



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1875\_3: Atender las necesidades de información y orientación  
de las personas jóvenes”**

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1875\_3: Atender las necesidades de información y orientación de las personas jóvenes”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

## INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<b>1: Resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada, ayudándolas a identificar las opciones que puedan empoderarlas para fomentar su autonomía y apoyar la ciudadanía activa.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Adaptar la información compleja o genérica en opciones específicas personalizadas, fáciles de entender, ajustadas a las demandas realizadas y orientadas a las necesidades de cada persona joven en particular.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Resolver las consultas expresadas por las personas jóvenes de manera integral, según sus intereses, de forma presencial o mediante las TRIC y respondiendo a los criterios de la entidad promotora del Servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Fomentar las habilidades de alfabetización mediática e informacional, entre las personas jóvenes para dotarlas de herramientas y recursos con las que puedan analizar, evaluar y utilizar la información recibida, con la finalidad de transformar la información en conocimiento, así como potenciar su participación social.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Presentar las opciones de respuesta ante una demanda informativa a las personas jóvenes para que tomen sus propias decisiones, apoyándolas al mismo tiempo que se fomenta su autonomía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Identificar las actuaciones para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional especializado, en el propio SIJ o el contexto territorial más próximo, para poder derivar a las personas jóvenes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>1: Resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada, ayudándolas a identificar las opciones que puedan empoderarlas para fomentar su autonomía y apoyar la ciudadanía activa.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Llevar a cabo la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades, atendiendo a la diversidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7: Facilitar universal y gratuitamente la información, la orientación, el acompañamiento y la tramitación, evitando cualquier influencia religiosa, política, ideológica y comercial para garantizar su imparcialidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa, para responder a las demandas explícitas o implícitas de información y orientación, garantizando que las personas jóvenes se sientan capacitadas, escuchadas y seguras.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Utilizar las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y empoderamiento para las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes, de forma individual y en grupo, para que las personas jóvenes se sientan escuchadas, perciban un trato individual y respuestas ajustadas a su situación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Poner en práctica la empatía en la comprensión de las demandas y las experiencias de las personas jóvenes en las relaciones personales de ayuda, favoreciendo que los sentimientos y las emociones puedan expresarse de forma libre y con respeto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Fomentar las relaciones positivas y asertivas con las personas jóvenes, utilizando criterios de profesionalidad, en la elaboración de las respuestas de forma que la persona joven reconozca al informador/a como un referente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Configurar el entorno de atención tanto en un contexto físico como virtual, de forma acogedora, amigable y segura para las personas jóvenes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Utilizar el estilo de comunicación y el lenguaje corporal en la relación con las personas jóvenes, colocándolas en una relación de iguales que fomenten los vínculos y favorezca la detección de necesidades no expresadas de forma directa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa, para responder a las demandas explícitas o implícitas de información y orientación, garantizando que las personas jóvenes se sientan capacitadas, escuchadas y seguras.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.6: Gestionar las situaciones de conflicto de forma respetuosa para encontrar compromisos que respondan a las necesidades de todas las partes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Cuidar la comunicación paraverbal en la atención telefónica teniendo en cuenta, entre otras cosas, la velocidad del habla y la entonación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8: Estructurar la información transmitida por correo electrónico o telemáticamente de manera personal, clara y concisa para garantizar la eficacia en la comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Respetar el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato para garantizar la accesibilidad sin condiciones al servicio informativo prestado.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Valorar los requisitos de privacidad en los procesos de recogida e intercambio de datos personales como derecho de las personas jóvenes en las relaciones con las organizaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Poner en práctica los protocolos para el manejo de los datos de carácter personal de acuerdo con las disposiciones legales y de organización interna, que deben ser conocidas por el informador/a velando para que se haga un uso ético.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Manejar los sistemas organizativos que controlan el acceso a los dispositivos digitales/ online y cualquier soporte físico que contenga información personal, garantizando la privacidad y la confidencialidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Garantizar el derecho a la confidencialidad, la protección de la privacidad y el anonimato informando y solicitando autorización previa, en los casos que sea necesario el tratamiento de los datos de las personas jóvenes usuarias de los servicios de información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
--	-------------------------------	--	--	--

<b>4: Favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación para promover la equidad y contribuir a evitar la reproducción de las desigualdades entre las personas jóvenes.</b>	1	2	3	4
4.1: Llevar a cabo la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades, atendiendo a la diversidad (de edad, funcional, de identidad de género, de clase social, de religión y de origen racial o étnico, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Garantizar la accesibilidad de las personas jóvenes desde el reconocimiento de la diversidad de orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Defender la igualdad, la equidad, la inclusión desde los servicios de información juvenil, entendiendo los conceptos y sus implicaciones en las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Garantizar la accesibilidad de las personas jóvenes con discapacidad desde el reconocimiento de los derechos y la oferta de apoyos adecuados a cada persona y cada actividad dentro del servicio de información juvenil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Considerar las condiciones de los grupos de personas jóvenes en riesgo de vulnerabilidad para ofrecer información y opciones que puedan mejorarlas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Establecer las interacciones inclusivas e igualitarias con las personas jóvenes en un marco de comportamiento ético dentro de la organización, sobre la base de criterios y actuaciones que sirvan de referencia en las relaciones entre los miembros del equipo y en los estilos de comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes mediante procedimientos comunicativos colectivos que faciliten que la información llegue a la población diana definida.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Efectuar las actividades de dinamización de la información a través de diferentes tipos acciones de información colectiva (campañas informativas y de prevención o sensibilización, sesiones informativas, talleres, exposiciones, muestras, entre otras), seleccionando aquellas que respondan a los criterios socioeducativos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes mediante procedimientos comunicativos colectivos que faciliten que la información llegue a la población diana definida.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.2: Organizar las acciones de dinamización de la información colectivas como herramientas que favorezcan la accesibilidad, mejora de la calidad de vida y la autonomía juvenil, la socialización, prevención de conductas de riesgo y la promoción de los valores democráticos entre las personas jóvenes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Establecer la relevancia de los temas de las acciones de dinamización de la información dirigidas a la juventud a partir de una investigación actualizada y rigurosa basada en estudios e informes y el conocimiento de las necesidades expresadas y/o detectadas de las personas jóvenes del territorio para establecer mensajes claros y oportunos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Determinar los objetivos de las acciones de la dinamización de la información a partir del análisis previo y de las capacidades y recursos disponibles por el servicio de información juvenil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5: Establecer las acciones de dinamización de la información con la colaboración de los agentes del territorio y contando con la participación de los jóvenes en su diseño, programación, implantación y evaluación, determinando la actuación dirigida a ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6: Tener en cuenta las características de los espacios de comunicación usados por los jóvenes, los SIJ y los facilitados por las TRIC en las acciones de dinamización de la información en su diseño adaptando el material y contenido de los mensajes a cada medio de comunicación de manera clara, concisa y atractiva para facilitar su comprensión y para captar su atención.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7: Promover la descentralización de los SIJ y el trabajo en red mediante las acciones de dinamización colectiva de la información, para favorecer el acercamiento al territorio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.8: Medir los datos de alcance y otras estadísticas de logro para analizar y determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos y posibles mejoras para posteriores acciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
--	-------------------------------	--	--	--

<b>6: Fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información mediante redes de iguales, para facilitar el mayor alcance.</b>	1	2	3	4
6.1: Basar la selección de los participantes en la red de jóvenes informadores en criterios definidos con anterioridad, que establezca un marco que regule la participación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2: Tener en cuenta el desarrollo de habilidades comunicativas y organizativas en el diseño de la formación de las personas jóvenes informadoras para garantizar la responsabilidad en el desarrollo del servicio que van a realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3: Establecer las estrategias informativas a través del diálogo con las personas jóvenes informadoras de forma que participen en la elección de los criterios para la selección, elaboración, difusión y valoración de la información que van a ofrecer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4: Establecer los cauces formales de comunicación con las personas jóvenes informadoras de forma que se pueda atender sus dudas para que perciban el apoyo del informador/a juvenil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5: Establecer los mecanismos de retroalimentación del desempeño de las personas jóvenes informadoras para evaluar la eficacia de la misma red y realizar así los ajustes necesarios para su funcionamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6: Registrar el reconocimiento de la labor realizada por las personas jóvenes informadoras mediante certificación de las competencias adquiridas para que puedan incorporarlas a su itinerario formativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>