



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E
INFORMACIÓN AL VISITANTE**

Código: HOT336_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA "UC1074_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 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 "UC1074_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:

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: Gestionar la información seleccionada de interés turístico sobre el entorno local, en función de las expectativas del cliente y de los objetivos previstos de la entidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Localizar la información de interés sobre el entorno local para llevar a cabo la elaboración de materiales de promoción turística, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Seleccionar las fuentes de información para la obtención de los datos necesarios sobre el entorno local, en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Diseñar los soportes necesarios para la recogida de información de utilidad del destino y su área de influencia, de forma que faciliten la consecución de los fines para los que se crean y la actualización, registro y archivo de la información obtenida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Archivar la información, de acuerdo a las normas establecidas, clasificándola de forma que permanezca fácilmente accesible y facilite su explotación en función de los objetivos y/o públicos a los que vaya destinada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Actualizar los datos procedentes de las distintas fuentes de información seleccionadas, de forma periódica y disponiendo así, en todo momento, de información fiable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Disponer la información procesada en soportes de difusión, permitiendo su conocimiento y utilización, tanto hacia el interior como hacia el exterior del centro informativo, adaptándola de forma que responda a los objetivos y tipología del centro de información de que se trate en cada caso y a los distintos segmentos de potenciales clientes y clientes reales a los que se dirige la actividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Gestionar la información seleccionada de interés turístico sobre el entorno local, en función de las expectativas del cliente y de los objetivos previstos de la entidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.7: Intercambiar la información procesada entre redes de centros o servicios de información turística, utilizando los soportes de difusión normalizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: Planificar las actividades a ofertar en un centro de información turística, en función de las características del entorno local, de las demandas de los clientes y de los objetivos previstos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Obtener información de la planificación turística del destino, empleándola para adaptar el servicio a las características del entorno local, a las demandas de los clientes y a los objetivos previstos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Fijar los objetivos de carácter particular del centro de información turística en el marco de la planificación general de la entidad, en función de las necesidades de los clientes y del carácter informativo y promocional del servicio turístico ofertado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Identificar el perfil de los usuarios actuales y potenciales del servicio, adaptando así las actividades y servicios ofertados a sus demandas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Elaborar los programas de actuación del centro de información turística, en función de los recursos disponibles y teniendo en cuenta las necesidades detectadas y la estacionalidad característica de la actividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Efectuar la recogida y el archivo de datos en los soportes previstos para el seguimiento de la actividad del centro de información turística, siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Establecer los elementos de control para las actividades programadas en el centro de información turística, a partir de los indicadores establecidos, proponiendo o, en su caso, adoptando las medidas correctivas oportunas y las innovaciones que demanda el mercado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Prestar los servicios específicos del centro de información turística, organizando los recursos necesarios y adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Determinar los espacios, mobiliario y equipamiento necesarios para la prestación del servicio del centro de información turística, en función de criterios que faciliten una mejor atención a los usuarios, tanto en el caso de instalaciones estables como temporales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Planificar las necesidades de inversión, reposición, gestión de permisos, señalización y, en su caso, almacenamiento, transporte y desmontaje de los recursos necesarios para la prestación del servicio turístico, siguiendo los procedimientos establecidos y adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Distribuir el personal del centro de información turística en los programas que se ejecuten, de forma que se asegure que todos los turnos y programas quedan atendidos y procurando además, la motivación del personal y la adecuación de sus perfiles a los programas que se abordan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Inventariar, en el caso de existir, los uniformes y herramientas complementarias de identificación y trabajo del personal, planificando su reposición y distribución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Disponer la señalización interna y externa de los accesos a los puntos de información y su ubicación, de forma que estén claramente visibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Planificar la contratación de suministros y servicios, tales como telefonía, accesos a Internet, acometidas de luz y agua, servidor de la web, limpieza, rotulación y otros, teniendo en cuenta las necesidades propias del centro de información turística, de la actividad y de la estacionalidad que le es característica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Establecer el procedimiento de difusión de la información del centro turístico, de forma que permita activar su utilización por parte de los potenciales usuarios y distribuidores colaboradores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Determinar la organización y gestión del almacén y/o almacenes o centros de distribución implicados en la prestación de servicios del centro de información turística, de forma que permita una pronta localización individualizada de los materiales, según las necesidades del punto de información individual y una ágil distribución a los puntos de información dependientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Asesorar a los clientes sobre la información turística solicitada del entorno local y en la formulación de posibles quejas o reclamaciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Recibir a los clientes, visitantes y residentes, en el centro de información turística, con amabilidad, aplicando normas de cortesía y técnicas de acogida y utilizando los distintivos para la identificación personal en el caso de atención directa en los puntos de información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Determinar las vías o canales para la atención y satisfacción de demandas de información y asesoramiento previas a la realización del viaje: página web, teléfono, correo postal, fax o correo electrónico, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Atender las peticiones y solicitudes de información de los clientes, utilizando todo tipo de medios para su transmisión, de forma objetiva, clara y adaptándola a los distintos tipos de usuarios del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Tramitar las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los clientes, asumiendo aquellas cuya solución sea posible, informando a los usuarios del servicio acerca de las instancias a qué deben dirigirse en caso de imposibilidad de resolución o ausencia de competencia y procediendo a la documentación y archivo de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Tramitar las solicitudes de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística, con la mayor brevedad posible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>