



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1074\_3: Gestionar información turística”

#### 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP1074\_3: Gestionar información turística".

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.

<i>1: Procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y demanda de los visitantes y a los objetivos del centro de información turística.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Seleccionar las fuentes de información de interés turístico en función de su prestigio y garantía, obteniendo los datos necesarios para satisfacer las demandas existentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: almacenar la información obtenida en soportes de recogida de datos, posibilitando su posterior actualización, registro y archivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Elaborar los materiales divulgativos sobre servicios y actividades turísticas del entorno local y toda aquella documentación complementaria, en función del público potencial y de los objetivos del centro de información turística.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Compartir la información procesada con redes de intercambio de información y cooperación turística, utilizando los soportes de difusión normalizados para tal fin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>2: Organizar los recursos necesarios para prestar el servicio de atención y asesoramiento a turistas y visitantes en el centro de información turística local con la mayor eficacia, en función de las particularidades del entorno y de las características del propio centro.</b>	<b>INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
2.1: Agrupar los documentos seleccionados de información turística del entorno local, clasificándolos en función de sus características e identificación temática y a criterios que faciliten la agilización del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Planificar las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso almacenamiento, transporte y desmontaje adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Organizar el espacio físico de las instalaciones del centro, ya sean estables o temporales, distribuyéndolo en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Determinar el equipamiento técnico y el mobiliario en función de las actividades a desarrollar y de las características propias del centro de información turística.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Planificar la contratación de suministros y servicios tales como telefonía, acceso a internet, acometidas de luz y agua, limpieza en función de las necesidades propias del centro, de la actividad y de la estacionalidad que le es característica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Adecuar la señalización externa e interna de los accesos a los puntos de información a la imagen que se pretende ofrecer al turista y de tal forma que su ubicación sea visible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Planificar los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio de información turística, estableciendo turnos y temporadas de apertura y cierre, en función de los programas que se abordan y de las particularidades del entorno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>3: Prestar el servicio de asistencia e información turística y asesorar en la formulación de quejas y reclamaciones a visitantes, garantizando la calidad de la información prestada para satisfacer las necesidades de éstos.</b>	<b>INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
3.1: Recepcionar a los clientes en el centro de información turística con amabilidad, aplicando normas de cortesía, técnicas de acogida y utilizando los distintivos para la identificación personal en caso de atención directa en los puntos de información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Atender las solicitudes de información recibidas adaptando la respuesta a los distintos tipos de usuarios del servicio por medio del canal o vía de comunicación más adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Ofrecer los productos o elementos informativos de distribución gratuita, folletos, guías y otros, a los clientes y usuarios documentando así las consultas planteadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Registrar el servicio de información prestado en los soportes establecidos, favoreciendo la comunicación entre el personal del centro y la agilización en la prestación de futuros servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Tramitar las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios, informando de los pasos a seguir en caso de imposibilidad de resolución y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>