



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2594\_3: Informar al usuario de la biblioteca”

#### 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 "ECP2594\_3: Informar al usuario de la biblioteca".

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: Acoger al usuario de la biblioteca, informándole sobre las instalaciones y servicios que están a su disposición para su uso eficiente, evitando la discriminación por razón de sexo, raza y cualquier otra razón.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Acoger al usuario de la biblioteca al entrar física o virtualmente en la biblioteca en función de la comunicación verbal y no verbal manifestada por el mismo, y teniendo en cuenta su diversidad cultural y/o necesidades específicas, con el objetivo de satisfacer su demanda de información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Identificar las necesidades del usuario de la biblioteca, remitiéndose a la entrevista personal, física o virtual, y/o a los estudios de usuarios elaborados desde la biblioteca, otras instituciones o fuentes de información especializadas, para ofrecer una acogida personalizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Identificar los servicios y secciones de la biblioteca con todas sus prestaciones y posibilidades, de forma clara e inequívoca mediante señalética física y mapas web, guías y folletos explicativos, para poder informar al usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Identificar los servicios con cariz informativo, educativo y sociocultural del ámbito geográfico y/o institucional en que se ubica la biblioteca mediante la consulta y recopilación de la documentación generada por estos, con la finalidad de difundirlos al usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Proporcionar la orientación al usuario de la biblioteca de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico y otros medios telemáticos, mediante la consulta y respuesta por dichos canales, para facilitarle la utilización de la biblioteca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>1: Acoger al usuario de la biblioteca, informándole sobre las instalaciones y servicios que están a su disposición para su uso eficiente, evitando la discriminación por razón de sexo, raza y cualquier otra razón.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4

<b>2: Gestionar el carné de usuario de la biblioteca, cumplimentando o capturando sus datos identificativos en el sistema de gestión bibliotecaria para poder hacer uso de la totalidad de los servicios de la misma.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Explicar el procedimiento de obtención del carné de usuario de la biblioteca en cuanto a tiempo de espera y condiciones de uso al usuario verbalmente o mediante guías de uso, para propiciar su solicitud y la posterior utilización del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Comprobar los datos del usuario en la base de datos de usuarios habilitados, incorporándose, en caso de no constar, en los campos establecidos en el sistema de gestión bibliotecaria, atendiendo a la normativa establecida en materia de protección de datos, para iniciar el proceso de gestión del carné de usuario de la biblioteca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Confeccionar la emisión física del carné de usuario, con su correspondiente clave a través de los dispositivos con que cuente la biblioteca para que el nuevo usuario disfrute del mismo y pueda hacer uso de los servicios que ésta pone a su disposición.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Revisar los informes de carnés obtenidos del sistema de gestión bibliotecaria, comprobando que los datos y el formato empleados durante el proceso de incorporación a dicho sistema se ajustan a la normativa de la biblioteca, así como la relativa a la protección de datos, para evitar errores en las comunicaciones con el usuario y garantizar la prestación del servicio de biblioteca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Gestionar los datos identificativos de los usuarios bajo la supervisión de la persona responsable, conforme a los procedimientos administrativos establecidos por la biblioteca y cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos, para realizar las estadísticas de número y tipología de usuarios, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Informar al usuario sobre la carta de servicios y el reglamento de la biblioteca de manera verbal o escrita, mediante avisos, o documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y carteles, entre otros, para garantizar el uso de las instalaciones, colecciones y un servicio de calidad en la biblioteca.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Trasladar la información recogida en el reglamento sobre el funcionamiento de la biblioteca al usuario de forma clara y amable, utilizando documentación y señalización para favorecer el uso de las instalaciones, servicios y colecciones de la biblioteca.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Recoger las observaciones del usuario sobre cualquier punto del reglamento y/o la carta de servicios de la biblioteca mediante los canales de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones establecidos por la biblioteca para considerar la pertinencia de modificarlos y mejorar el servicio prestado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Poner la carta de servicios de la biblioteca a disposición del usuario de manera verbal o escrita, mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y carteles, entre otros, presentando los compromisos de calidad adquiridos por ésta para que el usuario compruebe su cumplimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Recopilar los datos para el cálculo de indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicios de la biblioteca, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para medir la calidad del servicio bibliotecario, cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Dar orientación bibliográfica al usuario de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico y otros medios telemáticos, para facilitar el acceso a la colección de la biblioteca.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Recoger las consultas bibliográficas de forma presencial, telefónica, o a través de cualquier medio telemático, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para facilitar al usuario la respuesta a su consulta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Proporcionar las respuestas a las consultas bibliográficas del usuario de la biblioteca en función de las necesidades manifestadas, los niveles formativos detectados y utilizando las herramientas documentales de la biblioteca, para garantizar una orientación personalizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Dar orientación bibliográfica al usuario de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico y otros medios telemáticos, para facilitar el acceso a la colección de la biblioteca.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.3: Derivar las consultas bibliográficas avanzadas a la persona responsable, con el objetivo de garantizar la calidad y pertinencia de las respuestas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Transmitir la orientación sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca al usuario de manera verbal o mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y mapas virtuales, entre otros, para facilitar el acceso del usuario a dichos fondos, acompañándolos de forma personal si es necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Elaborar materiales de difusión, tales como guías, folletos y carteles bajo la supervisión de la persona responsable, para difundir información sobre la biblioteca.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Recoger los datos necesarios para el diseño de materiales de difusión, tales como guías de lectura y folletos informativos, entre otros, y la información relativa a la actividad de la biblioteca conforme a los procedimientos de trabajo interno establecidos, actualizándose periódicamente con las herramientas informáticas establecidas por ésta (hojas de cálculo, editores de texto, bases de datos, entre otros), a fin de ofrecer al usuario una información actualizada sobre dicha actividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Difundir los materiales de información elaborados por la biblioteca a través de diferentes canales de comunicación, tanto tradicionales como virtuales, con el objetivo de alcanzar a un mayor número de usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Actualizar la información sobre la biblioteca difundida a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), tales como blogs, páginas web o redes sociales, entre otros, permanentemente, siguiendo el manual de comunicación y medios sociales, a fin de aumentar la difusión de los servicios de la biblioteca entre el público usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>