



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES**

Código: ADG0305_1

NIVEL: 1

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en
gestiones rutinarias con agentes externos de la organización”**

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 “UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización”.

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: <i>Confeccionar los documentos internos y rutinarios derivados del proceso de comunicación, ajustándose a los modelos convencionales o informáticos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Seleccionar las plantillas disponibles en la organización, teniendo en cuenta el tipo de contenido, objetivo y la ubicación de los documentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Redactar los documentos internos y rutinarios, respetando las reglas de ortografía y gramática y utilizando aplicaciones informáticas o medios convencionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Entregar los documentos elaborados a los responsables de la organización, cumpliendo los requisitos de tiempo y forma establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Mantener comunicaciones presenciales con interlocutores internos y/o externos de la empresa.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Presentarse ante los interlocutores externos, identificándose y transmitiendo la imagen corporativa de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Registrar los datos identificativos de los interlocutores externos, solicitando y comprobando los documentos de identificación y utilizando los medios apropiados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Anotar los mensajes recibidos y/o para transmitir de los interlocutores externos e internos, asegurando su corrección y utilizando los medios apropiados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4 Transmitir los mensajes a los interlocutores externos o internos,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Mantener comunicaciones presenciales con interlocutores internos y/o externos de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
asegurando la comprensión de los mensajes por el interlocutor.				
APS2.5: Requerir la información solicitada y no disponible o la dudosa a las personas o fuentes relevantes de la organización, utilizando los canales internos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Obtener información sobre la calidad del servicio propio prestado al cliente, mediante la utilización de un cuestionario o de otros medios establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Mantener comunicaciones telefónicas y telemáticas con interlocutores internos y/o externos de la empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Obtener información sobre la identidad del interlocutor y asunto en las llamadas telefónicas y telemáticas, para establecer la procedencia y el asunto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Desviar las llamadas telefónicas y telemáticas hacia las personas o servicios solicitados, a través de los recursos y equipos telefónicos disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Informar de la identidad del interlocutor y del motivo de las llamadas telefónicas y telemáticas al destinatario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Anotar los mensajes para miembros de la organización, asegurando su comprensión y utilizando los recursos disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Transmitir los mensajes recibidos al destinatario exacto, de forma oral o por escrito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>