

Secció II. Autoritats i personal

Subsecció segona. Oposicions i concursos

CONSELL INSULAR D'EIVISSA

12257 *Decret del president del Consell Insular d'Eivissa pel qual s'estableixen les bases, la convocatòria i els temaris de les proves d'accés a la professió de guia turístic/a de les Illes Balears, així com per a l'ampliació d'idiomes per a guies ja habilitats/ades*

El Decret 20/2015 de 17 d'abril dictat en desenvolupament de la Llei 8/2012 de turisme de les Illes Balears en el seu capítol X estableix una nova regulació de la professió de guia de turistes i visitants a Balears, més moderna i d'acord amb les necessitats actuals del mercat i introdueix, entre d'altres, noves vies per a l'habilitació de guies de manera directa i a través de proves d'accés.

El Decret 20/2015, en l'article 137, apartat 4 estableix la possibilitat d'obtenir l'habilitació a qui, en els termes i condicions fixades en l'apartat 2, superi unes proves que han de fixar les administracions turístiques competents, en aquest cas el Consell Insular d'Eivissa. La convocatòria d'aquestes proves, les bases i el temari són l'objecte d'aquest decret.

L'article 137, apartat 4, estableix que el Consell ha de fixar proves relatives als blocs de patrimoni natural i cultural, així com de coneixement d'anglès i una segona llengua estrangera i de les llengües cooficials de la comunitat i estableix la possibilitat d'eximir de la necessitat de realitzar una o diverses de les diferents proves quan l'aspirant compleixi amb unes condicions o demostrï capacitat suficient en una o diverses de les diferents parts de les proves.

L'article 138 estableix que les administracions competents en ordenació turística de cada illa han de convocar les proves amb caràcter anual.

Atès l'informe proposat del cap de secció del Departament de Turisme de data 19 d'octubre de 2016, amb el vist i conforme del Secretari tècnic de l'Àrea de Turisme, Interior, Territori i Mobilitat.

Atès el que disposa l'article 52.2 del ROCI sobre les competències en matèria d'ordenació turística previstes a l'article 70.3 EAIB i atribuïdes mitjançant la Llei 3/1996, de 26 de novembre, l'exercici de les quals correspon a la presidència del Consell Insular d'Eivissa,

RESOLC

Primer. Aprovar les bases, la convocatòria i els temaris de les proves d'accés a la professió de guia turístic/a de les Illes Balears, així com per a l'ampliació d'idiomes per a guies ja habilitats/ades:

BASES

Primera. L'objecte d'aquest decret és la regulació de la convocatòria i les seues bases de les proves per a l'obtenció de l'habilitació de guia turístic/a a Eivissa o per a l'ampliació d'idiomes, amb indicació del procediment i de la documentació necessària per participar, així com el programa de les matèries que integraran les proves que es determinin.

Segona. Les persones interessades a exercir l'activitat de guia turístic/a a les Illes Balears i que compleixin amb els requisits generals exigits en l'art. 137.2 podran obtenir l'habilitació corresponent després de la superació de les proves que es regulen en aquest decret.

Els requisits que han de complir les persones aspirants per acreditar-se com a guia turístic/a, amb caràcter general, són:

- Tenir la nacionalitat espanyola o la d'algun dels estats membres de la Unió Europea o signatari de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu, o bé, ser ciutadà/ana estranger/a amb residència a Espanya, amb el dret reconegut per exercir una activitat remunerada per compte propi o d'altri, de conformitat amb la normativa vigent.
- Ser major d'edat.
- Estar en possessió d'algun dels següents títols: cicle formatiu de grau superior de formació professional, diplomat o llicenciat universitari, grau o màster universitari, o qualsevol altre equivalent o homologat.
- Acreditar el coneixement de l'anglès i d' almenys una altra llengua estrangera, en els termes que estableix el decret.
- Acreditar el coneixement dels idiomes castellà i català, en els termes que estableix el decret.
- Acreditar el coneixement del patrimoni natural i cultural de les Illes Balears, en els termes que estableix el decret.

Les persones que compleixin amb els requisits *a*, *b* i *c*, podran presentar-se a les proves que permeten demostrar la seua capacitat en els





requisits *d*, *e* i *f* del citat article.

Els i les guies turístics interessats a ampliar idiomes podran participar en aquesta convocatòria per a l'habilitació de nous idiomes, especificant en la sol·licitud que ja estan en possessió de l'habilitació i es presenten per a una ampliació d'idiomes.

Tercera. Les proves d'habilitació de guia consten dels següents blocs temàtics:

- Patrimoni natural i cultural de les Illes Balears
- Anglès
- Llengua estrangera 2, o successives, a triar per la persona aspirant
- Llengua castellana
- Llengua catalana

Els temaris de les matèries amb els continguts avaluable figuren en l'annex 1 d'aquest.

Quarta. Les persones interessades que vulguin participar en les proves i que compleixin les condicions que s'estableixen en l'article 137.2 del Decret 20/2015 o aquelles que disposin de l'habilitació com a guia turístic/a i estiguin interessades en l'ampliació d'algun idioma, hauran de presentar en el registre d'entrada del Consell d'Eivissa i pels mitjans establerts en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, la sol·licitud corresponent acompanyada dels documents següents:

1. Noves habilitacions de guies turístics/iques:

1. Document nacional d'identitat o document equivalent del qual pugui deduir-se clarament la identitat i la nacionalitat, així com la majoria d'edat de la persona interessada.
2. Títol acadèmic de tècnic de grau superior de Formació Professional, títol universitari corresponent a un grau, llicenciatura o diplomatura o, si escau, document acreditatiu d'haver abonat els drets per a l'obtenció del títol. En el cas de títols emesos fora d'Espanya, ha de presentar-se l'homologació que sigui procedent, d'acord amb la normativa vigent.
3. Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament dels drets d'examen.

En cas de sol·licitar l'exempció d'algun dels blocs dels quals consta la prova, haurà d'assenyalar-ho en la sol·licitud i presentar la documentació que acredita els coneixements de la persona aspirant en el bloc o els blocs temàtics per als quals sol·licita exempció, en els termes que estableix l'article 137 del Decret 20/2015 i la base vuitena d'aquesta convocatòria.

S'entén acreditat el domini de l'idioma del país que hagi expedit el títol acadèmic que es presenti amb la sol·licitud.

2. Ampliació d'idiomes:

- a) Document nacional d'identitat o document equivalent del qual pugui deduir-se clarament la identitat, la nacionalitat, així com la majoria d'edat de la persona interessada.
- b) Carnet de guia.
- c) Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament dels drets d'examen.

En cas de sol·licitar l'exempció d'algun dels idiomes dels quals se sol·licita l'ampliació, haurà d'assenyalar-ho en la sol·licitud i presentar la documentació que acrediti els coneixements de l'aspirant, en els termes que estableix l'article 137 del Decret 20/2015 i la base vuitena d'aquesta convocatòria.

S'entén acreditat el domini de l'idioma del país que hagi expedit el títol acadèmic que es presenti amb la sol·licitud.

L'imprès amb la sol·licitud figura en l'annex 2 i podrà sol·licitar-se en el Consell o descarregar-se de la pàgina web de la institució. Tots els documents que s'adjunten han de presentar-se en format original o còpia compulsada. En el registre d'entrada del Consell es poden compulsar els documents que s'adjunten amb la sol·licitud, presentant-ne original i còpia.

Cinquena. Les taxes per a accedir a les proves són les establertes a l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació de serveis administratius en matèria turística (BOIB núm. 85 del 15-6-2013)

- Per a les noves habilitacions: 50 €
- Per a l'ampliació d'idiomes: 50 €
- Per a reconeixement de qualificacions professionals: 50 €

Sisena. Notificacions a les persones participants



Tota la informació relativa al procés d'admissió i avaluació es publicarà en el tauler d'anuncis del Consell així com al seu web, a l'apartat Convocatòries i Ajudes.

Setena. Calendari i admissió a les proves

Les sol·licituds es podran presentar fins al dia 30-11-2016. Si en alguna de les instàncies hi hagués algun defecte esmenable, es comunicarà a la persona interessada a fi que ho pugui corregir en un termini de deu dies.

Expirat el termini de presentació de sol·licituds i esmena d'errors, es faran públiques les llistes d'admesos i exclosos, en el termini màxim de deu dies hàbils, amb indicació individualitzada de les causes d'exclusió de les persones interessades que no hagin estat admeses. En les llistes hauran de constar el núm. del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent de les persones aspirants, així com els blocs dels quals són eximits, si escau. Hi haurà un termini de deu dies hàbils per presentar reclamacions, exhaurit el qual es publicarà la llista definitiva.

Una vegada resolt tot el procés d'admissió, el Consell informará de l'organització general de les proves i els horaris específics de cada prova. Les proves es duran a terme en la seu de l'Escola de Turisme del Consell Insular d'Eivissa, situada al carrer de Bes, 9, d'Eivissa i donaran inici el dilluns dia 16-1-2017 a partir de les 9.00 h.

Vuitena. Exempcions

Amb caràcter general, les persones que sol·licitin l'exempció d'algun o alguns dels blocs temàtics dels quals consti la prova, hauran de demostrar el nivell de coneixements exigits en aquestes matèries sobre la base del que estableix l'article 137 del Decret 20/2015.

A més, en virtut de l'apartat 4 de l'art 137 del Decret 20/2015, s'estableix que seran eximits de realitzar les proves aquelles persones candidates que acreditin la seua competència presentant certificats acreditatius d'haver superat cursos impartits per centres oficials amb una durada mínima, en hores o en crèdits ECTS, següents:

- Per al bloc temàtic 1, de coneixements de recursos patrimonials i naturals de les Illes Balears, 110 hores lectives o 10 crèdits ECTS
- Per als blocs temàtics de llengües estrangeres, castellà o català: 130 hores lectives o 7 crèdits ECTS per cada idioma

S'estableix que s'entén acreditat per la persona aspirant el domini de l'idioma del país que hagi expedit el títol acadèmic que es presenti.

Novena. Organització i desenvolupament de les proves

Les proves es desenvoluparan sobre la base dels continguts que s'especifiquen a l'annex 1.

Les persones aspirants hauran d'anar identificades durant tot el procés amb DNI, passaport o document equivalent.

Les proves d'accés a guia es desenvolupen en cinc blocs. Tots els blocs han de ser superats per les persones aspirants per obtenir la qualificació global d'Apte. En cas de no superar-se algun dels blocs, la qualificació de la prova serà de No Apte.

La comissió avaluadora publicarà els resultats de les proves per blocs i la qualificació final en el tauler d'anuncis del Consell Insular d'Eivissa. En el termini de tres dies hàbils des de l'exposició de la llista, les persones participants podran sol·licitar la revisió de les seues proves mitjançant escrit. La comissió avaluadora convocarà la revisió dels exàmens i resoldrà les possibles reclamacions, que seran comunicades en el tauler d'anuncis del Consell.

Avaluació dels coneixements de les persones aspirants.

L'aspirant seleccionarà en la seua sol·licitud de participació en les proves l'idioma en el qual vol realitzar-les, castellà o català. La redacció dels enunciats, així com les instruccions, criteris o qualsevol altra documentació d'examen que es lliuri als aspirants estarà en l'idioma que hagi triat en la seua sol·licitud.

El bloc temàtic 1, de patrimoni cultural i natural de les Illes Balears s'avaluarà amb un examen tipus test de 60 preguntes. Caldrà tenir 36 preguntes correctes per superar l'examen. L'examen tindrà una durada màxima de dues hores.

Els blocs temàtics corresponents a les llengües estrangeres consistiran en una prova escrita i una prova oral. Per superar cada prova de llengües estrangeres cal superar les dues parts, oral i escrita. Dins de qualsevol d'aquestes dues parts, oral o escrita, pot haver-hi un examen de comprensió oral d'un arxiu d'àudio o vídeo, així com de comprensió lectora.

La part oral consisteix en l'exposició d'un tema relacionat amb els continguts temàtics que figuren en l'annex 1, a triar entre dos proposats triats a l'atzar, seguit d'una conversa relacionada amb el tema presentat. La durada de la prova és de 15 minuts.



Els criteris d'avaluació seran els següents:

- Adequació a la tasca encomanada.
- Nivell d'idioma mostrat (gramàtica i vocabulari)
- Capacitat de producció del missatge i comunicació (pronunciació, claredat, fluïdesa i comunicació)
- Impressió general

Cadascun dels quatre apartats tindrà una qualificació màxima de 5. L'examen oral es considerarà aprovat amb una qualificació mínima de 12 sobre 20

La part escrita consisteix en una redacció relacionada amb els continguts temàtics que figuren a l'annex 1 proposats per la comissió avaluadora. L'extensió màxima són 350 paraules i la mínima, 250 paraules.

Els criteris d'avaluació seran els següents:

- Adequació a la tasca encomanada
- Coneixement suficient del contingut per contestar adequadament a la situació proposada
- Domini suficient de l'idioma per realitzar la tasca encomanada
- Efecte de l'escriptura sobre el públic objectiu
- Impressió general

Els criteris de qualificació relatius a la part escrita seran:

Cadascun dels criteris anteriors tendran una qualificació màxima de 5 punts. L'examen escrit es considerarà aprovat amb una qualificació mínima de 15 punts sobre 25.

Els blocs temàtics relacionats amb la llengua castellana i catalana, per a aquells aspirants que no estiguin exempts de realitzar-los, es podran superar de la següent forma:

Es validaran les competències requerides en la llengua triada per a la realització de les proves dels blocs temàtics, és a dir, l'aspirant triarà l'idioma en el qual farà les proves, castellà o català, i això implicarà la validació de l'idioma triat, en cas que les proves de la resta de blocs temàtics se superin.

L'altre idioma se superarà amb una prova escrita i una altra d'oral sobre els continguts temàtics que figuren en l'annex 1.

Els criteris d'avaluació i qualificació seran els mateixos que per a les llengües estrangeres.

Desena. La comissió avaluadora

10.1. La comissió avaluadora estarà formada per un mínim de tres membres, dels quals un mínim de dos seran personal del Consell. Estarà formada per president/a, secretari/ària i vocals. Per a cadascun dels diferents blocs temàtics a avaluar, poden incorporar-se a la comissió avaluadors amb competència demostrable en el tema.

El president o presidenta de la comissió serà un funcionari de nivell A adscrit a la Conselleria de Turisme del Consell d'Eivissa.

El secretari o secretària de la comissió serà un/a funcionari/ària del Departament de Turisme. El Consell podrà nomenar-hi també suplents.

L'avaluació dels blocs d'idiomes l'efectuarà professorat universitari o del cos de professorat de secundària i Escoles Oficials d'Idiomes, o a falta d'ells, persones de reconeguda solvència per cadascun dels idiomes en què es desenvolupen els exàmens.

En la mesura possible, s'intentarà que participi en la comissió algun/a guia turístic/a amb experiència docent o en processos d'aquestes característiques. La seua elecció es comunicarà al Col·legi de Guies de les Illes Balears o a les seues associacions representatives.

10.2. La comissió avaluadora vetllarà pel correcte desenvolupament de les proves i l'avaluació del procés i estendrà una acta final amb la qualificació de cadascun dels blocs i la qualificació final de la prova, que serà d'Apte o No Apte.

En cas de reclamacions, la comissió avaluadora fixarà la revisió de les proves objecte de reclamació i les resoldrà, segons l'establert en la base novena.

Acabat el procés, la Comissió Avaluadora ha de redactar les llistes definitives de persones candidates declarades aptes i no aptes.

10.3. La despesa que pugui generar el funcionament d'aquesta Comissió serà assumida pel Consell Insular d'Eivissa i el nombre màxim



d'assistències es fixa en vint-i-cinc.

Onzena. Resolució de la convocatòria

11.1. El president del Consell Insular d'Eivissa, a la vista de la proposta de la Comissió Avaluadora, dictarà el corresponent decret d'habilitació de les persones aspirants que hagin superat les proves, que serà publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i inscrit en el Registre d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics.

11.2. Així mateix es procedirà d'ofici a l'expedició del carnet de Guia de Turisme de les Illes Balears, d'acord amb el previst en l'article 142 del Decret 20/2015.

Dotzena. Reclamacions i recursos

12.1. Contra les qualificacions de les diferents proves es podrà formular petició de revisió davant el tribunal avaluador, en el termini de tres dies, que serà resolta pel tribunal, així mateix, en el termini de tres dies.

12.2. Contra les resolucions de la comissió es podrà interposar recurs d'alçada davant el president del Consell Insular d'Eivissa, sempre que la reclamació estigui motivada per l'incompliment d'aquestes bases o de les normes de procediment.

ANNEX 1.

TEMARI DE LES PROVES D'ACCÉS A GUIA TURÍSTIC CONSELL INSULAR D'EIVISSA

BLOC 1. PATRIMONI CULTURAL I NATURAL DE LES ILLES BALEARS

Coneixement dels principals recursos culturals i naturals de Balears, amb atenció especial als recursos d'Eivissa.

1. Patrimoni cultural i històric

- Coneixement de la història d'Eivissa i de la resta de les illes: principals civilitzacions i el seu llegat. Des de la prehistòria fins a l'actualitat.
- Dalt Vila, principals recursos turístics.
 - Portal de ses Taules
 - Baluards
 - Església de Sant Domingo
 - Casa de la Cúria
 - Catedral
- Principals itineraris turístics de Dalt Vila
- Eivissa, Patrimoni de la Humanitat
- Principals museus d'Eivissa. Patrimoni etnogràfic d'Eivissa i la seua interpretació.
 - Museu arqueològic.
 - Necròpolis Puig des Molins
 - Museu Diocesà
 - Museu d'Art Contemporani d'Eivissa (MACE)
 - Museu Puget
 - Museu d'Etnografia d'Eivissa
 - Museu Barrau
 - Centres d'interpretació, sa Capelleta, Medina Yabisa, del Riu.
 - Casa Broner
- La conformació dels pobles a Eivissa, les parròquies d'Eivissa i Formentera. L'arquitectura popular:
 - Casa pagesa
 - Molins i trulls
- Gastronomia d'Eivissa i Formentera, plats tradicionals, vins i licors
- Gastronomia i DO de Mallorca i de Menorca
- Les tradicions culturals. Ball pagès
- Esdeveniments culturals més representatius de Mallorca, Menorca, Eivissa. Les festes populars tradicionals més importants de les Illes Balears

2. Patrimoni natural





1. Principals recursos naturals d'Eivissa i Formentera

- Parc Natural de ses Salines. Eivissa i Formentera
- Reserves naturals, des Vedrà, es Vedranell, Illots de Ponent
- Ses Feixes, prat de Vila i prat de ses Monges
- Les coves més representatives d'Eivissa
- Fauna autòctona
- Flora autòctona
- Principals platges i cales d'Eivissa i el seu grau de desenvolupament
- Rutes més destacades pels recursos naturals

- Rutes de busseig
- Rutes de caiac
- Rutes de senderisme
- Rutes de BTT

2. Principals recursos naturals de Menorca. Menorca, Reserva de la Biosfera

3. Principals recursos naturals de Mallorca. Serra de Tramuntana, Patrimoni de la Humanitat.

2. TEMARI BLOCS LLENGÜES ESTRANGERES, CASTELLÀ I CATALÀ

Els continguts s'han adaptat dels continguts previstos en el RD 1700/2007 per a la qualificació professional de guia de turistes i visitants.

1. Interpretació d'informació turística sobre patrimoni cultural i natural a turistes i visitants

Processament d'informació turística sobre el patrimoni i béns d'interès cultural i natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

Integració d'informació turística sobre el patrimoni i béns d'interès cultural així com sobre espais naturals i béns d'interès natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

Atenció a la demanda d'informació turística sobre el patrimoni i béns d'interès cultural així com sobre espais naturals i béns d'interès natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

Interpretació d'informació turística sobre el patrimoni i béns d'interès cultural així com sobre espais naturals i béns d'interès natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

2. Prestació del servei d'acompanyament i assistència a turistes i visitants

Requeriments i expectatives del grup o turista en particular.

Contacte amb els prestataris estrangers dels serveis contractats pel grup o turista en particular.

Atenció a queixes i reclamacions.

Solució de situacions conflictives.

Oferiment d'alternatives a serveis turístics contractats.

Prestació d'informació general i documentació relatives al servei turístic contractat.

Repàs de la llista d'assistents i assignació de seients.

Emplenament de documentació necessària per gaudir del servei turístic contractat.

Oferta i venda d'activitats facultatives.

Informació de tarifes de serveis turístics.

Transmissió al turista o al grup de pautes de comportament i respecte cap al patrimoni cultural i en espais naturals.

Servei de recollida, aolliment, acompanyament, assistència i guia de turistes individuals i en grup.



Comunicació, en situacions d'emergència amb un/a turista accidentat/ada i atenció dels seus requeriments.

3. Dinamització de jocs, activitats culturals i fisicorecreatives així com de vetllades i espectacles, en contextos d'animació turística

Presentació del grup.

Presentació de les activitats.

Sol·licitud d'informació sobre les característiques motrius, socials, psicològiques i intel·lectuals del grup o usuari.

Recollida de propostes del grup.

Promoció d'activitats.

Explicació de normes, continguts i manera d'execució de les activitats.

Informació a les persones usuàries sobre els objectius, el material, la indumentària i els complements més adequats a l'activitat.

Conducció i coordinació del grup en el desenvolupament de les activitats.

Informació del respecte a causa de les normes internes de l'establiment i de conservació d'instal·lacions i material.

Motivació a les persones usuàries de l'activitat.

Formalització de la documentació derivada de la contractació de serveis externs.

4. Resolució de situacions conflictives i d'emergència en els serveis turístics de guia i animació

Atenció de queixes i reclamacions.

Resolució de conflictes.

Atenció a la persona passatgera en cas d'emergència com a primer intervinent.

ANNEX 2.

SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ EN LES PROVES D'ACCÉS A GUIA TURÍSTIC/A. ACCÉS GENERAL

1. Identificació

Nom i llinatges	
DNI, NIE, passaport	
Domicili	
Telèfon	
Correu electrònic	
Nacionalitat	

2. Titulació d'accés a les proves

- Llicenciatura o grau en _____
- Diplomatura en _____
- Cicle formatiu de grau superior en _____
- Uns altres, especificar _____

3. Motiu sol·licitud (assenyalau-ne un)

- Proves d'accés a guia turístic/a:
- Ampliació d'idiomes (guies ja habilitats):





4. Idiomes estrangers dels quals sol·licitau examinar-vos (mínim dos per a l'accés a guies)

Idioma 1:

Idioma 2:

Altres idiomes:

5. Blocs dels quals sol·licitau exempció (haureu de presentar juntament amb aquesta sol·licitud la documentació acreditativa)

- Bloc 1, Patrimoni cultural i natural
- Bloc 2, Idioma estranger 1: _____ (indica quin)
- Bloc 3, Idioma estranger 2: _____ (indica quin)
- Altre(s) idioma(es) estranger(s): _____ (indica quin o quins)
- Bloc 4, Castellà
- Bloc 5, Català

6. Idioma en el qual sol·licitau fer les proves:

- Castellà
- Català

(Segons la base novena del decret de convocatòria, l'elecció de l'idioma per a la realització de les proves suposarà la validació de les competències requerides per a aquest idioma, català o castellà)

Segon. Publicar aquestes bases en el BOIB.

Eivissa, 28 d'octubre de 2016

El secretari tècnic de Presidència, Transparència,

Bon Govern, TIC i Participació Ciutadana,

(en substitució per DP 2016001349)

Federico Lidiano Rey Castelló

