

**PROCESO SELECTIVO PARA LA COBERTURA DE UNA PLAZA DE
TÉCNICO/A INFORMADOR/A TURÍSTICO/A (OEP 2023) - TURNO LIBRE**

SEGUNDA PRUEBA · COMPETENCIAS PROFESIONALES

RÚBRICA DE RESPUESTAS Y CRITERIOS DE CORRECCIÓN

Referencia:	2025/21362Z	Fecha de celebración:	18 de septiembre de 2026
Puntuación máxima de competencias:	1,00 punto	Integración en la segunda prueba:	Conocimientos específicos y competencias profesionales

1. Objeto de la publicación

La presente rúbrica tiene por objeto hacer públicos, con carácter previo a la corrección y calificación de la segunda prueba, los indicadores y criterios de valoración correspondientes al apartado de competencias profesionales, que tiene una puntuación máxima de 1,00 punto.

La prueba se celebró el 18 de septiembre de 2026. El apartado de competencias se realizó a continuación de la redacción escrita de la segunda prueba y forma parte de la misma. Durante la intervención individual de cada persona aspirante, los miembros del Tribunal efectuaron las anotaciones necesarias para dejar constancia de las evidencias observadas. Dichas anotaciones tienen carácter instrumental y no constituyen por sí solas una calificación definitiva.

La valoración y puntuación individual se realizará en la sesión de corrección de la segunda prueba, aplicando de forma homogénea la presente rúbrica al conjunto de las personas aspirantes.

2. Criterio general de valoración

No se exige una respuesta literal o única. Se considerarán válidas las actuaciones, razonamientos y soluciones profesionalmente equivalentes que permitan apreciar la competencia evaluada. La puntuación de cada indicador se otorgará hasta el máximo previsto en función del grado de adecuación, concreción y suficiencia de la respuesta. Las respuestas parciales podrán recibir puntuación parcial; la ausencia de evidencia suficiente en un indicador determinará que no se otorgue puntuación por dicho indicador.

3. Rúbrica de respuestas y criterios de corrección

COMPETENCIA / PONDERACIÓN	INDICADOR DE VALORACIÓN	RESPUESTAS, ACTUACIONES O EVIDENCIAS QUE SE VALORARÁN	MÁX.
PREPARACIÓN TÉCNICA Y CAPACIDAD ANALÍTICA 0,30 puntos	Demuestra y relaciona la situación con rigor profesional, identificando la necesidad de resolver el problema conforme a normativa, estándares, procedimientos o protocolos de calidad turística (SICTED, accesibilidad universal en playas y Red Tourist Info).	Se valorará que la persona aspirante identifique correctamente el problema profesional planteado y la necesidad de comprobar y corregir la información facilitada, relacionando su actuación con criterios de calidad del servicio turístico, accesibilidad universal, procedimientos de la Red Tourist Info, SICTED u otros estándares, protocolos o referencias equivalentes que resulten aplicables.	0,15
PREPARACIÓN TÉCNICA Y CAPACIDAD ANALÍTICA 0,30 puntos	Propone medidas correctoras eficaces para evitar que vuelva a suceder.	Se valorará la propuesta de medidas concretas, viables y orientadas a prevenir la repetición de la incidencia. Entre otras actuaciones equivalentes, podrán considerarse la verificación de la información disponible, su actualización o corrección en los soportes utilizados, el registro y seguimiento de la incidencia y el establecimiento de mecanismos de revisión periódica de la información.	0,15
COMUNICACIÓN 0,30 puntos	Mantiene una actitud asertiva y utiliza un tono adecuado a la situación.	Se valorará una actuación respetuosa, profesional y orientada a gestionar adecuadamente una situación de queja o conflicto, mostrando escucha, control de la situación y una respuesta proporcionada y no confrontativa. No se exige una fórmula verbal concreta.	0,15
COMUNICACIÓN 0,30 puntos	Expone las ideas con claridad y emplea una comunicación clara y adecuada a la situación y al nivel profesional del puesto.	Se valorará que la respuesta se exponga de forma comprensible, ordenada y coherente, con lenguaje adecuado al contexto de atención turística y al nivel profesional del puesto, diferenciando de forma suficiente la atención inmediata de la incidencia y las actuaciones posteriores que procedan.	0,15
TRABAJO EN EQUIPO Y COORDINACIÓN 0,40 puntos	Propone una coordinación transversal ágil con los departamentos municipales competentes (Playas, Obras Públicas, etc.).	Se valorará que la persona aspirante plantee el contraste y traslado de la incidencia a las áreas o servicios municipales competentes para verificar la situación, corregir la información y coordinar, en su caso, las actuaciones necesarias. Se admitirán departamentos o unidades equivalentes a los indicados a título de ejemplo en el criterio.	0,20

COMPETENCIA / PONDERACIÓN	INDICADOR DE VALORACIÓN	RESPUESTAS, ACTUACIONES O EVIDENCIAS QUE SE VALORARÁN	MÁX.
TRABAJO EN EQUIPO Y COORDINACIÓN 0,40 puntos	Alinea de inmediato al resto del equipo de la oficina para unificar criterios informativos.	Se valorará que proponga comunicar la incidencia y la información verificada al resto del equipo de Tourist Info, actualizar las fuentes o herramientas compartidas y unificar el criterio informativo para evitar que continúe facilitándose información contradictoria, incorrecta o desactualizada.	0,20
PUNTUACIÓN MÁXIMA DEL APARTADO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES			1,00

4. Aplicación de la rúbrica en la corrección

- La corrección se realizará individualmente por cada miembro del Tribunal aplicando los mismos indicadores y puntuaciones máximas a todas las personas aspirantes.
- Las anotaciones tomadas durante la intervención oral servirán como soporte para identificar las evidencias observadas, pero la puntuación se asignará en la sesión de corrección conforme a esta rúbrica.
- Las aclaraciones formuladas por el Tribunal durante la lectura o exposición se tendrán en cuenta únicamente en cuanto permitan precisar o completar el contenido de la respuesta de la persona aspirante, sin introducir criterios distintos de los aquí publicados.
- La valoración atenderá al conjunto de la respuesta ofrecida en el apartado competencial, incluida su exposición oral y las aclaraciones que, en su caso, se hubieran producido.
- La puntuación obtenida en competencias profesionales, hasta un máximo de 1,00 punto, se integrará en la calificación total de la segunda prueba junto con el resto de apartados que la componen.

5. Publicidad

La presente rúbrica se publica en la sede municipal con carácter previo al inicio de la corrección y calificación individual de la segunda prueba, a fin de que las personas aspirantes conozcan los criterios que serán aplicados por el Tribunal.

EL TRIBUNAL CALIFICADOR

Signat digitalment per:
MARIA CINTA VICEDO
RODRIGUEZ
Data: 29/09/2026 8:48:32
M.I. Ajuntament de Dénia

Signat digitalment per:
JOSEFA CARDONA MARTORELL
Data: 29/09/2026 9:39:09
M.I. Ajuntament de Dénia