



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN
PERSONAL**

Código: IMP395_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1252_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo
y usos sociales 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 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 “UC1252_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales 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: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

APP1: Valorar las necesidades del cliente en relación con las normas de protocolo y usos sociales, analizando su actividad social y laboral y su propio estilo personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Analizar durante la entrevista las demandas y expectativas del cliente, así como los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Identificar durante la entrevista si el asesoramiento solicitado es permanente o referido a un acontecimiento social determinado, recogiendo toda la información obtenida en la ficha del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Cumplimentar los formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Identificar las características relevantes de las personas con las que el cliente, se relaciona y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Detectar los conocimientos que requieren del aprendizaje del cliente respecto a actos protocolarios oficiales, sociales y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Analizar las actitudes y comportamientos modificables empleando la grabación de las actuaciones del cliente en soportes audiovisuales como vídeo y foto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Analizar la información recogida en la ficha correspondiente asegurando su confidencialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: <i>Elaborar la propuesta y el plan de actuación en aspectos de protocolo y usos sociales del cliente en el ámbito social, laboral y de su imagen personal adaptándolas a sus características, necesidades y demandas.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Diseñar el plan de actuación en etiqueta y usos sociales, conjugando las demandas, expectativas y necesidades del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Ajustar la propuesta técnica incluyendo la información obtenida de las consultas técnicas a otros profesionales expertos en protocolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Incluir en la propuesta técnica las demandas del cliente y los criterios de actuación claros para las situaciones sociolaborales predefinidas, corrigiendo y adaptándolos a las necesidades detectadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Contemplar en el plan de actuación: el número aproximado y la temporalización de las sesiones, los objetivos alcanzables en cada sesión, las actividades que se proponen, los profesionales que intervienen, el calendario de actuación, y previsión de seguimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Detallar las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Proporcionar la información sobre los cambios que se proponen al cliente presentando la propuesta con la documentación necesaria en diferentes soportes; papel o multimedia, y solicitando la firma de su autorización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: <i>Presentar al cliente la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para la consecución de los objetivos acordados que se adapten a su desarrollo social, profesional y personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Informar al cliente de las fases y desarrollo del programa de formación para el logro de usos sociales y etiqueta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Presentar la información sobre los cambios propuestos empleando la documentación en diferentes soportes, papel o multimedia (esquemas, programas multimedia específicos para el desarrollo de habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, u otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Informar al cliente sobre los resultados previstos complementando las propuestas con el material visual (álbum de fotos, esquemas, programas informáticos específicos) para el desarrollo de las habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Presentar al cliente la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para la consecución de los objetivos acordados que se adapten a su desarrollo social, profesional y personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.4: Informar al cliente de las características del plan de actuación propuesto, de las actividades y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal, así como del calendario de actuación y del presupuesto detallado, solicitando su conformidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Utilizar un lenguaje claro y explícito, evitando tecnicismos que puedan confundir al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Entrenar al cliente sobre pautas de comportamiento en público o normas de usos sociales adaptados al desarrollo de sus actividades profesionales, relaciones sociales e imagen personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Desempeñar las actividades para los diferentes ámbitos de intervención (protocolo, social, empresarial, otros) cubriendo las demandas del cliente y los objetivos previstos, bien para un acto concreto o para un cambio permanente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Transmitir al cliente, de forma clara y asequible, los cambios propuestos, respetando en lo posible las objeciones planteadas y en su caso, modificando la propuesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Valorar el tiempo que requiere el asesoramiento y del que dispone el cliente, y si se trata de un asesoramiento para un acto concreto o un cambio permanente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Informar al cliente de las actuaciones propuestas, instruyéndole en el ámbito de la etiqueta y usos sociales acordados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Practicar con el cliente en el entrenamiento y resolución de distintas situaciones reales mediante la utilización en protocolo/etiqueta social y laboral, en la mesa, recepción de invitados, asistencia como invitado, los regalos, la ropa en diferentes actos, los sombreros, los saludos, el besa manos, la etiqueta y otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Efectuar un seguimiento durante la formación en su evolución mediante técnicas de observación directa y grabación en soportes audiovisuales, comprobando los progresos del cliente y corrigiendo posibles desviaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Entrenar al cliente sobre pautas de comportamiento en público o normas de usos sociales adaptados al desarrollo de sus actividades profesionales, relaciones sociales e imagen personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos del cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.7: Comprobar que la instrucción capacita al cliente en la ejecución de las tareas sobre los usos sociales y etiqueta, y en todos los ámbitos donde se vaya a desenvolver.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: Valorar la calidad del servicio de asesoramiento en protocolo y usos sociales, garantizando el grado de satisfacción del cliente, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y aplicando las técnicas de comunicación e información y atención al cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Evaluar el grado de satisfacción del cliente, mediante técnicas de observación, cuestionarios y otros, anotando las posibles incidencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Aplicar, atendiendo a los parámetros de calidad establecidos, los procedimientos de comunicación con el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Poner en marcha los mecanismos para que se compruebe si el cliente no queda satisfecho con el asesoramiento o el trato recibido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>