

Estándar de competencias profesionales

Gestionar información turística

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP1074_3**
Estado **BOE**
Publicación **Orden EFP/1208/2021**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** Las fuentes de información de interés turístico se seleccionan en función de su prestigio y garantía, obteniendo los datos necesarios para satisfacer las demandas existentes.
 - IC1.2** La información obtenida se almacena en soportes de recogida de datos, posibilitando su posterior actualización, registro y archivo.
 - IC1.3** Los materiales divulgativos sobre servicios y actividades turísticas del entorno local y toda aquella documentación complementaria se elaboran, en función del público potencial y de los objetivos del centro de información turística.
 - IC1.4** La información procesada se comparte con redes de intercambio de información y cooperación turística, utilizando los soportes de difusión normalizados para tal fin.
- EC2** 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.

- IC2.1** Los documentos seleccionados de información turística del entorno local se agrupan, clasificándolos en función de sus características e identificación temática y a criterios que faciliten la agilización del servicio.
 - IC2.2** Las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso almacenamiento, transporte y desmontaje se planifican adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse.
 - IC2.3** El espacio físico de las instalaciones del centro, ya sean estables o temporales, se organiza, distribuyéndolo en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios.
 - IC2.4** El equipamiento técnico y el mobiliario se determina en función de las actividades a desarrollar y de las características propias del centro de información turística.
 - IC2.5** La contratación de suministros y servicios tales como telefonía, acceso a internet, acometidas de luz y agua, limpieza se planifica en función de las necesidades propias del centro, de la actividad y de la estacionalidad que le es característica.
 - IC2.6** La señalización externa e interna de los accesos a los puntos de información se adecua a la imagen que se pretende ofrecer al turista y de tal forma que su ubicación sea visible.
 - IC2.7** Los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio de información turística se planifican, estableciendo turnos y temporadas de apertura y cierre, en función de los programas que se abordan y de las particularidades del entorno.
- EC3** 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.
- IC3.1** La recepción de los clientes en el centro de información turística se efectúa 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.
 - IC3.2** Las solicitudes de información recibidas se atienden adaptando la respuesta a los distintos tipos de usuarios del servicio por medio del canal o vía de comunicación más adecuado.
 - IC3.3** Los productos o elementos informativos de distribución gratuita, folletos, guías y otros, se ofrecen a los clientes y usuarios documentando así las consultas planteadas.
 - IC3.4** El servicio de información prestado se registra en los soportes establecidos, favoreciendo la comunicación entre el personal del centro y la agilización en la prestación de futuros servicios.
 - IC3.5** Las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios se tramitan, informando de los pasos a seguir en caso de imposibilidad de resolución y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Técnicos de información turística
Promotores turísticos del entorno local
Empleados en puntos de información turística
Informadores en oficina de turismo

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos. Internet. Bases de datos/sistemas o programas de almacenamiento de datos. Terminales de telefonía fija y móvil. Mobiliario y equipo de oficina básico. Pupitres de información para lugares estratégicos. Expositores de material informativo y promocional. Material de promoción turística local.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de protección al consumidor. Ediciones de información turística del entorno local. Material promocional y de venta. Impresos y documentos administrativos. Datos históricos sobre temporadas de estacionalidad. Cuestionarios de satisfacción y hojas de sugerencias, quejas y reclamaciones.