presenta el testimonio de terceros por escrito: Acuerdo del Plan de Evaluación Elemento/Criterios de desempeño: E2: Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo a los criterios establecidos por la metodología de evaluación del Sistema de Evaluación de la instancia evaluadora/ D13, D14 y D15; E4: Integrar el Portafolios de evidencias considerando los criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad/ D22, D23, D24

No.	Acuerdo del Plan de Evaluación con los candidatos a la evaluación	CUMPLE	
		SI	NO
	Verificó y acordó con el candidato:		
EP 1.	a. El tiempo para realizar la evaluación y para la generación de las evidencias solicitadas , estableciendo días y horarios.		
EP 2.	b. Los recursos que se requieren para realizar la evaluación, acordando cuáles deberá aportar el candidato		
EP 3.	c. El contexto (simulación, situación real de trabajo) en el que será evaluado el candidato, estableciendo los lugares donde se realizará la evaluación		
EP 4.	d. La pertinencia de las evidencias solicitadas y registro de los cambios realizados con su justificación		
EP 5.	e. Se tienen las firmas del candidato y evaluador en el plan de Evaluación acordado		
	Información aportada y solicitada:		
EP 6.	f. Dió información sobre las características del proceso de evaluación en el que participará el candidato		
EP 7.	g. Dió información sobre los derechos y obligaciones que tiene el candidato al participar en el proceso de evaluación		
EP 8.	h. Solicitó datos de identificación del candidato		
EP 9.	i. Dió información sobre cómo se irá integrando el portafolios de evidencias del candidato		

_____ _____

1

CENFOTUR	TESTIMONIO DE TERCEROS	Clave: TA-TT-01-2020
	INFORME DEL CANDIDATO RESPECTO AL PROCESO DE EVALUACION	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____

Nombre del Candidato: Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia:

Descripción del Instrumento	El candidato presenta el testimonio de terceros por escrito: Informe sobre la experiencia de Evaluación realizada

Instrucciones de aplicación: la persona evaluada emitirá su apreciación respecto al proceso de evaluación en el que ha participado, expresando acuerdos, desacuerdos y oportunidades de mejora en cada una de las fases del proceso.

OBSERVACIONES

_____ Firma del Evaluador

_____ Firma del Candidato

1

CENFOTUR	Guía de Observación	Clave: TA-GO-01-2020
	INFORMACIÓN SOBRE REQUERIMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN.	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de Una Función Productiva

Descripción del Instrumento	Guía de Observación que permite verificar la calidad del desempeño del candidato en la entrega de información al candidato para llevar a cabo un proceso de evaluación con fines de certificación: Este instrumento permite evaluar de manera integrada los elementos/criterios de desempeño de la Unidad de Competencia: Realizar el Proceso de Evaluación de Competencia Basado en Normas de Competencia de Una Función Productiva: E4: D22, D23, D24,

Instrucciones de aplicación: para evaluar las características de la evidencia de desempeño generada por el candidato, verificar los ítems planteados en la columna de "Aspectos para Observar" considerando los criterios establecidos en las fuentes de información que le dan origen al Instrumento y que señaló el criterio de desempeño. En el caso de que el candidato requiera más práctica argumentar la decisión en el espacio de observaciones.

No.	Aspectos para Observar	Si lo realizó	No lo realizó	Requiere más práctica
1.	Informa al candidato sobre los requisitos del Centro de Evaluación respecto a la información de identificación del candidato			
2.	Explica al candidato en qué consiste el proceso de evaluación y cuál es el objetivo de ésta			
3.	Proporciona el Portafolios de evidencias al candidato y explica cada uno de los apartados que integran a éste.			
4.	Define las funciones del evaluador y del candidato en relación con la integración del portafolios de evidencias			
5.	Explica al candidato la manera de integrar la información en el portafolios, así como las características de ésta.			
6.	Identifica con el candidato las condiciones reales para hacer la evaluación considerando el logro de los resultados por parte del candidato			

1

CENFOTUR	Guía de Observación	Clave: TA-GO-01-2020
	INFORMACIÓN SOBRE REQUERIMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN.	Fecha:

No.	Aspectos para Observar	Si lo realizó	No lo realizó	Requiere más práctica
7	Explica el tipo de evidencias que puede integrar en el portafolios y porque son válidas y suficientes			
8	Utiliza el lenguaje técnico correspondiente a la modalidad de turismo en la que el candidato será evaluado			
9	Confirma que el candidato ha comprendido la información que se le ha proporcionado			

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

Firma del Evaluador

Firma del Candidato

3

CENFOTUR	PROCESO DE EVALUACION	Clave: PE-IE-01-2020
	INFORME DEL EVALUADOR	Fecha:

Centro de Evaluación: _____CENFOTUR_____ Registro _____

Nombre del Candidato: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _ _____Registro _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Instrucciones de aplicación: Indique la diferentes situaciones que dificultan o facilitan el proceso de evaluación, incluyendo las oportunidades de mejora.

1. Gestión del Centro:

2. Claridad de la Norma de Competencia

3. Aplicabilidad del Plan de Evaluación

4. Aplicabilidad de los instrumentos de evaluación

5. Oportunidades de Mejora Identificadas

Observaciones:

_____

_____

_____

Firma del Evaluador Fecha:

Anexo 7. Ejemplo de Actividad de Evaluación

CENFOTUR

ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

Aprobado: ____
Requiere más práctica: ____

Nombre del Curso: "Formación de Evaluadores"

Título de la Calificación:

Título de la Unidad: U14 (21306A): Desarrollar la práctica de la Evaluación

Nombre del Módulo: Preparar el proceso de Evaluación

Nombre del Facilitador: Rosa A. Carvallo _____

Nombre del Alumno: _____ No. de Registro: _____

Cronograma: La vigencia de la actividad de aprendizaje es del período comprendido entre el

___/___/2020 al ___ /___/2020

Esta actividad será entregada al facilitador en archivo magnético al correo rcarvallo06@gmail.com o en archivo impreso en el aula de clases en la fecha arriba señalada. Para llevar a cabo las acciones que integran la actividad, lea con detenimiento los Resultados de Aprendizaje y los Criterios de Evaluación que los integran.

Actividades de aprendizaje / Cobertura	Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
Actividad 1. Elaboración del Plan de Evaluación	MIRA1. Analizar la Calificación/Norma de Competencia para la construcción del Plan de Evaluación	CE1. Identifica las evidencias con las cuales se demuestra el desempeño para los criterios de desempeño contenidos en la Norma CE2. Enumera y recopila las fuentes de información contenidas en los Criterios de desempeño CE3. Define los métodos y técnicas de evaluación a aplicar de acuerdo con el tipo de evidencia
	MIRA2. Elaborar el Plan de Evaluación con el Candidato.	CE1. Elabora el Plan de Evaluación de acuerdo con los resultados del análisis de la Norma de Competencia CE2. Verifica la suficiencia de las evidencias en cada una de las agrupaciones de criterios de desempeño y realiza los cambios en su caso

Recibe con fecha_____

Nombre y Firma del Alumno_____

CENFOTUR

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Retroalimentación:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Dictamen:

Fecha:_____ **Firma:** _____

Descripción de la Actividad:

Para realizar la siguiente actividad de evaluación del aprendizaje, por favor lee detenidamente el (los) resultado(s) de aprendizaje y los criterios de evaluación que aparecen en la portada. Verifica que los productos generados cubran dichos criterios y resultados de aprendizaje. Cabe destacar que en algunos casos con una actividad se cumplen varios criterios, y en otros es posible que un criterio sea atendido con una sola actividad.

El propósito de esta Unidad es elaborar un Plan de Evaluación para llevar a cabo un proceso de evaluación con fines de certificación. Para poder elaborar el Plan de Evaluación tendrá que:

1. Identificar la Norma de Competencia en que la persona ha solicitado evaluarse
2. Seleccionar el formato correspondiente para sistematizar el análisis de la Norma de Competencia (MIRA1 CE,1,2,3)
3. Analizar los criterios de desempeño contenidos en la Norma y definir las evidencias que demuestran estos desempeños (MIRA1, CE1)
4. Establecer qué métodos/ técnicas y con qué instrumentos va a verificar el desempeño mostrado en la evidencia/s MIRA1, CE3)
5. Integrar las fuentes de información contenidas en los criterios de desempeño.
6. Elaborar el Plan de Evaluación correspondiente (MIRA 2 CE 1, CE 2)

Para elaborar la actividad puedes consultar el documento "Esquema de Evaluación" que es parte integrante del material didáctico de este programa de formación.

2

La actividad puede ser desarrollada en equipo; sin embargo, debe quedar clara cuál es la aportación de cada uno de los integrantes del equipo al resultado: Así mismo, en caso de trabajar en equipo, de e adjuntare al resultado un documento que contenga la opinión del evaluado en cuanto a los resultados de aprendizaje y las dificultades que enfrentó para lograrlos.

Consideraciones generales

Los documentos descriptivos serán elaborados en formato A4, en papel blanco, con interlineado 1.5, fuente Arial de 12 puntos, con las páginas numeradas, incluyendo:

- Portada: Título del documento -libre-, nombre del curso, nombre del Módulo, nombre del facilitador, nombre del responsable del documento, fecha y lugar
- Bibliografía
- Para la retroalimentación a distancia deberás enviar los archivos integrados en un solo documento y en una carpeta que especifique el nombre del autor, número de la actividad y la fecha en que se entrega.
- Para denominar (darle nombre) al archivo entregable sigue estos lineamientos:
- «Apellido-Nombre»-«número de actividad»-«versión»-«fechaAAAAMMDD de entrega»
- Un ejemplo sería: *Ascencio_José_Act1_V1_21feb.doc*, que indicaría que se trata de un documento MS Word elaborado por José Ascencio para la actividad 1, y que corresponde a la primera versión de este documento entregado el 21 de febrero de 2012 para su revisión.
- Para la elaboración de tu actividad, considera las retroalimentaciones grupales de las actividades de aprendizaje en el espacio formativo, ya que ello representa un punto importante para el logro de los resultados.

Productos a entregar:

- Formato de Análisis de la Norma
- Plan de Evaluación

Nombre y firma del Verificador Interno	Fecha de la Verificación Interna

Anexo 8 Estándar de competencia: Realizar El Proceso De Evaluación De Competencia Basado En Normas De Competencia De Una Función Productiva

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

Resumen de la Unidad

La unidad está referida a las competencias requeridas por las personas que planean diseñan y aplican el proceso de evaluación de competencias a candidatos que solicitan el servicio de manera individual o a través de una organización educativa o productiva.

Los elementos que integran la unidad son:

1. Analizar la Unida/Calificación de competencias identificando métodos, técnicas, fuentes de información y relaciones entre componentes normativos
2. Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo a los criterios establecidos por el Sistema de Evaluación de la Instancia de evaluadora
3. Diseñar Instrumentos de evaluación de acuerdo con el plan de evaluación
4. Integrar el Portafolios de evidencias considerando los criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad

[NUM] REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA 1

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

Criterios de desempeño

La persona debe ser capaz de:

Analizar la Unida/Calificación de competencias identificando métodos, técnicas, fuentes de información y relaciones entre componentes normativos

D1. Analizar la unidad de competencia/calificación estableciendo las relaciones entre criterios de desempeño y métodos y técnicas de evaluación

D2. Definir el tipo de evaluación de acuerdo con el resultado crítico del criterio de desempeño

D3. Seleccionar métodos y técnicas de evaluación de acuerdo con el (los) tipo (s) de evaluación

D4. Definir las evidencias asociadas a la actividad productiva refiriendo los criterios de desempeño que abarca

D5. Definir las actividades productivas (laborales) en las cuales se genera la evidencia definida

D6. Identificar las fuentes de información que sustentan la generación de las evidencias

D7. Sistematizar la información resultado del análisis en los instrumentos definidos por el sistema de evaluación

Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo con los criterios establecidos por la metodología de evaluación del Sistema de Evaluación de la Instancia de evaluadora

D8. Planear la evaluación tomando como base los resultados del análisis de la unidad/calificación de competencia y recursos requeridos

D9. Confirmar los contextos de aplicación del proceso de evaluación con el (los) candidato (s)

D10 Establecer los métodos y técnicas de evaluación de acuerdo con el tipo de evidencia a generar y al contexto de trabajo en que se lleva a cabo la evaluación

D11 Confirmar la relación existente entre evidencias y criterios de desempeño en cada uno de los elementos de la Unidad/Calificación de competencias

[NUM] REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA 2

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

D12 Establecer tiempos y contextos en que se llevará a cabo la evaluación considerando el tipo de evidencias y las actividades productivas que la genera

D13 Acordar con el (los) candidato (s) tiempos, recursos y contextos donde se llevará a cabo la evaluación

D14 Confirmar que todos los elementos, criterios de desempeño han sido considerados en el plan de evaluación y están descritos

D 15 Confirmar que se cuenta con los recursos suficientes para aplicar el plan de evaluación acordado con el candidato/aprendiz

Diseñar Instrumentos de evaluación de acuerdo con el plan de evaluación

D16 Diseñar los instrumentos de evaluación de acuerdo con los métodos y técnicas establecidos en el Plan de Evaluación

D17 Diseñar los instrumentos de evaluación considerando las fuentes de información contenidas en los criterios de desempeño

D18 Confirmar la suficiencia de ítems que integran los instrumentos de evaluación verificando que todos los criterios de desempeño que se relacionan con la evidencia están considerados

D19 Diseñar los ítems considerando la información contenida en las fuentes de información

D20 Comprobar la calidad del instrumento de evaluación considerando la metodología establecida y los criterios de aseguramiento de la calidad definidos en el sistema

D21 Constatar la aplicabilidad de los instrumentos de acuerdo con el campo de aplicación de la Unidad/Calificación de competencia

Integrar el Portafolios de evidencias considerando los criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad

D22 Solicitar al (los) candidato (s) la información de identificación de acuerdo con las políticas y procedimientos de la instancia evaluadora

[NUM] REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA 3

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

D23 Informar al (los) candidato (s) sobre las características del proceso de evaluación incluyendo derechos y obligaciones sobre éste

D24 Explicar al (los) candidato (s) la información que requiere registrarse en el portafolios de evidencias y los criterios para llevarlo a cabo

D25 Proporcionar al (los) candidato (s) los resultados de la aplicación de los instrumentos para su integración en el portafolios de evidencias

D26 Registrar la ubicación de las evidencias en el formato correspondiente constatando con el candidato la calidad y autenticidad de la misma

D27 Realizar el Dictamen de Competencia de acuerdo con las políticas, procedimientos de la instancia evaluadora y criterios del sistema de evaluación de competencias

D28 Registrar recomendaciones para el (los) candidato (s) para mejorar su competencia en la función evaluada o en funciones relacionadas de igual o mayor complejidad

D29 Informar al candidato de los resultados del proceso de evaluación de acuerdo con las políticas de la institución evaluadora

D30 Elaborar el informe de evaluación integrando mejoras identificadas para la Unidad/Calificación de competencias y para el proceso de evaluación de acuerdo con los criterios del sistema de aseguramiento de la calidad

D31 Resolver las contingencias en el proceso de evaluación de acuerdo con las políticas de la instancia evaluadora y los criterios del sistema de aseguramiento de la calidad

[NUM] REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA 4

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

Conocimiento y comprensión

La persona debe saber y comprender::

Conocimiento y comprensión general

C1. Conceptos y principios claves de la evaluación, así como métodos y técnicas de evaluación y la aplicación de análisis relacional entre componentes normativos

C2. La relación existente entre sistemas organizacionales y productivos

C3. Planear la evaluación y como diseñar los planes

C4. La importancia de acordar la evaluación con el candidato

C5. Diseño de instrumentos de evaluación de acuerdo al objeto de evaluación, en caso de que sea el proceso de trabajo o el producto del trabajo para la determinación de las evidencias solicitadas

C6. Metodologías y técnicas para diseñar instrumentos de evaluación de acuerdo a los métodos

C7. Los derechos y obligaciones de todos los actores que intervienen en el proceso de evaluación

C8. La importancia de definir qué se evalúa en el proceso de evaluación que se aplica

C9. La importancia que reviste la aplicación de políticas, procedimientos y criterios, así como las consecuencias de no hacerlo

C10 La manera en que se integra el portafolios de evidencias y la estructura que este debe llevar

C11 Cómo tomar decisiones de evaluación y donde están establecidos los criterios para tal fin

C12 La importancia de los sistemas de aseguramiento de calidad en los procesos productivos y organizacionales para la credibilidad del sistema de evaluación y certificación

C13 El papel del evaluador y verificador en el proceso de evaluación

[NUM] REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA 5

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

C14 Cómo llevar a cabo la asesoría cuando se trabaja con otras personas

C15. Trabajar en equipo para el logro de resultados en diferentes contextos

C16 Técnicas de retroalimentación a otros

C17 La importancia de registrar el proceso y comunicar a las personas correspondientes sobre los resultados

C18 Requisitos legales, reglamentarios y éticos que afectan el diseño y la implementación de procesos de evaluación en situación de trabajo o de simulación

C19 Los contenidos del trabajo específicos de la Unidad/Calificación de competencias que se evalúa

C20 Personas clave involucradas en la gestión del proceso de evaluación

C21 Requisitos organizativos que afectan el diseño y la implementación de los planes de evaluación

C22 Tipo de evidencias y cómo garantizar la suficiencia, autenticidad, veracidad, actualidad de la evidencia

C23 La relación de las fuentes de información con los criterios de desempeño y su importancia para el diseño de los instrumentos

Información adicional

Campo de aplicación/rango en relación a los criterios de desempeño

1. Contexto de valuación, que incluye:

1.1 En situación de trabajo

1.2 En situación de simulación

1.3. Contextos urbanos

1.4 Contextos rurales

1.5 Contextos geográficos

2. Personal clave, que incluye:

2.1. Evaluador institucionalizado

2.2. Evaluador independiente

[NUM] REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA 6

2.3. Verificador Interno

2.4. Verificador Externo

2.5. Candidatos

2.6. Tomadores de decisiones en las diferentes organizaciones

3. Recursos

3.1. personas

3.2. presupuesto

3.3. Maquinarias, equipos y sistemas

3.4. fuentes de información

3.5. Permisos específicos

3.6. Acuerdos entre organismos

4. Tipos de la evaluación:

4.1. Procesos
4.2. Productos
4.3. ambos

5. Tipos de evidencias:

5.1. Directas
5.2. Indirectas
5.3. Complementarias
5.4. Desempeño
5.5. Producto
5.6. Conocimiento

6. Documentos:

6.1. Políticas
6.2. Procedimientos
6.3. Instrucciones técnicas y metodológicas
6.4. Sistemas organizacionales y productivos
6.5. Leyes y normatividades nacionales e internacionales
6.6. Normas nacionales e internacionales

7 Fuentes de información

7.1 Documentos
7.2 Personas

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

7.3 Contextos
7.4 Sistemas de actuación social/culturales
7.5 Sistemas jurídicos
7.6 Unidad/Calificación de competencia
7.7 Actividades productivas

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

Comportamientos *Cuando se desempeña bajo esta norma es recomendable demostrar los siguientes comportamientos*	1. Identificar y hacer el mejor uso de las fuentes de información evidentes para lograr los resultados de la evaluación 2. Trabajar de manera ética 3. Colaborar de manera permanente con todos los involucrados para generar confianza y asegurar la calidad del proceso 4. Aplicar principios de inclusión y respeto para con todos los involucrados
Capacidades	• Uso de la tecnología • Trabajar con otros y en equipo • Comunicar ideas e información • Tomar decisiones • Atender contingencias/ solucionar problemas • Autoevaluación

REALIZAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA BASADO EN NORMAS DE COMPETENCIA DE UNA FUNCIÓN PRODUCTIVA

Desarrollado por	Learning and Skills Improvement Service
Número de versión	1
Fecha aprobación	
Fecha de revisión indicada	
Validez	Actual
Estado	*Adaptada*
Organización originaria	Lifelong Learning UK NZ
NUR original	
Ocupaciones relevantes	Personas que realicen procesos de evaluación de competencias en cualquier sector productivo de bienes y/o servicios
Sector/área de competencia	Gestión del Sistema de Cualificaciones
Palabras clave	Evaluación, competencias, verificación, unidad de competencias, desempeño

Anexo No. 9 Material didáctico del Programa de Formación de Evaluadores

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

TURISMO DE AVENTURA

Febrero a
Diciembre 2020

Evaluación

CENFOTUR

Es un proceso cualitativo de verificación de la aplicación del aprendizaje en el desempeño, en situación de trabajo o en situación de aprendizaje. Se evalúa por evidencias y siempre se considera a la persona y su circunstancia (contextualizada)

SE ESTANDARIZA EL MÉTODO Y PROCESO DE EVALUACIÓN. SE CONTECTUALIZAN LOS INSTRUMENTOS Y SU CONTENIDO

Las evidencias se organizan en un Portafolios de Evidencias que construye el evaluado con apoyo del formador/evaluador

Evaluación por evidencias

Caracterizada por:

- Estar centrada en resultados
- Ser individualizada
- Se considera a la persona en su contexto
- No utilizar escalas de calificación porcentuales, numéricas o alfanuméricas
- Los resultados probables de la evaluación de una persona son "competente" o "aún no competente"
- No se comparan los resultados de una persona con los de otra, sino con los estándares previamente acordados (resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados)
- El candidato participa en la construcción de las diversas fases del proceso de evaluación.
- Se evalúa la capacidad de aplicar el saber y no el saber mismo

Tipos de Evidencias

Evidencias Directas: Son todos los registros que muestran el desempeño de las personas. Estas evidencias siempre son generadas por una persona sola o en equipo: Un muro levantado, una bebida preparada, un informe escrito, una maniobra realizada, el material didáctico, una sesión de formación impartida, un sistema informático, entre otros.

Evidencias indirectas: Es el registro de la percepción de otras personas respecto al desempeño de otro. Por ejemplo, un certificado, una recomendación del jefe o de otros compañeros, el formato que registra la percepción del cliente respecto al servicio en un restaurante, una queja, la hoja de supervisión del trabajo.3

Evidencias complementarias: Cuando las evidencias directas e indirectas no se consideran suficientes para identificar el desempeño competente, es necesario integrar preguntas, cuestionarios, estudios de caso, o diseño de proyectos que permitan identificar los conocimientos que tiene el candidato, respecto a la función, a esto se le denomina evidencia complementaria.

Principios que deben cumplir las evidencias

- **válida** – que corresponde a la Norma y/o Cualificación a evaluar
- **auténtica** – la evidencia es resultado del trabajo del candidato, no de otra persona.
- **actual –** que la evidencia no tenga más de dos años de haberse generado de acuerdo con los cambios tecnológicos y organizacionales. Si no han existido cambios en un proceso, por ejemplo, la evidencia puede ser válida.
- **suficiente** - Cubre los requisitos de la Unidad (es) que se está evaluando.
- **relevante**- Muestra lo crítico del criterio o criterios de desempeño con que se relaciona.

Primera Etapa:

Calificación: Realizar actividades de Turismo de Aventura

- CPST Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de Turismo de Aventura
- CPST Liderar atividades de turismo de aventura
- ANZ Planear actividades de turismo de aventura
- APEC Proporcionar servicio al cliente

Preparación del Plan de Evaluación

FORMATO 1. FORMATO PARA SELECCIONAR TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Nombre del Centro de Evaluación	CENFOTUR
Clave del Centro	
Nombre del Evaluador	

Clave del Formato: ____ANCPT_01__

I. Datos de Identificación

Nombre de la Calificación	**Realizar actividades de Turismo de Aventura**
Código de la Unidad	
Título de la unidad de Competencia	CPST Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura.
	CPST Liderar actividades de turismo de aventura
	ANZ Planear actividades de turismo de aventura[1]
	APEC Proporcionar servicio al cliente

COMPONENTES NORMATIVOS			TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
ELEMENTOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIA			

Observaciones:

[1] Adaptada en el Caso Piloto de Nueva Zelanda.

Anexo 2: FUENTES DE INFORMACIÓN PARA ELABORAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Criterios para definir las fuentes de información

1. Todas las fuentes de información son las relacionadas con el proceso de trabajo en que se está evaluando al candidato
2. Seleccionar el proceso crítico en que será evaluado el candidato
3. Seleccionar solo las fuentes de información que están establecidas en los criterios de desempeño

Ejemplo:

Calificación: Realizar actividades de Turismo de Aventura

Norma de Competencia 1: CPST Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura

1. Políticas y procedimientos
2. Tipo de actividad
3. Tecnología
4. Formatos de registros de información
5. Anexo 2: Programa de Manejo de Riesgos y Atención de emergencias de la Agencia de Viajes y Turismo
6. Normas Técnica Asociada a la Modalidad y de seguridad
7. Fuentes de información actualizadas de Estacionalidad
8. Condiciones físicas y geografías.
9. Fuentes de información públicas y privadas
10. Marco jurídico nacional vigente
11. Normas ambientales, de seguridad e higiene nacionales e internacionales, asociadas a la actividad.

Norma de Competencia 2: CPST Liderar actividades de turismo de aventura

1. Políticas y Procedimientos
2. Tipo de actividad
3. Tipo de cliente
4. Tipo de Itinerarios
5. Normas de Nacionales e internacionales asociadas con la actividad
6. Normatividad de Mincetur
7. Tipo de servicios contratado
8. Normas de seguridad
9. Itinerario comprometido

ELABORADA EN EL CASO PILOTO DE TURISMO
CREAR CLAVE (NUR):
Liderar actividades de turismo de aventura

Criterios de desempeño

La persona debe ser capaz de:

D1 Aplicar el itinerario de acuerdo a los requerimientos del cliente y la modalidad de turismo de aventura

D2. Informar al cliente las características del servicio contratado

D3. Informar al cliente las características y los riesgos asociados a la actividad de acuerdo a los procedimientos de la organización y las normas de seguridad correspondientes

D4 Programar el desarrollo de las actividades del itinerario de acuerdo al procedimiento de la organización y al tipo de cliente

D5. Identificar el equipamiento de acuerdo a:

D5.1 Las normas nacionales e internacionales

D5.2 Tipo de actividad

D5.3 Características geográficas y físicas

D5.4 Tipo de clientes

D5.5 Cantidad de clientes

D6 Proporcionar información al cliente de acuerdo a:

D6.1 Al lenguaje internacional reconocido

D6.2 Considerando aspectos culturales del mercado

D7. Confirmar la comprensión de la información técnica y de seguridad considerando el tipo de cliente

D8. Controlar la seguridad de las actividades de la modalidad en el itinerario previamente establecido

D9. Confirmar el plan de contingencia establecido por la organización de acuerdo a:

D9.1 La modalidad

D9.2 A las normas nacionales e internacionales

D9.3 Al marco jurídico vigente

D 10 Elaborar informes de término del servicio considerando:

D10.1 Cumplimiento de itinerarios

D10.2 Contingencias presentadas

(NUR) Liderar actividades de turismo de aventura. 2

Formato 2. Plan de Evaluación

PLAN DE EVALUACIÓN

CLAVE: ___PE-CPT 001_[2]____

Título de la Cualificación	**Realizar actividades de Turismo de Aventura**
Título de la Unidad	CPST Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura.
	CPST Liderar actividades de turismo de aventura
	ANZ Planear actividades de turismo de aventura[3]
	APEC Proporcionar servicio al cliente
Nombre del Candidato	
Nombre del Evaluador	
Centro de Evaluación	CENFOTUR
Nombre de la Organización donde se desempeña el Candidato	
Área en que se desempeña el Candidato	

ELEMENTOS/UNIDAD	EVIDENCIA CRÍTICA	ACTIVIDADES DE TRABAJO POR MEDIO DE LAS CUALES SE EVALÚA LA COMPETENCIA	MÉTODOS/INSTRUMENTO CON QUE SE VERIFICA LA EVIDENCIA	FECHA DE OBSERVACIÓN/ ENTREGA DE LA EVIDENCIA	RELACIÓN CON OTRAS UNIDADES/ELEMENTOS

[2] PE- CPT_001: Plan de Evaluación Caso Piloto Turismo
[3] Adaptada en el Caso Piloto de Nueva Zelanda.

Formato de Análisis de la Norma

COMPONENTES NORMATIVOS		
ELEMENTOS	**CRITERIOS DE DESEMPEÑO**	**EVIDENCIA**
Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	CPST:CD1, CD2; CD3, CD15 APEC: CD3	• Registro de Visitas de campo en los formatos que corresponda • Formato de Registro de Demandas del cliente

Norma de Competencia

ELABORADA EN EL CASO PILOTO DE TURISMO
CREAR CLAVE (NUR):
Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura.

Criterios de desempeño:
La persona debe ser capaz de:

D1. realizar visita de campo para obtener la información de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura
D2. elaborar registros de las observaciones de acuerdo con:
D2.1 la actividad turística a planear
D2.2 procedimientos de registro de información de la organización
D2.3 tecnología de información de la organización
D3. registrar las características físicas y geográficas en los formatos del sistema correspondiente
D4. proporcionar los informes técnicos a las personas correspondientes
D5. identificar las Normas nacionales e internacionales, así como el marco jurídico vigente de acuerdo con la actividad
D6. identificar condiciones y criterios de seguridad de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura

D15. reporta los problemas y contingencias presentadas durante la visita de campo de acuerdo con el procedimiento

COMPONENTES NORMATIVOS			TE	IV	FUENTES DE INFORMACIÓN
ELEMENTOS	**CRITERIOS DE DESEMPEÑO**	**EVIDENCIA**			
Liderar actividades de turismo de aventura	CD1, CD4, CD5; CD8 CD13 A/HCCD1 APECCD3 A/HCCD4 APECCD7	Organización de las actividades del Itinerario Listado de equipamiento			Procedimientos Tipo de actividad Tipo de cliente Tipo de itinerarius Normas de Mincetur
	CD2, CD3, CD6, CD7 A/HCCD2	Declaraciones Juradas relacionadas con las Condiciones para la prestación del servicio Testimonio de terceros			Normatividad de Mincetur. Tipo de servicios contratado Tipo de itinerarios Tipo de cliente Normas de seguridad Itinerario comprometido Nacionales o internacionales Procedimientos de seguridad de la organización

Norma de Competencia

ELABORADA EN EL CASO PILOTO DE TURISMO
CREAR CLAVE (NUR):
CPST Liderar actividades de turismo de aventura
Criterios de desempeño:
La persona debe ser capaz de:

D1 Aplicar el itinerario de acuerdo con los requerimientos del cliente y la modalidad de turismo de aventura

D2. Informar al cliente las características del servicio contratado

D3. Informar al cliente las características y los riesgos asociados a la actividad de acuerdo con los procedimientos de la organización y las normas de seguridad correspondientes

D4 Programar el desarrollo de las actividades del itinerario de acuerdo con el procedimiento de la organización y al tipo de cliente

D5. Identificar el equipamiento de acuerdo con:
- D5.1 Las normas nacionales e internacionales
- D5.2 Tipo de actividad
- D5.3 Características geográficas y físicas
- D5.4 Tipo de clientes
- D5.5 Cantidad de clientes

D6 Proporcionar información al cliente de acuerdo con:
- D6.1 Al lenguaje internacional reconocido
- D6.2 Considerando aspectos culturales del mercado

D7. Confirmar la comprensión de la información técnica y de seguridad considerando el tipo de cliente

D8. Controlar la seguridad de las actividades de la modalidad en el itinerario previamente establecido

D9. Confirmar el plan de contingencia establecido por la organización de acuerdo a:
- D9.1 La modalidad
- D9.2 A las normas nacionales e internacionales
- D9.3 Al marco jurídico vigente

Norma de Competencia

ELABORADA EN EL CASO PILOTO DE TURISMO
CREAR CLAVE (NUR):
Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura.

Criterios de desempeño:
La persona debe ser capaz de:

Formato de Análisis de la Norma

Elaboración del Plan de Evaluación

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Contrastación	Lista Verific Lista verific	

ELEMENTOS/ UNIDAD	EVIDENCIA CRÍTICA	ACTIVIDADES DE TRABAJO POR MEDIO DE LAS CUALES SE EVALÚA LA COMPETENCIA	MÉTODOS/INSTRUMENTO CON QUE SE VERIFICA LA EVIDENCIA
Las primeras cuatro columnas del Plan de Evaluación se construyen con la información emanada del formato de "Análisis de la Norma".			
CPST Identificar las características geográficas y físicas de los entornos de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura	Registro de Visitas de campo en los formatos que corresponda CD1, CD2; CD3, CD15 APECCD3	Visita de campo	Contrastación / Lista de Verificación
	Formato de Registro de Demandas del cliente CD1, CD2; CD3, CD15 APECCD3	Analiza registros de demandas del cliente históricas y actuales	Contrastación / Lista de Verificación

nformación de
ntura
e acuerdo con:

ión de la organización
ación
áficas en los formatos

personas

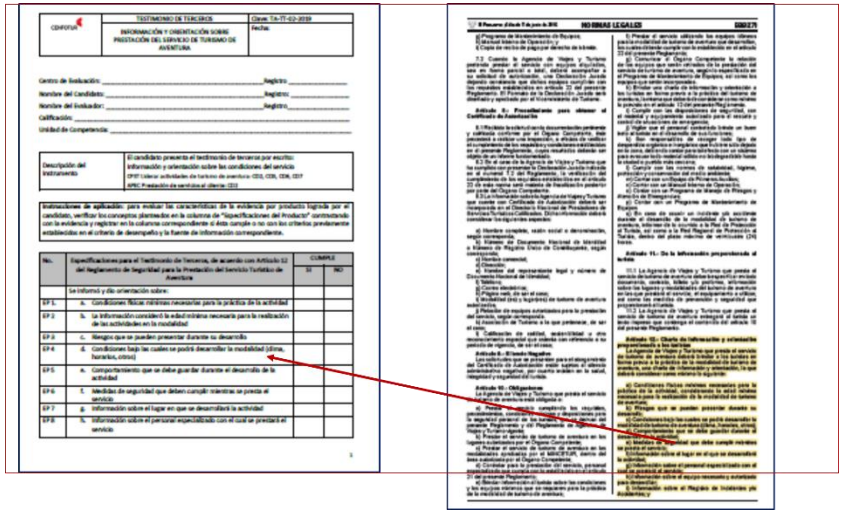
acionales, así como el
vidad

D6. Identificar condiciones o criterios de seguridad de acuerdo con la modalidad de turismo de aventura

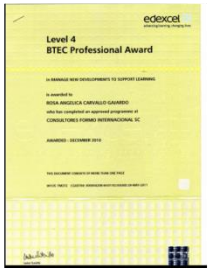
D15. reporta los problemas y contingencias presentadas durante la visita de campo de acuerdo con el procedimiento

FECHA DE OBSERVACIÓN/ENTREGA DE LA EVIDENCIA	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS /ELEMENTOS

Información que se acuerda con el candidato



CERTIFICADO DE COMPETENCIAS



Primera Parte

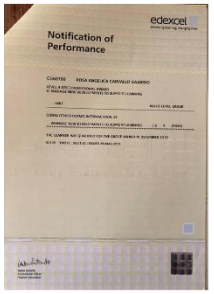
- Nivel
- Tipo de Certificado
- Nombre del Candidato
- Sellos de seguridad del Organismo Certificador

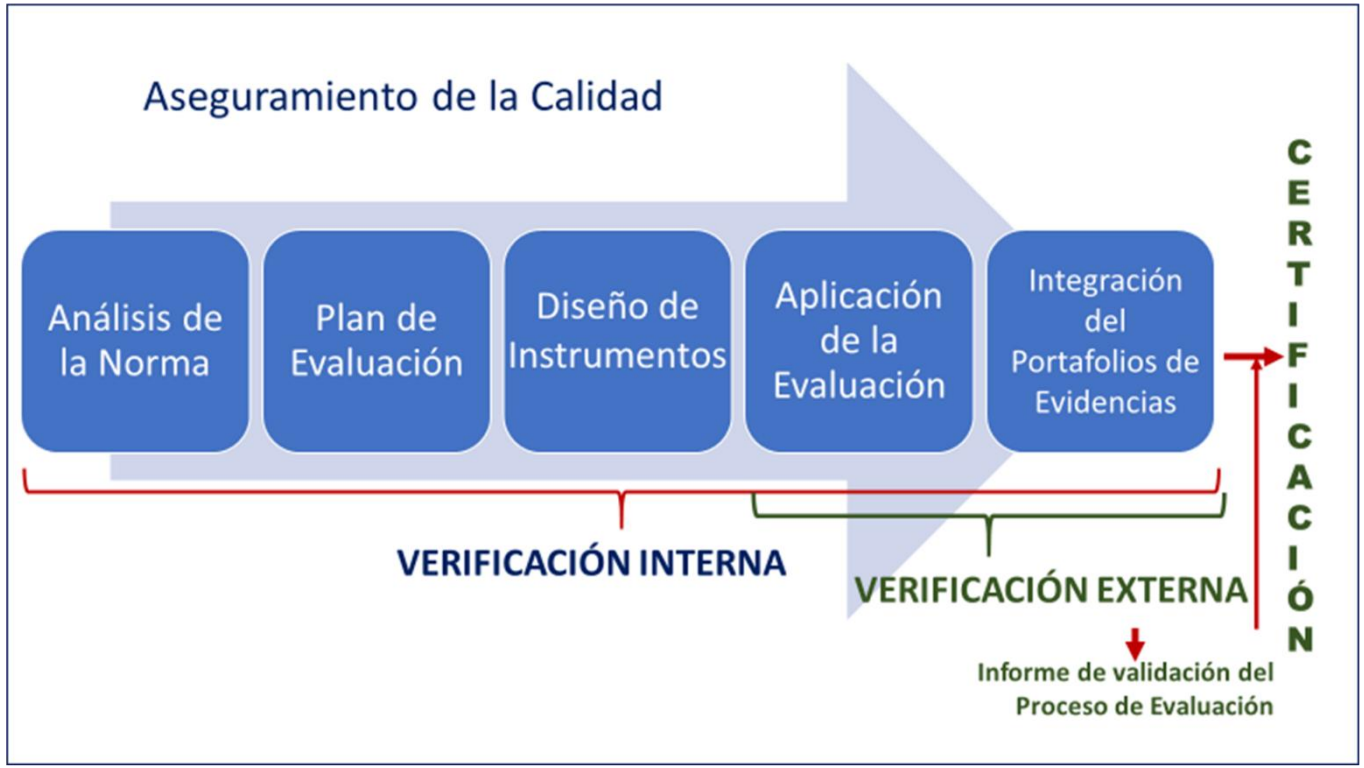
Notas Explicativas sobre el Certificado, No. de la Calificación. Criterios para el uso del Certificado

Segunda Parte

- Notificación sobre el Desempeño
- Nivel y nombre de la Unidad
- Nombre y Código del candidato

- Orientaciones al Candidato respecto a otras Unidades de Competencia Relacionadas
- Explicación sobre los grados a obtener Códigos de referencia de la Unidad




Aseguramiento de la Calidad
Análisis de la Norma
Plan de Evaluación
Diseño de Instrumentos
Aplicación de la Evaluación
Integración del Portafolios de Evidencias
CERTIFICACIÓN
VERIFICACIÓN INTERNA
VERIFICACIÓN EXTERNA
Informe de validación del Proceso de Evaluación

Anexo No. 10 Evaluación del Programa de Formación

CENFOTUR

Documento de Verificación Interna
III. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACION Y ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

Programa	FORMACION DE EVALUADORES
Unidad(es)	U14 (21306A): Desarrollar la práctica de la Evaluación
Facilitador/ Diseñador programa y actividad de evaluación	Rosa A. Carvallo Gajardo
Fecha: mayo/diciembre 2020	

LISTA DE VERIFICACIÓN INTERNA		COMENTARIOS
PARA EL PROGRAMA DE FORMACIÓN	S/N	
¿La información del programa es comprensible?	SI	
¿El programa tiene los elementos que permiten al capacitando identificar qué se va a realizar?	SI	
¿El programa integra todos los resultados de aprendizaje a lograr y sus criterios de evaluación?	SI	
¿La estrategia didáctica es acorde para el número de horas establecidas en el programa?	SI	
¿Los productos solicitados se relacionan con los resultados de aprendizaje?	SI	
DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN		
¿La información de la(s) Actividad (es) de evaluación está(n) claramente definida(s)?	SI	
¿Están claramente definidos los plazos para realizar la actividad?	SI	
¿La actividad cubre parte o la totalidad del programa?	SI	Cubre parte, se articula con otra actividad
¿Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación a lograr se encuentran enlistados?	SI	
¿Cada una de las actividades solicitadas muestra los criterios que se están abordando?		
¿Las actividades realmente cubren los criterios de evaluación presentados?		
¿Está clara la evidencia que el alumno debe generar?		
¿Las actividades son apropiadas al contexto del participante?		Esta actividad y la siguiente que establece el programa, fueron diseñadas para realizarlas en una situación normal, por tanto, se tuvieron que adaptar los plazos a la situación en Línea. Se ampliaron los plazos y se fue realizando en partes.
¿Las actividades están vinculadas a su contexto profesional?		
¿Son adecuados el lenguaje y la presentación de la actividad?	SI	

Instrumento Elaborado por: RCG: Noviembre de 2020

CENFOTUR

Documento de Verificación Interna
III. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACION Y ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

LISTA DE VERIFICACIÓN INTERNA		COMENTARIOS
¿El plazo establecido para realizar la actividad es el adecuado?	SI	
De manera general, ¿la actividad cumple el propósito?	SI	
En caso de que el registro aparezca con "NO", y el Verificador Interno recomiende acciones de mejora, el evaluador y el Verificador Interno deben confirmar que se hayan implementado acciones al respecto.		

Verificador Interno	Alicia Luebbert Ogazón		
Firma		Fecha	29- noviembre 2020

Acción requerida:

Acción tomada:

Facilitador/Diseñador del programa y actividad evaluación			
Firmas		Fecha	
Verificador Interno			
Firma		Fecha	

Instrumento Elaborado por: RCG: Noviembre de 2020

Anexo No.11. Programa de Formación de Verificadores

CENFOTUR

FORMACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS

TURISMO DE AVENTURA

PROGRAMA DE FORMACION DE VERIFICADORES

NIVEL: 3

Perú, 2021

CENFOTUR

	Edexcel Level 4 BTEC Professional Qualifications for Developing Best Practice in teaching
Propósito	Desarrollar, evaluar y certificar las competencias necesarias para los profesionales que realizan las funciones del proceso de verificación interna y externa en el sistema de competencias para el aseguramiento de la calidad
Módulos que integran el Programa	Módulo I. La Verificación. Papel en el aseguramiento de la calidad. Los actores y los criterios. Módulo II. Diseño de Instrumento de Verificación Módulo III. Realizar el proceso de Verificación
Modalidad	Formación abierta y a distancia, en la modalidad de Taller
Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación (Equivalen a los objetivos de enseñanza en la educación tradicional):	**Módulo I. La Verificación. Papel en el aseguramiento de la calidad. Los actores y los criterios** **MIRA1. Comprender el proceso de verificación en el marco del aseguramiento de la calidad** CE1. Explica el concepto de verificación en los sistemas de gestión de calidad CE2. Describe los principios en que se basa la verificación CE3. Identifica y describe el rol de la verificación interna y externa en el sistema de competencias CE4. Describe la diferencia entre verificación y fiscalización **MIRA2. Explicar las funciones de la Verificación Interna y Externa.** CE1. Define el alcance de las funciones del verificador interno y externo CE2. Identifica los referentes y fuentes de información que requiere utilizar en el desarrollo de sus funciones **Módulo II. Diseño de Instrumento de Verificación** **MIRA 3. Elaborar los instrumentos de verificación de acuerdo con el objeto de verificación** CE1. Define un plan de verificación interna y externa CE2. Identifica a los expertos para la integración del equipo de trabajo para elaboración de instrumentos. CE3. Diseña instrumentos y verifica su aplicabilidad de acuerdo con los criterios de aseguramiento de la calidad **Módulo III. Realizar el proceso de Verificación**

CENFOTUR

FORMACION DE VERIFICADORES

Presentación	El Programa es parte integrante de la Calificación de Formación de Formadores la que se basa en una agrupación de unidades de competencia (Calificación) aplicable a funciones de diseño de programas de formación, evaluación de aprendizaje y desempeño, así como la impartición de la formación y verificación de la calidad del proceso en su conjunto. El presente programa de continuidad al proceso de formación de evaluadores[2], complementando el desarrollo de las competencias correspondientes con el propósito de generar una formación integral del enfoque de competencias. El programa se ha diseñado para ser impartido de manera virtual y con el objeto de formar y certificar[3] a los participantes.
Fecha	Periodo comprendido entre enero y marzo de 2021
Duración	40 horas de horas de aprendizaje en línea 60 horas de aprendizaje autónomo 30 horas de retroalimentación de actividades
Sede	Zoom. CENFOTUR
Horario	Por definir con los participantes
Dirigido a	Personas que cumplirán las funciones de verificación interna y externa en los procesos de evaluación y desarrollo de competencias basada en normas de competencias.
Requisitos de Ingreso	No hay requisitos académicos de ingreso. La persona debe haber participado en el proceso de formación de evaluadores
Calificaciones de Competencia con las que se relaciona el Proceso de Formación	Edexcel Level 4 BTEC Professional Certificate for Training and Development Trainers Edexcel Level 4 BTEC Professional Award for Delivering Vocational Training

[2] Como parte de la continuidad del caso piloto desarrollado con el BID que ha realizado CENFOTUR en conjunto con APTAE, es que se diseña el presente programa y se imparte a los participantes en dicho piloto.
[3] El programa se diseña siguiendo los lineamientos del sistema (ejes de competencia y utilizando las normas de competencia correspondientes), para garantizar la calidad del mismo, la certificación queda pendiente hasta el reconocimiento del proceso en el país.

CENFOTUR

	MEIRA 4. Acordar el Plan de Verificación con la instancia y personas participantes en el proceso CE1. Explica el Plan Verificación a las personas involucradas CE2. Confirma la aplicabilidad de los instrumentos de verificación con los involucrados para lograr los resultados planeados. CE4. Confirma fechas y espacios para la ejecución del proceso de verificación **MEIRA. 5. Aplicar el proceso de Verificación** CE1. Aplica los instrumentos de verificación de acuerdo con el objeto del proceso y el plan de verificación acordado CE2. Registra observaciones y recomendaciones realizadas de acuerdo con los hallazgos. CE3 elabora el informe correspondiente al tipo de verificación realizada CE4. Establece criterios de seguimiento a las observaciones y recomendaciones realizadas
Estrategia Didáctica	La estrategia didáctica se basa en la construcción por parte de los participantes, de manera individual y autónoma, así como a través del trabajo en equipo de las diferentes evidencias solicitadas por módulo en el presente programa. Ésta estará basada en la reflexión y aplicación de técnicas vivenciales, el trabajo en equipo y el intercambio de experiencias entre los participantes. Cómo parte integral de la estrategia estará la retroalimentación grupal, por equipos e individual, la que podrá ser tanto planeada por el facilitador, como solicitada por los participantes. La sistematización de las acciones de acompañamiento será responsabilidad de los participantes, quienes la integrarán a su expediente de aprendizaje y utilizarán posteriormente en la verificación de la aplicación de los aprendizajes. Los productos que se generen deben estar sustentados en la experiencia real de trabajo del participante. Los puntos de vista, experiencias y habilidades de éstos contribuirán de manera sustantiva al logro de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, que forman parte integrante de este programa de formación.

CENFOTUR

Evaluación del Aprendizaje	La evaluación del aprendizaje se llevará a cabo por medio de las evidencias generadas por los participantes en el proceso de formación. Estas evidencias serán contrastadas con los resultados de aprendizaje, así como mediante la aplicación de instrumentos cualitativos que serán trabajados por los aprendices durante el proceso de formación. Los productos generados por los participantes serán organizados por ellos mismos en un portafolio de evidencias que será verificado de manera interna y externa. Aplicación de los instrumentos: 1. Plan de evaluación 2. Actividades de evaluación del aprendizaje 3. Evaluación del proceso de formación 4. Registro de Evidencias
Ejes Temáticos	1. El concepto de verificación en los sistemas de gestión de calidad 2. Relación entre el aseguramiento de la calidad y la verificación interna y externa 3. Los actores y sus funciones 4. Qué se verifica 5. Elaboración de instrumentos de verificación 6. El dictamen de verificación. Por qué y para qué
Productos por Módulo (evidencias)	Módulo I. La Verificación. Papel en el aseguramiento de la calidad. Los actores y los criterios. 1. Documento de análisis Módulo II. Diseño de Instrumento de Verificación 2. Documentos de verificación interna y externa Módulo III. Realizar el proceso de Verificación 3. Informe de verificación de diferentes instrumentos y procesos acordados.

Anexo No 12. Material didáctico. Formación de Verificadores.

PROPÓSITO

Desarrollar, evaluar y certificar las competencias necesarias para los profesionales que realizan las funciones del proceso de verificación interna y externa en el sistema de competencias para el aseguramiento de la calidad

¿QUÉ ES LA VERIFICACIÓN?

Es un proceso de aseguramiento de la calidad que se basa en la mejora continua, aplicable en todas las fases del Sistema de Competencias o Cualificaciones.

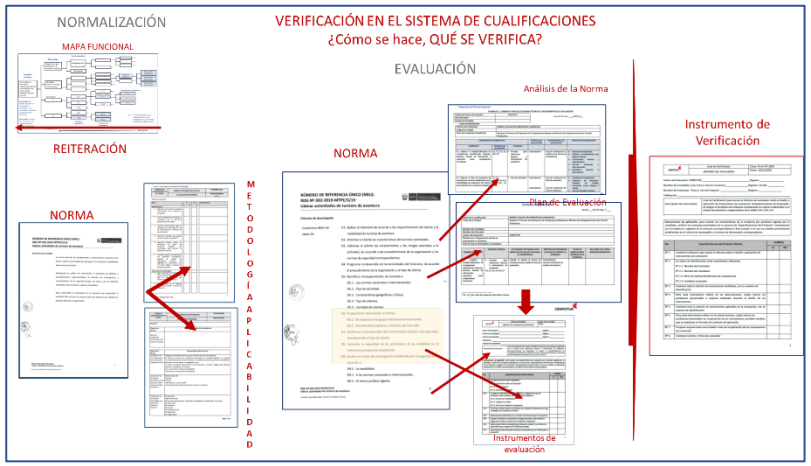
VERIFICAR ES:

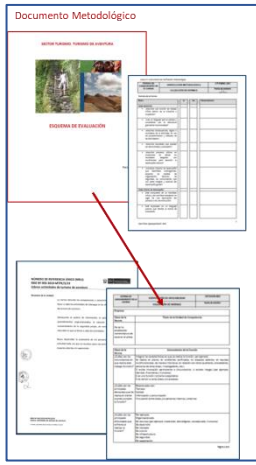
comprobar, examinar, probar, cotejar, confirmar, revisar, constatar, cotejar, demostrar, evidenciar, justificar

→ Aprender, innovar, crear, mejorar, transformar, decidir, adaptar, cambiar

→ EN EL TRABAJO Y LA VIDA

LA CALIDAD ES ASEGURADA POR MEDIO DE LA TERCERÍA



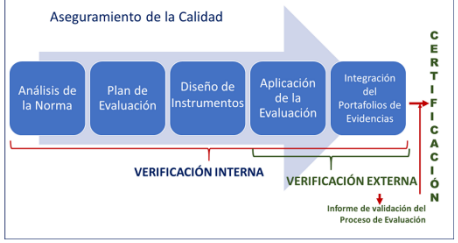


¿Cuáles son los referentes para el diseño de los instrumentos de verificación?

Para el diseño de los instrumentos de verificación se tienen como referentes:

1. Principios metodológicos
2. Objeto de la verificación
3. Marcos normativos
4. Sistemas de gestión
5. Definición de procesos
6. Instrumentos

- Si se verifica la aplicación de un procedimiento, el referente es el procedimiento, el método la contrastación
- Si se verifica el uso de un equipo, se comprueba su uso por medio de la observación
- Si se verifica un proceso, se contrasta contra los criterios para llevar a cabo el proceso (qué establece el sistema)



- Se verifica el estándar con que las organizaciones y las personas llevan a cabo la calidad de los procesos (evaluación; formación; certificación)
- Se proporciona asesoramiento y orientación al personal de los centros de evaluación y formación y trabajan de manera conjunta con ellos para demostrar que están trabajando bajo un estándar e identificar las áreas de oportunidad en la materia.
- Se confirma que existan los registros precisos y que los procesos de evaluación se lleven a cabo de manera adecuada, consistente y justa.
- La verificación interna se realiza a partir de trabajo conjunto entre verificadores, evaluadores, formadores, para desde el diseño de instrumentos y programas de estudios se respeten los estándares (criterios, políticas establecidos) de calidad

Verificador Interno

En los Centros de Evaluación, se revisa y evalúa el trabajo de los evaluadores, para asegurar la calidad de las decisiones de éstos, nombrando a un Verificador Interno (VI), quien será un miembro de su propio equipo. La función del VI es crucial para asegurar que todas las decisiones de evaluación son precisas y justas, y que pueden continuar siéndolo durante subsecuentes evaluaciones.

Las funciones de verificación en el proceso de evaluación son, prioritariamente

- Detectar mejoras en el proceso de evaluación
- Asegurar que los métodos de evaluación son válidos y objetivos.
- Llevar un registro respecto al desempeño de cada evaluador del Centro o evaluadores independiente en materia de:
  - Los resultados de verificaciones anteriores.
  - El número de proceso de evaluación en que ha intervenido.
- Atender las inconformidades y apelaciones del candidato generadas durante el proceso de evaluación
- Verificar el seguimiento que realiza el evaluador los candidatos
- Verificar que las decisiones de evaluación cumplen con los criterios establecidos por la Instancia Rectora para garantizar la estandarización de la evaluación

Manual de Aseguramiento de la Calidad — **Funciones del Verificador Interno**

Funciones de Planeación

- Asegurar un balance apropiado entre candidatos o aprendices y formadores/evaluadores.
- Garantizar que las prácticas de formación/evaluación se realicen de acuerdo con los estándares nacionales y con base en los criterios establecidos por el Organismo Certificador.

Funciones de verificación

Detectar mejoras en el proceso de formación/evaluación.
Llevar un registro respecto al desempeño de cada formador/evaluador interno y externo en materia de:
Los resultados de verificaciones anteriores.
El número de proceso de evaluación en que ha intervenido.
Atender las inconformidades y apelaciones del candidato o aprendiz generadas durante el proceso de evaluación.
Verificar el seguimiento que realiza el formador/evaluador a los logros de candidatos o aprendices.

Funciones de apoyo a evaluadores y actores involucrados en el proceso de evaluación

Apoyar la formación, desarrollo y actualización continua del personal que integra el Centro de Evaluación o Instancia Educativa.
Detectar las necesidades de formación y desarrollo, así como proponer alternativas para el formador/evaluador.
Dar apoyo y seguimiento a las personas y a la organización que provee el soporte administrativo al proceso de certificación.
Informar a los diferentes involucrados respecto a los resultados de su trabajo.

Funciones de enlace

Identificar el nivel de satisfacción de los candidatos o aprendices.
Satisfacer los requerimientos de evaluación del Organismo Certificador y del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
Atender las visitas y recomendaciones del verificador externo y comunicar sus resultados al personal correspondiente.
Fungir como enlace entre los evaluadores y el Organismo Certificado.

VERIFICACIÓN EXTERNA

El verificador externo acuerda el plan de visita y un cronograma para la visita que normalmente incluye:

- la revisión de los planes de verificación interna, informes y registros, incluidos registros de reuniones de estandarización y administrativos;
- la validación de juicios de evaluación a través de muestras de portafolios de evidencias de los aprendices revisando la garantía de calidad interna para la impartición de la cualificación:
  - compara la práctica de evaluación con los requisitos de las Actividades de evaluación y validar la calidad y consistencia de los juicios de los Evaluadores
    - Decisiones de evaluación a partir de muestreos en las etapas intermedias y finales
- Verificar los planes de desarrollo para formadores/evaluadores y verificadores internos
- Asegurar que el personal del centro tenga toda la documentación actual necesaria.
- Revisar que el Sistema de Gestión del Centro, contenga:
  - el sistema de gestión de calidad con las políticas y procedimientos para: el registro de participantes; la formación; la evaluación; actuación sobre malas prácticas en la evaluación; atención a apelaciones; desarrollo de capacidades del personal; resguardo de evidencias; uso y confidencialidad de la información; de verificación interna; de las visitas de verificación externa; de comunicación interna y externa (con el Organismo Certificador), de marketing, como prioritarias.
  - Documentación de Aseguramiento de calidad: registros de verificación interna; documentos metodológicos; registros de verificación externa; seguimiento a observaciones de la verificación; planes de mejora aplicados.

Elabora el informe final de la verificación externa e informa al equipo sobre cualquier área de debilidad y acuerdan un plan de acción para mejorar dichas debilidades. Asimismo, registran y comparten las buenas prácticas identificadas. Las buenas prácticas identificadas en el Centro se comparten con otros centros donde participa el verificador.

El informe final es enviado tanto al centro como al OC, y dependiendo de los resultados, recomienda la emisión de los certificados o las acciones a realizar por el centro, según corresponda y cuando sea necesario, recomienda la limitación o suspensión de la certificación, o la suspensión del registro del centro.

ELABORAR INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

PLAN DE VERIFICACIÓN INTERNA

Programa: _____ Fecha: _____

Nombre del verificador interno: _____

No. Candidato	Nombre del candidato	No. de la Actividad	Verificador

Ejemplos de Instrumentos de Verificación

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 4	Clave:
	VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Fecha:

Centro de Evaluación: CENFOTUR _____ Registro: _____
Nombre del Evaluador: _____ Registro: _____
Nombre del Verificador: _____ Registro: _____
Calificación: _____
Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para confirmar la calidad de los instrumentos de evaluación.

Instrucciones de aplicación: Para verificar la calidad de los instrumentos de evaluación, utilice el documento técnico que señala la estructura y manera de construir los ítems. Considere en el análisis de la aplicabilidad de los instrumentos la modalidad para la cual estos fueron diseñados o contextualizados.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP1	Los instrumentos están hechos de acuerdo con el plan de evaluación		
EP2	La estructura de los instrumentos cumple con:		
	EP2.1 Información general		
	EP2.2 Descripción del instrumento		
	EP2.3 Instrucciones de aplicación		
	EP2.4 Describe las especificaciones y/o ítems correspondientes.		
	EP2.5 Campos de observaciones		
EP3	Los instrumentos contienen las firmas de:		
	EP3.1 Firma del evaluador		
	EP3.2 Firma del verificador		
	EP3.3 Firma del candidato		
EP4	Los instrumentos fueron contextualizados en relación con el espacio de aplicación y el tipo de candidato.		
EP5	Los instrumentos consideran las fuentes de información de acuerdo con la modalidad		
EP6	Los instrumentos son aplicables a la modalidad evaluada		
EP7	Los instrumentos presentan dificultades en su aplicación		
EP8	Como resultado de las dificultades en la aplicación de los instrumentos:		
	EP8.1 Se realiza alguna modificación en los instrumentos		
	EP8.2 En caso de haber realizado alguna modificación, se justifica en los instrumentos		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 4	Clave:
	VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Fecha:

	EP8.3 Luego de la modificación de los instrumentos, se garantiza la suficiencia de la evaluación		

Observaciones:

ACCIONES RECOMENDADAS

ACCIÓN	RECOMENDACIONES

ATENCIÓN A OBSERVACIONES ANTERIORES

OBSERVACIÓN	ACCIÓN REALIZADA

Firma del Verificador	
Firma del responsable de la acción	
Fecha	

2

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 5	Clave:
	VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS DEL PORTAFOLIO	Fecha:

Centro de Evaluación: CENFOTUR _____ Registro: _____
Nombre del Evaluador: _____ Registro: _____
Nombre del Verificador: _____ Registro: _____
Calificación: _____
Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para confirmar la calidad de las evidencias en el proceso de evaluación.

Instrucciones de aplicación: La verificación de las evidencias requiere analizar cada una de ellas y contrastar con los criterios de desempeño de la Norma de Competencias que les ha dado origen. Asegure que el análisis de éstas cumple con las características de suficiencia y calidad que establece el sistema de aseguramiento de la calidad.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP1	Las evidencias presentadas son:		
	EP1.1 Actuales y vigentes (máximo 3 años)		
	EP1.2 Auténticas (resultado del trabajo)		
	EP1.3 Suficientes (cubre con los criterios y elementos)		
	EP1.4 Válidas (corresponden a la norma)		
	EP1.5 Relevantes (muestra los desempeños con que se relaciona)		
EP2	Se especifican las actividades de trabajo en las cuales se generan las Evidencias.		
EP3	Muestra el acuerdo entre el candidato y el evaluador para la generación de las evidencias		
EP4	El Evaluador confirma las posibilidades y/o dificultades que puede enfrentar el candidato para presentar las evidencias		
EP5	El evaluador proporciona alternativas para la generación de evidencias en caso de existir dificultades en el contexto para su generación y/o presentación por parte del candidato		
EP6	Las evidencias cubren lo requerido para el logro del resultado de acuerdo del Plan de Evaluación		
EP7	Las evidencias son apropiadas al contexto del candidato		
EP8	Las evidencias se relacionan con el contexto de la modalidad evaluada		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 5	Clave:
	VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS DEL PORTAFOLIO	Fecha:

Observaciones:

ACCIONES RECOMENDADAS

ACCIÓN	RECOMENDACIONES

ATENCIÓN A OBSERVACIONES ANTERIORES

OBSERVACIÓN	ACCIÓN REALIZADA

Firma del Verificador	
Firma del responsable de la acción	
Fecha	

2

Anexo No 13. Actividad de Evaluación Verificadores.

CENFOTUR

ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

Aprobado: ____
Requiere más práctica: ____

Nombre del Curso: "Formación de Verificadores"

Título de la Calificación:

Título de la Unidad: Unidad 14 (207342): Aseguramiento de la calidad en los procesos de evaluación.

Nombre del Módulo: Preparar el proceso de Evaluación

Nombre del Facilitador: Rosa A. Carvallo y Alicia Luebbert_____

Nombre del Alumno: _____ No. de Registro: _____

Cronograma: La vigencia de la actividad de aprendizaje es del período comprendido entre el

__03_/__02__/2021 al ___08 /__03__/2021

Esta actividad será entregada al facilitador en archivo magnético al correo rcarvallo06@gmail.com o en archivo impreso en el aula de clases en la fecha arriba señalada. Para llevar a cabo las acciones que integran la actividad, lea con detenimiento los Resultados de Aprendizaje y los Criterios de Evaluación que los integran.

Actividades de aprendizaje / Cobertura	Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
Actividad 1. Documento de análisis Sobre el papel de la verificación	MIRA1. Comprender el proceso de verificación en el marco del aseguramiento de la calidad	CE1. Explica el concepto de verificación en los sistemas de gestión de calidad CE2. Describe los principios en que se basa la verificación CE3. Identifica y describe el rol de la verificación interna y externa en el sistema de competencias CE4. Describe la diferencia entre verificación y fiscalización
	MIRA2. Explicar las funciones de la Verificación Interna y Externa. .	CE1. Define el alcance de las funciones del verificador interno y externo CE2. Identifica los referentes y fuentes de información que requiere utilizar en el desarrollo de sus funciones

Recibe con fecha_____

Nombre y Firma del Alumno_____

CENFOTUR

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Retroalimentación:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Dictamen:

Fecha:_____ **Firma:** _____

Descripción de la Actividad:

Para realizar la siguiente actividad de evaluación del aprendizaje, por favor lee detenidamente el (los) resultado(s) de aprendizaje y los criterios de evaluación que aparecen en la portada. Verifica que los productos generados cubran dichos criterios y resultados de aprendizaje. Cabe destacar que en algunos casos con una actividad se cumplen varios criterios, y en otros es posible que un criterio sea atendido con una sola actividad.

El propósito de esta actividad es realizar el registro en un documento sobre un análisis de el concepto de aseguramiento de la calidad y la verificación interna y externa describiendo el papel que esto tienen en los sistemas en general y en particular el sistema de competencias(cualificaciones) para la evaluación, certificación, y desarrollo de las competencias.

- Describe la diferencia entre verificación y fiscalización (MIRA I CE 1, CE 2, Ce 3, CE 4)
- Explica en qué consiste la verificación en el marco de los sistemas de gestión de calidad (MIRA I CE 1, CE 2, Ce 3, CE 4)
- Define las funciones de los actores en el proceso de verificación (MIRA II CE 1, CE 2)
- Identifica las fuentes de información que requiera para realizar actividades de verificación interna y/o externa. (MIRA II CE 1, CE 2)

Para elaborar la actividad puedes consultar el documento **"Esquema de Evaluación"** que es parte integrante del material didáctico de este programa de formación. Así como la presentación del curso Taller y

2

CENFOTUR

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

La actividad será desarrollada de manera individual. El registro puede consistir en un documento o una cuadro que contenga los resultados esperados.

Consideraciones generales

Los documentos descriptivos serán elaborados en formato A4, en papel blanco, con interlineado 1.5, fuente Arial de 12 puntos, con las páginas numeradas, incluyendo:

- Portada: Título del documento -libre-, nombre del curso, nombre del Módulo, nombre del facilitador, nombre del responsable del documento, fecha y lugar
- Bibliografía
- Para la retroalimentación a distancia deberás enviar los archivos integrados en un solo documento y en una carpeta que especifique el nombre del autor, número de la actividad y la fecha en que se entrega.
- Para denominar (darle nombre) al archivo entregable sigue estos lineamientos:
- <Apellido-Nombre>-<número de actividad>-<versión>-<fechaAAAAMMDD de entrega>
- Un ejemplo sería: *Ascencio_José_Act1_V1_21feb.doc*, que indicaría que se trata de un documento MS Word elaborado por José Ascencio para la actividad 1, y que corresponde a la primera versión de este documento entregado el 21 de febrero de 2012 para su revisión.
- Para la elaboración de tu actividad, considera las retroalimentaciones grupales de las actividades de aprendizaje en el espacio formativo, ya que ello representa un punto importante para el logro de los resultados.

Productos a entregar:

- Documento de registro del análisis

_____

Nombre y firma del Verificador Interno **Fecha de la Verificación Interna**

3

Anexo No: 14: Instrumentos de Verificación.

CENFOTUR	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Clave:
	PLAN DE VERIFICACIÓN INTERNA	Fecha:

Centro de Evaluación: _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador _____ Registro: _____

Nombre del Verificador: _____ Registro: _____

Calificación: _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Plan de Verificación Interna.

Instrucciones de aplicación: Para elaborar el Plan de Verificación Interna, es necesario que defina juntamente con el evaluador (es) correspondiente (s) las características de la verificación interna, cuál es el objeto de la verificación y la muestra, en su caso, que será objeto de verificación.

No. de Registro del Candidato	Nombre del Candidato	No. y Nombre de la Evidencia[1]	Verificador

[1] Cuando el Plan se realice para verificar un proceso de certificación por medio de la formación, este rubro se cambia por "Actividad de Evaluación

CENFOTUR	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Clave:
	PLAN DE VERIFICACIÓN INTERNA	Fecha:

Requerimientos para la Verificación:

Requerimientos	Características

Fecha de aplicación del Plan de Verificación[2] : _____jueves 18 de marzo _____

Firma de Evaluador

Firma del Verificador

[2] La verificación puede comprender un periodo de tiempo.

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 4	Clave:
	VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Fecha:

Centro de Evaluación: CENFOTUR _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ _____ Registro: _____

Nombre del Verificador: _____ _____ Registro: _____

Calificación: _____ _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para confirmar la calidad de los instrumentos de evaluación.

Instrucciones de aplicación: Para verificar la calidad de los instrumentos de evaluación, utilice el documento técnico que señala la estructura y manera de construir los ítems. Considere en el análisis de la aplicabilidad de los instrumentos la modalidad para la cual estos fueron diseñados o contextualizados.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP1	Los instrumentos están hechos de acuerdo con el plan de evaluación		
EP2	La estructura de los instrumentos cumple con: EP2.1 Información general		
	EP2.2 Descripción del instrumento		
	EP2.3 Instrucciones de aplicación		
	EP2.4 Describe las especificaciones y/o ítems correspondientes.		
	EP2.5 Campos de observaciones		
EP3	Los instrumentos contienen las firmas de: EP3.1 Firma del evaluador		
	EP3.2 Firma del verificador		
	EP3.3 Firma del candidato		
EP4	Los instrumentos fueron contextualizados en relación con el espacio de aplicación y el tipo de candidato.		
EP5	Los instrumentos consideran las fuentes de información de acuerdo con la modalidad.		
EP6	Los instrumentos son aplicables a la modalidad evaluada		
EP7	Los instrumentos presentan dificultades en su aplicación		
EP8	Como resultado de las dificultades en la aplicación de los instrumentos: EP8.1 Se realiza alguna modificación en los instrumentos		
	EP8.2 En caso de haber realizado alguna modificación, se justifica en los instrumentos		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 4	Clave:
	VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	Fecha:

	EP8.3 Luego de la modificación de los instrumentos, se garantiza la suficiencia de la evaluación		

Observaciones:

ACCIONES RECOMENDADAS

ACCIÓN	RECOMENDACIONES

ATENCIÓN A OBSERVACIONES ANTERIORES

OBSERVACIÓN	ACCIÓN REALIZADA

Firma del Verificador	
Firma del responsable de la acción	
Fecha	

2

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 6	Clave:
	VERIFICACIÓN DEL DICTAMEN DE LA EVALUACIÓN (RESULTADO DE LA EVALUACIÓN)	Fecha:

Centro de Evaluación: __ CENFOTUR _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador: _____ _____ Registro: _____

Nombre del Verificador: _____ _____ Registro: _____

Calificación: _____ _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para confirmar el resultado del proceso de evaluación

Instrucciones de aplicación: La verificación del dictamen de evaluación requiere confirmar que el juicio realizado por el evaluador, una vez que ha verificado el Portafolios de Evidencias, es el que corresponde; por tanto, es necesario contrastar cada uno de los instrumentos utilizados en el proceso y su relación con la Norma de Competencia pertinente y cada uno de sus componentes.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP1	El dictamen de evaluación contiene la información solicitada por el centro de evaluación.		
EP2	El dictamen de evaluación integra el juicio de evaluación de acuerdo con los criterios establecidos por el centro de evaluación.		
EP3	En caso de aún no competente, se indica el (los) elementos y el (los) criterios de desempeño en el que el candidato requiere de:		
	a. Más práctica		
	b. Adquirir nuevos conocimientos		
	c. Actualizaciones		
EP4	El resultado del dictamen contiene la firma del candidato, evaluador y verificadores correspondientes.		
EP5	El reporte de orientación al candidato se realiza en el formato del centro de evaluación.		
EP6	El reporte de orientación al candidato le ofrece alternativas de actualización y/o desarrollo		
EP7	El reporte de orientación registra las observaciones que explican alguna problemática, característica o contingencia que se vivió durante el proceso de evaluación		
EP8	El dictamen de evaluación contiene el formato de apelación del candidato.		
EP9	Se realiza alguna apelación al dictamen.		
EP10	La apelación tiene respuesta.		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 6	Clave:
	VERIFICACIÓN DEL DICTAMEN DE LA EVALUACIÓN (RESULTADO DE LA EVALUACIÓN)	Fecha:

	• Positiva		
	• negativa		

Observaciones:

_____

_____

_____

_____

ACCIONES RECOMENDADAS

ACCIÓN	RECOMENDACIONES

ATENCIÓN A OBSERVACIONES ANTERIORES

OBSERVACIÓN	ACCIÓN REALIZADA

Firma del Verificador	
Firma del responsable de la acción	
Fecha	

2

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 5	Clave:
	VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS DEL PORTAFOLIO	Fecha:

Centro de Evaluación: __CENFOTUR _____ Registro: _____

Nombre del Evaluador _____ _____ Registro: _____

Nombre del Verificador: _____ _____ Registro: _____

Calificación: _____ _____

Unidad de Competencia: _____

Descripción del Instrumento	Lista de Verificación para confirmar la calidad de las evidencias en el proceso de evaluación.

Instrucciones de aplicación: La verificación de las evidencias requiere analizar cada una de ellas y contrastar con los criterios de desempeño de la Norma de Competencias que les ha dado origen. Asegure que el análisis de éstas cumpla con las características de suficiencia y calidad que establece el sistema de aseguramiento de la calidad.

No.	Especificaciones del Producto (ítems)	CUMPLE	
		SI	NO
EP1	Las evidencias presentadas son:		
	EP1.1 Actuales y vigentes (máximo 2 años)		
	EP1.2 Auténticas (resultado del trabajo)		
	EP1.3 Suficientes (cubre con los criterios y elementos)		
	EP1.4 Válidas (corresponden a la norma)		
	EP1.5 Relevantes (muestra los desempeños con que se relaciona)		
EP2	Se especifican las actividades de trabajo en las cuales se generan las Evidencias.		
EP3	Muestra el acuerdo entre el candidato y el evaluador para la generación de las evidencias		
EP4	El Evaluador confirma las posibilidades y/o dificultades que puede enfrentar el candidato para presentar las evidencias		
EP5	El evaluador proporciona alternativas para la generación de evidencias en caso de existir dificultades en el contexto para su generación y/o presentación por parte del candidato		
EP6	Las evidencias cubren lo requerido para el logro del resultado de acuerdo del Plan de Evaluación		
EP7	Las evidencias son apropiadas al contexto del candidato		
EP8	Las evidencias se relacionan con el contexto de la modalidad evaluada		

1

CENFOTUR	Lista de Verificación No. 5	Clave:
	VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS DEL PORTAFOLIO	Fecha:

Observaciones:

ACCIONES RECOMENDADAS

ACCIÓN	RECOMENDACIONES

ATENCIÓN A OBSERVACIONES ANTERIORES

OBSERVACIÓN	ACCIÓN REALIZADA

Firma del Verificador	
Firma del responsable de la acción	
Fecha	

2

Anexo 15.

Logotipo de CSC

PERFIL OCUPACIONAL

_SE[30]

ACTIVIDADES CLAVE DEL SISTEMA DE EVALUACION DE COMPETENCIAS

Fecha de Integración

____/____/____

ÁMBITOS	DESCRIPCIÓN
Propósito de la Ocupación	Realizar las funciones críticas del sistema de evaluación de competencias para llevar a cabo las actividades de evaluación y verificación de los procesos de desarrollo de competencias y la certificación de estas asegurando la calidad.
Actividades sustantivas de la ocupación	1. Analizar Normas/Calificaciones de Competencias 2. Definir métodos y técnicas de evaluación 3. Planear procesos de evaluación 4. Elaborar instrumentos de evaluación 5. Elaborar instrumentos de verificación 6. Aplicar los métodos e instrumentos de evaluación y de verificación interna establecidos por el Centro de Evaluación. 7. Verificar que todas las evidencias cumplan con los criterios de desempeño establecidos en la Norma/Calificación de Competencia, así como la suficiencia de la evidencia a través de preguntas directas a la persona en evaluación, cuando se requiera. 8. Verificar la autenticidad de las evidencias generadas por los evaluados. 9. Registrar los logros de los evaluados. 10. Emitir el dictamen de competencia de la persona evaluada. 11. Retroalimentar al evaluado de manera verbal y escrita, con la finalidad de señalarle las áreas de mejora y opciones de formación para que pueda alcanzar los criterios no logrados. 12. Verificar la calidad del proceso de evaluación 13. Realizar recomendaciones de mejora continua al Centro de Evaluación y al Organismo Regulador
Actividades asociadas de la ocupación	1. Orientar al candidato para el desarrollo de sus competencias 2. Verificar condiciones y recursos para llevar a cabo los procesos de evaluación y verificación 3. Realizar verificaciones iniciales, intermedias y finales en los procesos de evaluación directa y a través de acciones de formación 4. Registrar información en los formatos y sistemas correspondientes 5. Elaborar informes y proporcionarlos a las personas correspondientes 6. Generar informes de necesidades de cambios a las Normas/Calificaciones de Competencia
Nivel de responsabilidad	Competencia en una amplia gama de actividades en una

[30] SE= Sistema de Evaluación

	variedad de contextos diferentes, en la mayoría de los cuales existen actividades complejas y no rutinarias. Se requiere de una considerable responsabilidad y autonomía y el control o la dirección de otras personas. Este nivel se aproxima a muchas de las funciones de supervisión.
Otras denominaciones del Perfil	Evaluador, verificador interno, verificador externo, formador/evaluador/auditor
Ocupaciones vinculadas al Perfil	Auditores de calidad, Verificadores externos, verificadores internos, diseñadores de instrumentos de evaluación, diseñadores curriculares, formadores, responsables de sistemas de aseguramiento de calidad

NORMAS DE COMPETENCIA ASOCIADAS A LA OCUPACION

Básicas:

Son aquellas que describen las funciones críticas que son propias del desempeño en la ocupación, por su relación con el proceso productivo y que están reconocidas por los diferentes actores.

Electivas:

Son aquellas que describen diferentes funciones relacionadas con el proceso productivo, que no son críticas, pero complementan la calidad del desempeño de las personas insertas en la ocupación

Normas de Competencia Básicas

1. Realizar El Proceso De Evaluación De Competencia Basado En Normas De Competencia De Una Función Productiva
2. Monitorear y mantener la calidad de la evaluación en organizaciones externas
3. Monitorear y mantener la calidad de la evaluación al interior de la organización.
4. Planear actividades de trabajo
5. Comunicación efectiva en el lugar de trabajo
6. Trabajar con otros y en equipo
7. Tomar decisiones informadas
8. Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad (SAC)
9. Verificar el Cumplimiento del sistema de calidad

Normas de Competencia Electivas

1. Asignar el trabajo a los miembros del equipo
2. Aplicar los procedimientos de salud y seguridad en el lugar de trabajo
3. Solucionar problemas en el trabajo
4. Facilitar el aprendizaje y el desarrollo de las personas
5. Evaluar actividades de aprendizaje

Resumen de las Normas de Competencia Asociadas a la Ocupación de: Actividades clave del sistema de evaluación de competencias

Básicas

No.	Estándar de competencia	Resumen/Aplicación de la Estándar de competencia
1	Realizar El Proceso De Evaluación De Competencia Basado En Normas De Competencia De Una Función Productiva	La unidad está referida a las competencias requeridas por las personas que planean diseñan y aplican el proceso de evaluación de competencias a candidatos que solicitan el servicio de manera individual o a través de una organización educativa o productiva. Los elementos que integran la unidad son: 1. Analizar la Unida/Calificación de competencias identificando métodos, técnicas, fuentes de información y relaciones entre componentes normativos 2. Elaborar el Plan de Evaluación de acuerdo con los criterios establecidos por el Sistema de Evaluación de la instancia de evaluadora 3. Diseñar instrumentos de evaluación de acuerdo con el plan de evaluación 4. Integrar el Portafolios de evidencias considerando los criterios establecidos en el sistema de evaluación y aseguramiento de la calidad
2	Monitorear y mantener la calidad de la evaluación en organizaciones externas	La norma abarca el seguimiento de los procesos de evaluación y las decisiones sobre ésta de manera externa a una organización para ayudar a mantener y mejorar la calidad requerida para los sistemas de aseguramiento de esta.
3	Monitorear y mantener la calidad de la evaluación al interior de la organización.	Esta norma trata sobre el seguimiento que se les debe dar a los procesos de evaluación y a las decisiones sobre ésta al interior de una organización, así como apoyar a mantener y mejorar la calidad de la evaluación de competencias.
4	Planear actividades de trabajo	Esta unidad trata sobre los elementos a considerar en un proceso de planeación de actividades para prestar servicios en las diferentes modalidades de turismo de aventura. Integra los estándares de calidad en el desempeño de las personas, los conocimientos que sustentan a éste, así como el campo de aplicación en que se realizan los servicios.
5	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	La Unidad define el estándar nacional de las competencias que cubren la información sobre la comunicación efectiva en el lugar de trabajo. La información puede ser comunicada por escrito, o por medio del uso de las telecomunicaciones como el teléfono, fax, correo electrónico, radio o buscapersonas, etc. La unidad también incluye la comunicación efectiva para trabajar con otras personas. Esta unidad, por lo tanto, establece el estándar para: 1. Proporcionar información *por escrito* relacionada con el trabajo. 2. Comunicar de manera eficaz para trabajar con otros 3. Comunicar por medio de las telecomunicaciones Cuando se proporciona información a otros, las personas deben asegurarse de que ésta es suficiente, fidedigna y actualizada. Sólo se debe dar información relacionada con

No.	Estándar de competencia	Resumen/Aplicación de la Estándar de competencia
		el trabajo a las personas que están autorizadas para tener esa información. Su redacción debe ser clara, legible y utilizar los estilos y el formato aprobado por la organización. Asimismo, las personas deben asegurarse de que comprenden cualquier información o instrucciones que reciban, especialmente aquella que se necesita para hacer el trabajo. Cuando se utilizan las telecomunicaciones, es necesario asegurarse de que el equipo está funcionando correctamente y reportar cualquier mal funcionamiento a la persona competente para que éste sea arreglado. También debe utilizar los servicios de telecomunicaciones en línea de acuerdo con las políticas de la organización, incluso para uso privado. El conocimiento que la persona debe tener para ser competente en el lugar de trabajo incluye la comprensión de los límites de su autoridad y la responsabilidad de transmitir la información, los formatos que puede usar, incluso alfabetos fonéticos, distintivos de llamada, contraseñas e identificaciones, y la manera de confirmar la comprensión de la información para sí mismo y para los demás.
6	Trabajar con otros y en equipo	Esta unidad aborda las competencias y el conocimiento necesarios para trabajar con otros. Esto involucra: 1. aquellas que trabajan solos, que necesitan comunicarse con otros 2. los que trabajan en grupos 3. las personas que requieren aceptar y aclarar responsabilidades 4. las personas que proporcionan y reciben asesoría y comentarios 5. las personas que deben mantener la seguridad propia y la de los demás en el lugar de trabajo La Unidad aborda lo siguiente: • determinar y aceptar responsabilidades individuales al trabajar con otros • realizar actividades integrales de trabajo en conjunto con otros • proporcionar y recibir asistencia y retroalimentación
7	Tomar decisiones informadas	El propósito clave de la Unidad es apoyar a mejorar el desempeño de las personas que trabajan en la administración, operación, servicios, adquisiciones y contrataciones, con el objeto de que puedan: "especificar, dar respuesta y proporcionar servicios de calidad, responsabilizarse de proyectos que ofrecen mejorar los resultados para las personas, familias y comunidades dentro de los objetivos estratégicos de una organización" a

No.	Estándar de competencia	Resumen/Aplicación de la Estándar de competencia
		través del proceso de toma de decisiones. Esta unidad trata de proporcionar información para que se tomen decisiones acertadas. La persona deberá ser capaz de encontrar fuentes fiables y apropiadas de información y seleccionar los métodos de recolección de ésta, que sean eficientes y eficaces. Será capaz de analizar la información que encuentre para que pueda identificar las tendencias y llegar a conclusiones respaldadas por evidencia válida y fiable. La información no es sólo para su uso personal, el proporcionar información a otras personas para ayudarles a tomar decisiones es también parte de esta unidad. Así mismo, la Unidad considera los criterios que deben cumplir las personas en el proceso de toma de decisiones para no afectar con las decisiones tomadas, a otras personas ni otros resultados.
8	Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad (SAC)	La unidad busca garantizar que los productos y servicios de la organización cumplan continuamente con el estándar requerido por sus clientes. Cubre la configuración de "sistemas de aseguramiento de la calidad", garantizando la calidad al avalar que estos sistemas funcionen de manera efectiva y haciendo recomendaciones para mejorar la gestión de estos. La unidad está integrada por tres elementos: 1. Establecer sistemas de aseguramiento de la calidad 2. Mantener sistemas de aseguramiento de la calidad 3. Recomendar mejoras a los sistemas de aseguramiento de la calidad Para establecer sistemas de aseguramiento de la calidad, se deben analizar los procesos utilizados en una organización a partir de los cuales se toman decisiones sobre los sistemas y mediciones adecuadas. Se deben analizar y desarrollar planes para implementar sistemas, lo que garantizará que se cumpla de manera constante con los requisitos del cliente. Se deben comunicar estos planes y promover los beneficios del aseguramiento de la calidad para lograr que las personas se comprometan con los sistemas. Para mantener los sistemas de aseguramiento de la calidad, se debe proporcionar información y asegurarse de que las personas involucradas comprendan sus responsabilidades y se comprometan a hacer que los sistemas funcionen de manera efectiva. Se necesita recopilar información sobre el desempeño e informar los resultados contrastándolos con indicadores de gestión especificados. Se deben identificar las variaciones

No.	Estándar de competencia	Resumen/Aplicación de la Estándar de competencia
		inaceptables en la calidad con prontitud y tomar las medidas adecuadas para mantener la consistencia de los productos y servicios.
9	Verificar el Cumplimiento del sistema de calidad	La unidad trata sobre el proceso de seguimiento para confirmar si una organización está cumpliendo con la aplicación de los sistemas de calidad. Estos sistemas pueden ser validados externamente (como QUEST o la serie ISO 9000) o ideados por la propia organización. Para tener éxito en la unidad, las personas deben demostrar que han supervisado el cumplimiento, tanto para su propia organización como para una organización externa. La unidad está dividida en dos partes. La primera parte describe las tres cosas que tienes que hacer. Estas son: 1. Un plan para auditar el cumplimiento de los sistemas de calidad 2. implementar el plan de auditoría 3. informar sobre el cumplimiento de los sistemas de calidad La segunda parte describe el conocimiento y la comprensión que debe tener. Esta unidad es para personas que trabajan en administración o desarrollo a nivel de gerente medio

Electivas

No.	Estándar de competencia	Resumen/Aplicación de la Estándar de competencia
10	Asignar el trabajo a los miembros del equipo	La Unidad busca asegurar que al equipo se le asigne el trabajo que se requiere, de manera eficaz y equitativamente entre los miembros de éste, teniendo en cuenta sus habilidades, conocimientos y competencias, sus cargas de trabajo y oportunidades para su desarrollo. La norma es relevante para todas aquellas personas que asignan trabajo a otros, ya sean mandos superiores, medios, supervisores y/o jefes de equipo. Los elementos que integran la Norma son: 1. Asignar actividades de trabajo a los miembros del equipo 2. Orientar a las personas para el logro de resultados en el trabajo
11	Aplicar los procedimientos de salud y seguridad en el lugar de trabajo	La Norma especifica las competencias y el conocimiento requeridos para aplicar los procedimientos establecidos en las organizaciones, así como las normas nacionales e internacionales, respecto a la seguridad y salud con el objeto de implementar prácticas de trabajo seguras en las actividades diarias en que las personas se desempeñan.

No.	Estándar de competencia	Resumen/Aplicación de la Estándar de competencia
		Incluye la identificación de los peligros en el lugar de trabajo y la respuesta a los riesgos asociados.
12	Solucionar problemas en el trabajo	El estándar se refiere al manejo efectivo de los problemas en el servicio al cliente. Cuando se establece el concepto de "clientes", éste incluye a todas las personas a quienes se les presta un servicio. Pueden ser externos a su organización o pueden ser clientes internos. A veces es difícil cumplir con las expectativas del cliente incluso si el servicio que se presta es excelente, algunos clientes señalan que experimentan problemas durante la prestación del servicio, parte del trabajo del servicio al cliente es ayudar a resolver esos problemas. Es probable que haya un problema, si las expectativas del cliente no se cumplen. Esto puede deberse a que las expectativas del cliente involucran más de lo que puede ofrecer la organización o porque los procedimientos de la prestación de servicios no se han aplicado. Los clientes informan sobre algunos problemas y, a veces se detecta el problema primero y se resuelve antes de que el cliente lo note. Tan pronto como se tenga conocimiento de un problema, se deben considerar las opciones y seleccionar la forma de corregirlo. Este estándar es particularmente importante en el servicio al cliente porque muchos clientes juzgan que tan bueno es el servicio al cliente en la organización, por la manera en que se manejan los problemas.
13	Facilitar el aprendizaje y el desarrollo de las personas	Este estándar trata sobre el uso de una variedad de métodos para permitir que las personas adquieran o mejoren habilidades y conocimientos y practiquen su aplicación en contexto. También cubre proporcionar retroalimentación a los alumnos y alentarlos a reflexionar y mejorar lo que hacen. Este estándar podría lograrse como parte de una relación de coaching y / o mentoría.
14	Evaluar actividades de aprendizaje	La norma se refiere al proceso de evaluar el aprendizaje y el desarrollo en función de los criterios acordados. Cubre una gama de evaluaciones diferentes que incluyen competencia, conocimiento, comprensión y habilidades

Observaciones:

La Estándar de competencia de: "Implementar métodos y procedimientos de aseguramiento de la calidad" fue desarrollada por el Consejo de Ingeniería y manufactura, está ubicada en la subárea de competencia de: ingeniería y fabricación es transversal a todos los sectores y actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad.

Actualización	**Fecha**	**Firma del responsable de la actualización**

El Peruano
Firmado Digitalmente por: ROLDAN PERU
Fecha: 06/03/2019 00:07:06

GOBIERNOS REGIONALES

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO

Ordenanza Nº 028-2018-GRL-CRL.- Ordenanza Regional que actualiza el Sistema Regional de Gestión Ambiental de Loreto 18

SEPARATA ESPECIAL

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Res. Nº 036-2019-OS/CD.- Proyecto de fijación de la Tarifa Única de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos de Lima y Callao para el periodo 2019 - 2022

PODER EJECUTIVO

COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Aprueban modalidades de Turismo de Aventura: Ala Delta, Barranquismo, Buceo, Cabalgata, Canopy / Zipline, Ciclismo, Esquí, Escalada, Espeleología o Exploración de cuevas, Kayak, Kite surf, Parapente, Puentismo, Rápel, Sandboard y Tabla a vela

RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 093-2019-MINCETUR

Lima, 20 de febrero de 2019

Visto, el Memorándum Nº 089-2019-MINCETUR/VMT del Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, señala que es el ente rector en materia de comercio exterior y turismo y que tiene entre sus funciones, establecer el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas, supervisando el cumplimiento de la normatividad emitida en el ámbito de su competencia;

Que, la Ley Nº 29408, Ley General de Turismo, establece el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, asimismo dispone en su artículo 5 que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo tiene entre sus funciones el promover la formulación de normas, entre otros temas, sobre seguridad integral de los turistas;

Que, el artículo 27 de la citada Ley, establece que son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas; estableciendo en el literal j) de su Anexo Nº 1, que son prestadores turísticos los que realizan, entre otros, los servicios de turismo aventura, ecoturismo o similares;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 005-2018-MINCETUR, se aprobó el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura, el cual establece, en el numeral 5.1 del artículo 5 que las modalidades de turismo de aventura serán aprobadas mediante Resolución Ministerial del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo;

Que, en mérito de lo expuesto resulta necesario aprobar las modalidades de turismo de aventura a los que se hace referencia el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura;

De conformidad con la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley Nº 27790, Ley de Organización y Funciones del MINCETUR y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 005-2002-MINCETUR; la Ley Nº 29408, Ley General de Turismo y el Decreto Supremo Nº 005-2018-MINCETUR, que aprueba el Reglamento para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar las siguientes modalidades de Turismo de Aventura: Ala Delta, Barranquismo, Buceo, Cabalgata, Canopy / Zipline, Ciclismo, Esquí, Escalada, Espeleología o Exploración de cuevas, Kayak, Kite surf, Parapente, Puentismo, Rápel, Sandboard y Tabla a vela, cuyas definiciones se encuentran contenidas en el listado que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Publicar la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Comercio Exterior (www.mincetur.gob.pe) el mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese.

EDUARDO FERREYROS KÜPPERS
Ministro de Comercio Exterior y Turismo

ANEXO

MODALIDADES DE TURISMO DE AVENTURA

Para efectos del Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura, las modalidades de turismo de aventura las que se mencionan a continuación:

a) Ala Delta: Modalidad de turismo de aventura que consiste en planear y realizar vuelos en el aire mediante el uso de un mecanismo construido sin motor y en donde el despegue y aterrizaje se efectúan a baja velocidad. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de doce (12) años.

b) Barranquismo: Modalidad de turismo de aventura que consiste en descender barrancos en el curso de un río, combinando natación y escalada para salvar los obstáculos naturales. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de diez (10) años.

c) Buceo: Modalidad de turismo de aventura que consiste en sumergirse en cuerpos de agua, ya sea el mar, un lago o un río, con o sin ayuda de equipos especiales. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de ocho (08) años.

d) Cabalgata: Modalidad de turismo de aventura que consiste en acceder a zonas preferentemente agrestes en caballo. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de ocho (08) años.

e) Canopy / Zipline: Modalidad de turismo de aventura que consiste en deslizarse desde una superficie a otra a través de una polea suspendida por cables montados en un declive o inclinación. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de siete (07) años.

f) Ciclismo: Modalidad de turismo de aventura que consiste en recorrer circuitos al aire libre, en pista cubierta o en diversas superficies en bicicleta. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de diez (10) años.

g) Esquí: Modalidad de turismo de aventura que consiste en deslizarse por la nieve, por medio de dos tablas sujetas a la suela de las botas del esquiador mediante fijaciones mecánico robóticas, con múltiples

botones con funciones diversas. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de doce (12) años.

h) Escalada: Modalidad de turismo de aventura que consiste en realizar ascensos sobre paredes de fuerte pendiente valiéndose de la fuerza física y mental. Dichas paredes pueden ser de roca, hielo, mixta, entre otras. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de doce (12) años.

En caso de palestra o escalada artificial, la edad mínima para dicha práctica es de ocho (08) años.

i) Espeleología o exploración de cuevas: Modalidad de turismo de aventura que consiste en adentrarse en cavidades naturales del terreno causadas por algún tipo de erosión de corrientes de agua, hielo o lava, o una combinación de varios de estos factores. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de ocho (08) años.

j) Kayak: Modalidad de turismo de aventura que consiste en desplazarse por la superficie de un río, lago, laguna u océano en una canoa, en donde el usuario va sentado mirando hacia el frente, con un remo de dos palas que lo impulsa. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de ocho (08) años.

k) Kite surf: Modalidad de turismo de aventura que consiste en deslizarse en el agua sobre una tabla mediante el uso de una cometa de tracción que tira del usuario por líneas. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de doce (12) años.

l) Parapente: Modalidad de turismo de aventura que consiste en utilizar un equipo aerodinámico, ultra liviano y flexible que utiliza la fuerza de tracción humana para despegar y aterrizar. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de doce (12) años.

m) Puenting: Modalidad de turismo de aventura que consiste en lanzarse desde un puente u otro lugar situado a gran altura, sujetándose a esta mediante una cuerda atada al cuerpo de la persona. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de doce (12) años.

n) Rápel: Modalidad de turismo de aventura que consiste en descender desde un punto fijo – saliente de roca, pilón, árbol – por medio de una doblada de cuerda y, a continuación, recuperarla desde abajo estirando uno de los extremos. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de doce (12) años.

o) Sandboard: Modalidad de turismo de aventura que consiste en descender dunas o cerros de arena con tablas especiales. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de ocho (08) años.

p) Tabla a vela: Modalidad de turismo de aventura que consiste en desplazarse en el agua sobre una tabla, provista de una vela articulada que permite su rotación libre alrededor de un único punto de unión con la tabla. La edad mínima para la práctica de esta modalidad es de ocho (08) años.

1621293-1

DEFENSA

Aprueban Procedimiento para el Fraccionamiento de deuda por multa impuesta por la Autoridad Marítima Nacional

RESOLUCIÓN DIRECTORAL
Nº 006-2010 MGP/DGCG

25 de enero de 2010

Visto la Resolución Directoral Nº 355-2008/DCG de fecha 05 de setiembre del 2008 y la Resolución Directoral Nº 0594-2010/DCG de fecha 03 de agosto del 2010.

CONSIDERANDO:

Que, de la evaluación realizada a las Resoluciones Directorales de visto se ha podido establecer que corresponde actualizar dichas normativas en atención que la base legal que sirvió para promoverlas, ha quedado derogada en atención a la promulgación del Decreto Legislativo Nº 1147 que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas, así como el Decreto Supremo Nº 015-2014-DE que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1147;

Que, los numerales 2 y 3 del artículo 19º del Decreto Legislativo Nº 1147 que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas, establece que la comisión de infracciones al citado Decreto Legislativo, su Reglamento y/o normas complementarias, serán sancionadas de acuerdo a los diferentes tipos de sanción, según el grado de responsabilidad del infractor; asimismo, el reglamento específica las conductas infractoras y sus respectivas sanciones con relación con los bienes jurídicos protegidos que se han considerado en la citada norma, conforme a su gravedad, circunstancia, reincidencia y reiterancia, y concurrencia con otras infracciones;

Que, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo Nº 015-2014-DE que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1147, faculta a la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, en su condición de Autoridad Marítima Nacional, para que mediante Resolución Directoral, emita las normas complementarias que requiera la aplicación de lo dispuesto en el Reglamento antes citado;

Que, los artículos 793, 794, 795 y 799 del Reglamento citado en el párrafo anterior, establecen que las sanciones administrativas por comisión de infracciones al Decreto Legislativo Nº 1147, al Reglamento y demás normas complementarias son: Amonestación, multa, suspensión y cancelación; Igualmente, las sanciones contenidas en el Reglamento se determinan en aplicación de criterios atenuantes y criterios agravantes; asimismo, establece que la Capitanía de Puerto fija el monto de la sanción por infracción al Decreto Legislativo Nº 1147 y el Reglamento, atendiendo a su gravedad, dentro de los parámetros de infracciones leves, graves y muy graves; por otra parte, las infracciones a lo dispuesto en las normas antes mencionadas, son sancionadas de acuerdo a lo indicado en el anexo, tabla de infracciones y sanciones que forma parte integrante del Reglamento;

Que, el artículo 799 del acotado Reglamento, establece que los deudores pueden acogerse al fraccionamiento de sus deudas en cualquier estado en que se encuentren las mismas, con ciertas excepciones, lo cual resulta necesario precisar desarrollando el procedimiento para acogerse al fraccionamiento mediante regulación complementaria, de tal manera el deudor que desee cumplir con el pago de su deuda originada por multa pueda efectuarlo;

Que, de conformidad a lo propuesto por el Jefe de la Oficina de Recaudaciones, a lo recomendado por el Director de Asuntos Legales y a lo optado por el Director Ejecutivo de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Procedimiento para el Fraccionamiento de deuda por multa impuesta por la Autoridad Marítima Nacional, el cual consta de SEIS (6) Títulos y DIECINUEVE (19) Artículos, contenidos en el Anexo el cual forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo 2º.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral Nº 355-2008/DCG de fecha 05 de setiembre del 2008 y la Resolución Directoral Nº 0594-2010/DCG de fecha 03 de agosto del 2010.

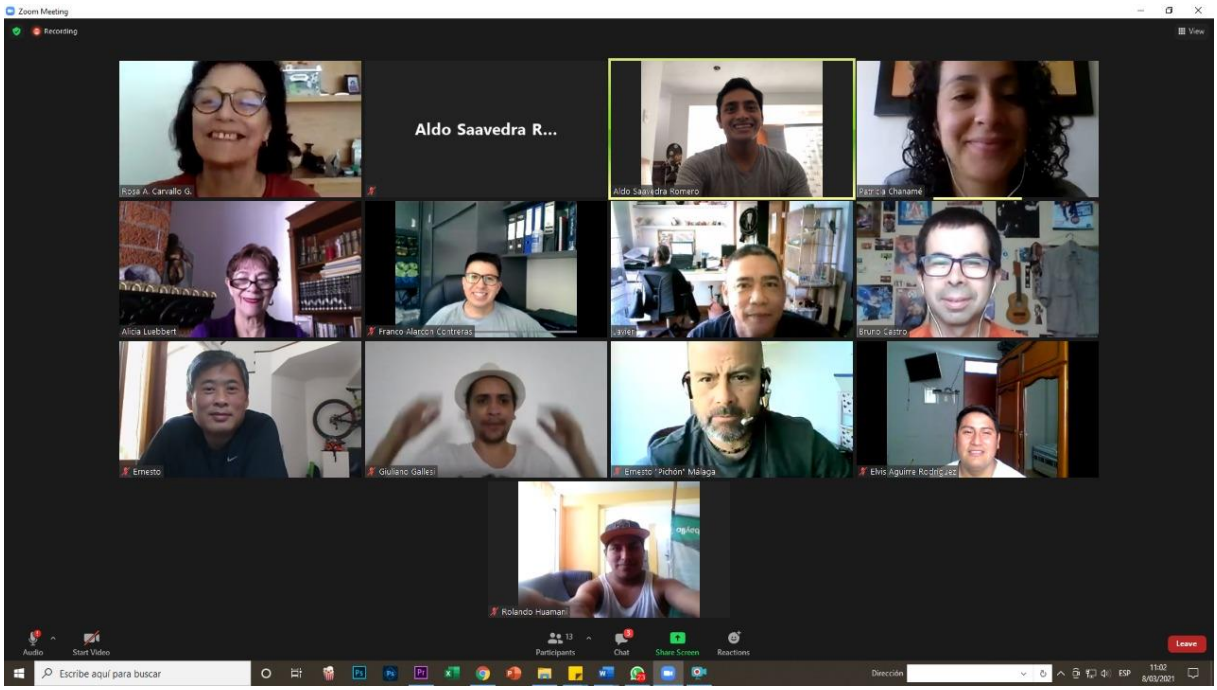
Artículo 3º.- La presente resolución directoral será publicada en el Portal Electrónico de la Autoridad Marítima Nacional http://www.dicapi.mil.pe.

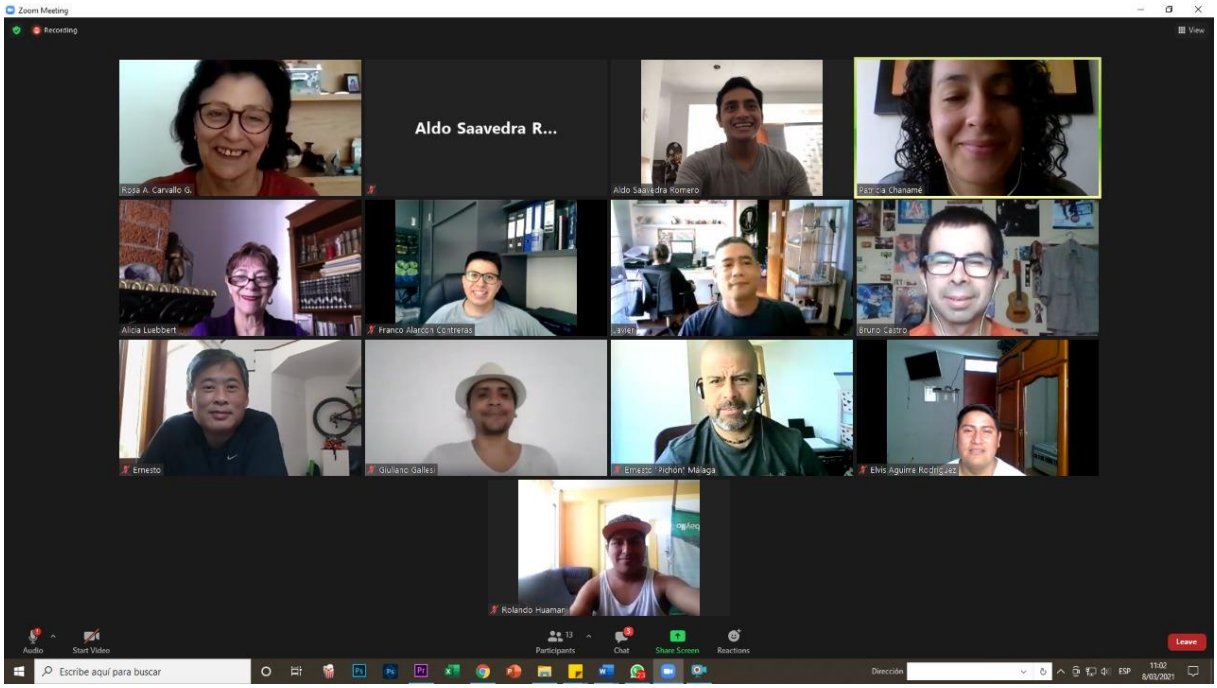
Artículo 4º.- La presente resolución directoral entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

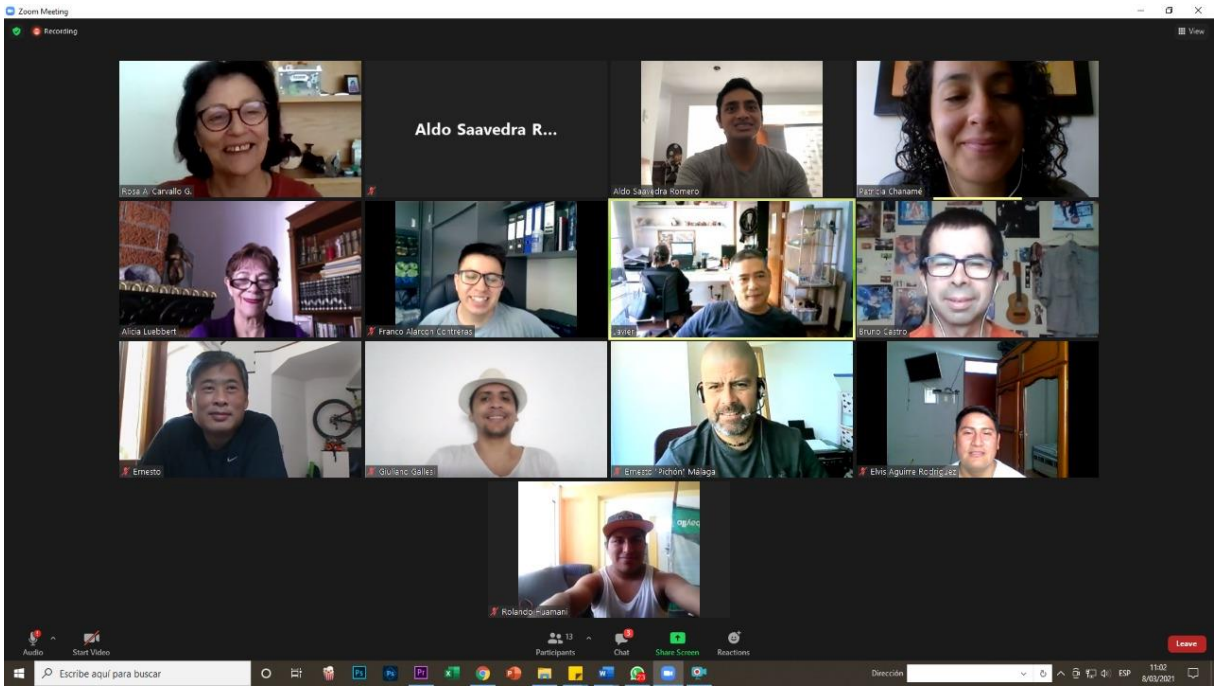
Regístrese y publíquese como Documento Oficial Público (D.O.P)

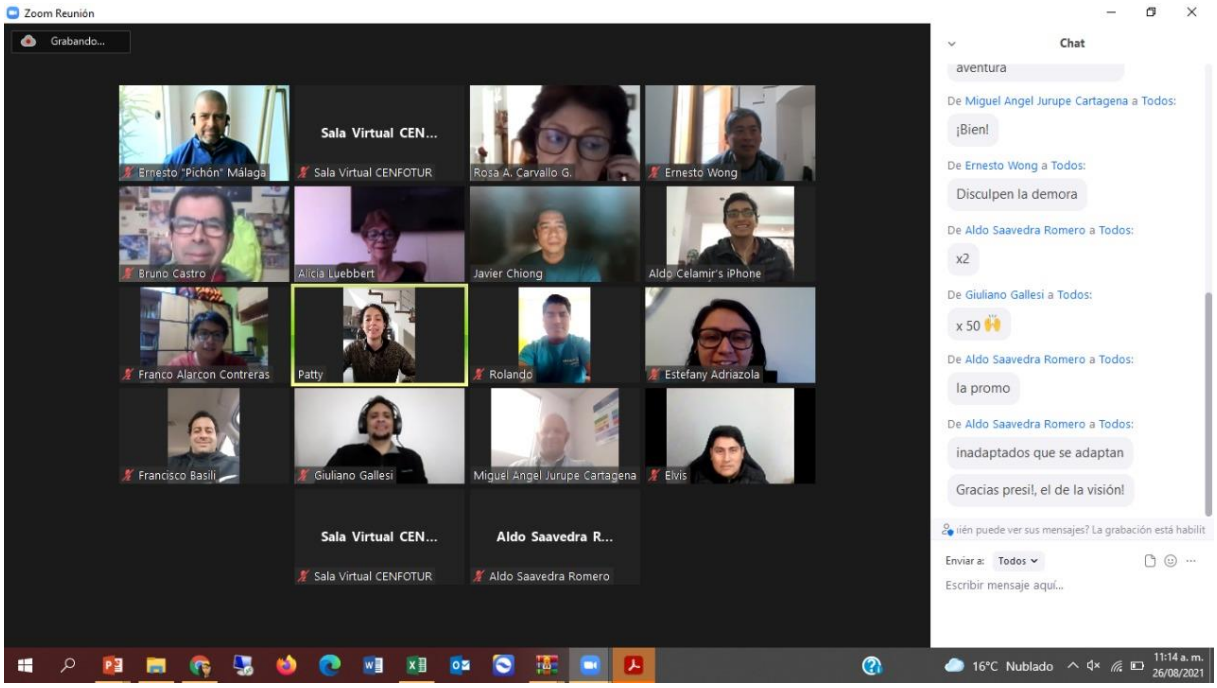
MANUEL VÁSQUEZ MOREY
Director General de Capitanías y Guardacostas

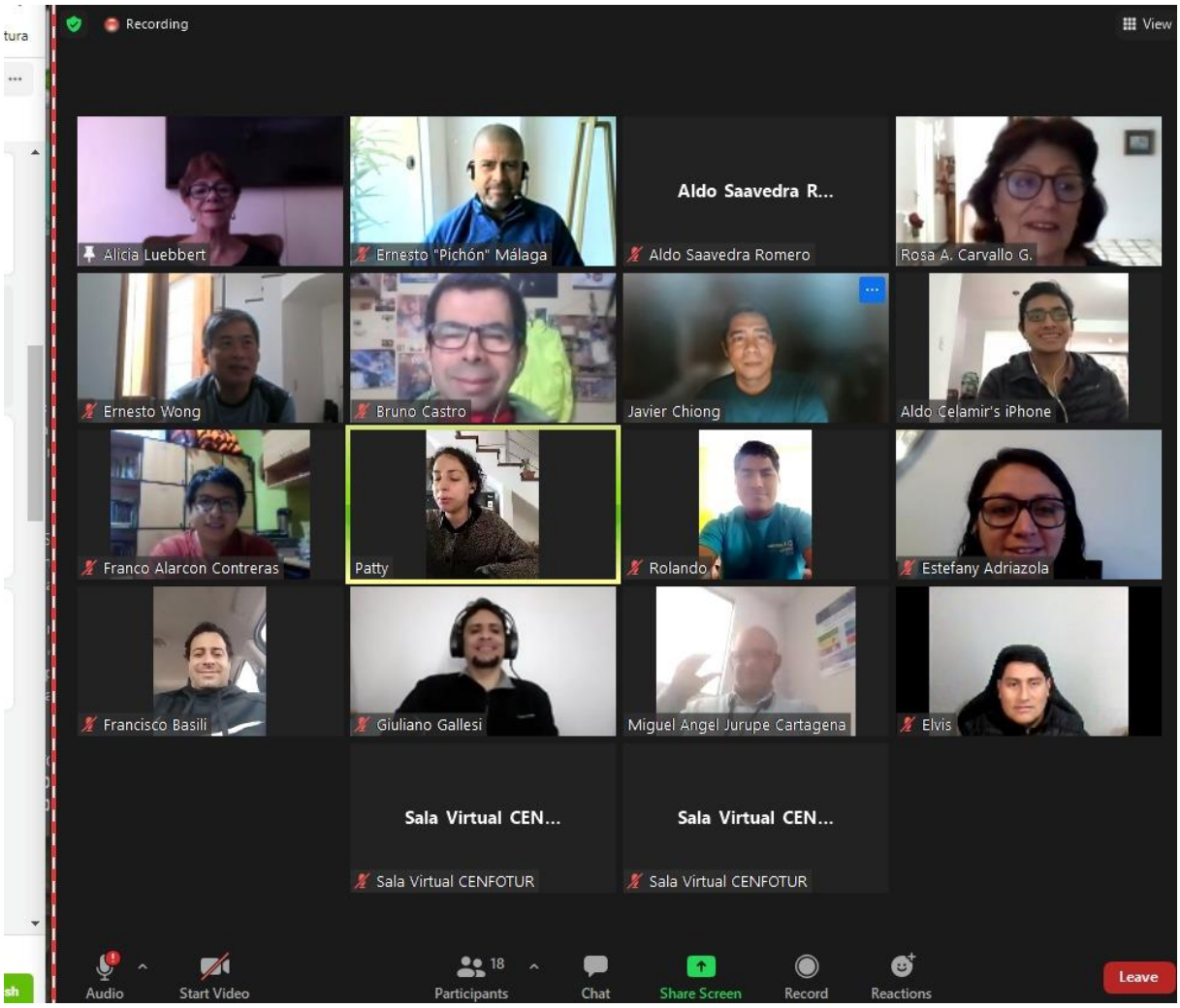
1621998-1


Zoom Meeting
Recording
View
Aldo Saavedra R...
Rosa A. Carvallo G.
Aldo Saavedra Romero
Patricia Chaname
Alicia Luebbert
Franco Alarcón Contreras
Bruno Castro
Ernesto
Giuliano Gallesi
Ernesto "Pichón" Málaga
Elvis Aguirre Rodríguez
Rolando Huamani
Audio
Start Video
Participants
Chat
Share Screen
Reactions
Leave
Escribe aquí para buscar
Dirección
ESP
11:02
8/03/2021


Zoom Meeting
Recording
View
Aldo Saavedra R...
Rosa A. Carvallo G.
Aldo Saavedra Romero
Patricia Chaname
Alicia Luebbert
Franco Alarcón Contreras
Bruno Castro
Ernesto
Giuliano Gallesi
Ernesto "Pichón" Málaga
Elvis Aguirre Rodríguez
Rolando Huamani
Audio
Start Video
Participants
Chat
Share Screen
Reactions
Leave
Escribe aquí para buscar
Dirección
ESP
11:02
8/03/2021


Zoom Meeting
Recording
View
Aldo Saavedra R...
Rosa A. Carvallo G.
Aldo Saavedra Romero
Patricia Chaname
Alicia Luebbert
Franco Alarcon Contreras
Javier
Bruno Castro
Ernesto
Giuliano Gallesi
Ernesto "Pichón" Málaga
Elvis Aguirre Rodríguez
Rolando Huamani
Audio
Start Video
Participants
Chat
Share Screen
Reactions
Leave
Escribe aquí para buscar


Zoom Reunión
Grabando...
Ernesto "Pichón" Málaga
Sala Virtual CEN...
Sala Virtual CENFOTUR
Rosa A. Carvallo G.
Ernesto Wong
Bruno Castro
Alicia Luebbert
Javier Chiong
Aldo Celamir's iPhone
Franco Alarcon Contreras
Patty
Rolando
Estefany Adriazola
Francisco Basili
Giuliano Gallesi
Miguel Angel Jurupe Cartagena
Elvis
Sala Virtual CEN...
Sala Virtual CENFOTUR
Aldo Saavedra R...
Aldo Saavedra Romero
Chat
aventura
De Miguel Angel Jurupe Cartagena a Todos:
¡Bien!
De Ernesto Wong a Todos:
Disculpen la demora
De Aldo Saavedra Romero a Todos:
x2
De Giuliano Gallesi a Todos:
x 50
De Aldo Saavedra Romero a Todos:
la promo
De Aldo Saavedra Romero a Todos:
inadaptados que se adaptan
Gracias presi!, el de la visión!
Enviar a: Todos
Escribir mensaje aquí...
16°C Nublado
11:14 a. m.
26/08/2021


Recording
View
Alicia Luebbert
Ernesto "Pichón" Málaga
Aldo Saavedra R...
Aldo Saavedra Romero
Rosa A. Carvallo G.
Ernesto Wong
Bruno Castro
Javier Chiong
Aldo Celamir's iPhone
Franco Alarcon Contreras
Patty
Rolando
Estefany Adriazola
Francisco Basili
Giuliano Gallesi
Miguel Angel Jurupe Cartagena
Elvis
Sala Virtual CEN...
Sala Virtual CENFOTUR
Sala Virtual CEN...
Sala Virtual CENFOTUR
Audio
Start Video
18
Participants
Chat
Share Screen
Record
Reactions
Leave