



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1252_3: Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal”

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 "ECP1252_3: Asesorar en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta relacionados con la imagen personal".

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

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.

1: Determinar las necesidades de la clientela en cuanto a las normas de protocolo, usos sociales y etiqueta, analizando su estilo personal y sus actividades sociales y laborales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Entrevistar la clientela, planteando preguntas abiertas y cerradas para valorar sus demandas, expectativas y necesidades, así como los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural.	☐	☐	☐	☐
1.2: Identificar el tipo de asesoría en la entrevista, dilucidando si es general, parcial o continuo, o si por el contrario es referido a un acontecimiento social o laboral determinado o puntual, recogiendo la información obtenida en una ficha de datos de la clientela.	☐	☐	☐	☐
1.3: Cumplimentar los formularios con la información obtenida que permitan conocer los datos sociales, culturales, laborales y/o empresariales u oficiales de la clientela, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, usos sociales o conocimiento de costumbres y tradiciones.	☐	☐	☐	☐
1.4: Relacionar las características relevantes (nivel cultural, sector laboral, habilidades comunicativas, entre otras) y diferenciales (estilo personal, actividades sociales y culturales, entre otras) de las personas con las que, la clientela y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse y comunicarse, se identifican para definir los aspectos sobre los que se debe asesorar, actuar y mejorar.	☐	☐	☐	☐
1.5: Utilizar la información proporcionada por la potencial clientela de su actuación en actos protocolarios oficiales, no oficiales, sociales, y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana, para detectar las carencias en habilidades protocolarias que tiene, qué conocimientos debe adquirir, y en qué	☐	☐	☐	☐

1: Determinar las necesidades de la clientela en cuanto a las normas de protocolo, usos sociales y etiqueta, analizando su estilo personal y sus actividades sociales y laborales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
grado deben potenciarse los que ya posee, con el fin de obtener una imagen personal adecuada a sus necesidades y demandas.				
1.6: Analizar las actitudes y comportamientos que se deben modificar, aprender y/o potenciar con mayor profundidad mediante la grabación de las actuaciones de la clientela en soportes audiovisuales como vídeo y foto a modo de supuestos prácticos o simulacros que imiten actuaciones futuras.	☐	☐	☐	☐
1.7: Recoger la información obtenida en una ficha, realizando el estudio y valoración de los datos, asegurando su confidencialidad de acuerdo a la normativa aplicable sobre protección de datos.	☐	☐	☐	☐

2: Elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo, usos sociales y etiqueta para la clientela, teniendo en cuenta su imagen personal y el ámbito en el que se vaya a desarrollar.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Elaborar el plan de actuación en asesoría sobre protocolo y usos sociales, conjugando las demandas, expectativas y necesidades de la clientela, en base a las normas escritas, de costumbre, tradición o consuetudinarias establecidas para cada precepto y situación.	☐	☐	☐	☐
2.2: Consultar las cuestiones técnicas sobre protocolo a otro personal profesional experto en la materia, obteniendo la información precisa con el fin de ajustar la propuesta técnica que se va a presentar.	☐	☐	☐	☐
2.3: Incluir las demandas de la clientela y los criterios de actuación claros para las situaciones socio laborales (reuniones, cenas, almuerzos de trabajo, congresos, bodas y eventos de etiqueta, bailes de gala) en la propuesta técnica para elaborar el plan de actuación, realizando las correcciones y adaptándolas a las necesidades detectadas.	☐	☐	☐	☐
2.4: Definir el plan de actuación, considerando el número aproximado y la temporalización de las sesiones, los objetivos que se pretende alcanzar en cada sesión, las actividades, charlas, temas, cursos o exposiciones que se proponen, el personal profesional que va a intervenir, el calendario de actuación, y la previsión de seguimiento.	☐	☐	☐	☐

2: Elaborar una propuesta con un plan de actuación en aspectos de protocolo, usos sociales y etiqueta para la clientela, teniendo en cuenta su imagen personal y el ámbito en el que se vaya a desarrollar.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.5: Detallar las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas para protocolo, usos sociales y etiqueta y sus resultados, así como las medidas para evitar desviaciones, especificando a la clientela dónde ha podido errar, qué debe cambiar o practicar más, así como añadir para acertar en las siguientes veces que lo vaya a necesitar.	☐	☐	☐	☐
2.6: Presentar la propuesta sobre protocolo con la documentación necesaria en diferentes soportes - papel o multimedia-, proporcionando la máxima información sobre los cambios que se proponen.	☐	☐	☐	☐
2.7: Transmitir a la clientela para que esté informada de la naturaleza de los cambios propuestos sobre el plan de protocolo, usos sociales y etiqueta esbozado para la clientela, de las pruebas que se le pudieran hacer, aceptando el plan de actuación y firmando la autorización de trabajo, si fuera necesario.	☐	☐	☐	☐

3: Presentar a la clientela la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para alcanzar los objetivos acordados, que se adapten a su desarrollo social, profesional y personal, para conseguir sus objetivos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Presentar las fases y desarrollo del programa de formación para el logro de protocolo, usos sociales y etiqueta a la clientela, mostrando las diferentes alternativas de asesoramiento.	☐	☐	☐	☐
3.2: Presentar la propuesta con la documentación en diferentes soportes -papel o multimedia- esquemas, diapositivas, programas multimedia específicos para desarrollar las habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, entre otros, proporcionando la información sobre ello, así como las normas establecidas, para su completo conocimiento y que le permita efectuar los cambios que se proponen.	☐	☐	☐	☐
3.3: Mostrar el plan de actuación propuesto el plan de protocolo, usos sociales y etiqueta esbozado para la clientela a la clientela para su aprobación, adaptando en la medida de lo posible la propuesta a sus demandas.	☐	☐	☐	☐
3.4: Transmitir la naturaleza de los cambios propuestos sobre las actividades que se van a realizar y de los efectos que producirán en su comportamiento e	☐	☐	☐	☐

3: Presentar a la clientela la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para alcanzar los objetivos acordados, que se adapten a su desarrollo social, profesional y personal, para conseguir sus objetivos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
imagen personal, a la clientela proporcionando soluciones para sus demandas o necesidades.				
3.5: Transmitir la información sobre el calendario de actuación y del presupuesto detallado a la clientela, solicitando su conformidad para llevar a cabo el proceso.	☐	☐	☐	☐
3.6: Transmitir la presentación de la propuesta a la clientela mediante un lenguaje claro, explícito y conciso, evitando tecnicismos que puedan confundir, o explicándolos detalladamente, en su caso, siempre que sea necesario el aprendizaje por parte de la misma para poder actuar en los actos o situaciones sociales que nos demanda o donde le requieran o que le pueda surgir.	☐	☐	☐	☐

4: Programar pautas de comportamiento adaptadas a las actividades sociales, profesionales y de imagen personal para el aprendizaje y entrenamiento de la clientela.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Programar las actividades de cada sesión, para diferentes ámbitos de intervención: protocolo, social, empresarial, entre otros, para cubrir las necesidades y demandas de la clientela y conseguir los objetivos previstos, bien para un acto concreto o para un cambio permanente.	☐	☐	☐	☐
4.2: Elaborar la información para realizar los cambios propuestos, transmitiéndola a la clientela de forma clara y asequible para que ésta se encuentre segura y motivada, respetando en lo posible las objeciones que pueda plantear, modificando la propuesta si fuera necesario.	☐	☐	☐	☐
4.3: Planificar la temporalización que requiere la asesoría y el entrenamiento de las actividades, así como la asesoría para un acto en concreto o cambio permanente, teniendo en cuenta la agenda de la clientela.	☐	☐	☐	☐
4.4: Instruir a la clientela, explicando las actuaciones a realizar en el ámbito de la etiqueta y usos sociales acordados en el plan de actuación de su cambio de imagen personal.	☐	☐	☐	☐
4.5: Instruir a la clientela utilizando un entrenamiento práctico orientado a resolver situaciones reales mediante la utilización en protocolo, etiqueta y uso social y laboral, recibiendo una llamada, en la mesa, en un vehículo, comiendo	☐	☐	☐	☐

4: Programar pautas de comportamiento adaptadas a las actividades sociales, profesionales y de imagen personal para el aprendizaje y entrenamiento de la clientela.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
de pie, respuesta y redacción de invitaciones, recepción de invitados (anfitrión/anfitriona), asistencia como personas invitadas, los regalos, la puntualidad, colocación en su sitio o asiento, la ropa en diferentes actos con la etiqueta y que corresponda o vestimenta formal, los sombreros, el calzado, los saludos, el besa manos, entre otros.				
4.6: Seguir la evolución en la formación de la clientela mediante técnicas de observación directa, anotaciones y grabación en soportes audiovisuales, comprobando sus progresos o corrigiendo posibles desviaciones.	☐	☐	☐	☐
4.7: Capacitar la clientela mediante la instrucción recibida para realizar tareas y actividades definidas sobre los usos sociales y etiqueta (sentar a alguien en una silla, enseñarle cómo ha de colocarse posturalmente, dónde no tiene que poner los brazos, que no confunda cuál es su copa, plato de pan o cubiertos, o en un acto de pie: con qué mano se cogen los elementos, entre otros), en los ámbitos donde se vaya a desenvolver.	☐	☐	☐	☐

5: Valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta mediante cuidados estéticos para garantizar la satisfacción de la clientela y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Identificar las áreas susceptibles de evaluación, haciendo un estudio previo y teniendo en cuenta el manual de calidad y sus elementos (normas, procedimientos, plan de formación y registros) especificando que, quién y cómo se ejecutan las acciones.	☐	☐	☐	☐
5.2: Configurar los cuestionarios de evaluación y entrevistas a la clientela según el servicio y sus fases, incluyendo los datos necesarios, tanto sobre el resultado del servicio como de la calidad del trato recibido observado, fijando previamente la intervención del personal en dichos procesos.	☐	☐	☐	☐
5.3: Comprobar la calidad del personal técnico, la valoración de sus competencias y el trato con la clientela mediante técnicas de entrevista, encuestas y de estudio de resultados de los servicios.	☐	☐	☐	☐
5.4: Proponer el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de corregir los servicios prestados ante la valoración de la calidad, adecuándose a las características del espacio en el que la clientela es atendida.	☐	☐	☐	☐

5: Valorar la calidad del asesoramiento en las actuaciones de protocolo, usos sociales y etiqueta mediante cuidados estéticos para garantizar la satisfacción de la clientela y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4