



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección”

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 “UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección”.

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.

<i>APP1: Administrar los flujos de información documental, internos y externos de forma eficiente, realizando las tareas y utilizando los medios de transmisión requeridos, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Clasificar la información recibida, organizando, valorando, verificando y corrigiendo datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Seleccionar los aspectos claves de la información según la gestión posterior y la decisión de quien corresponda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Determinar el tipo de tratamiento a dar en cada caso según la gestión posterior y decisión de quien corresponda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Registrar la información recibida, codificándose según el asunto en soporte convencional o electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Canalizar la información hacia los destinatarios según procedimientos establecidos y organigrama de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Dar respuesta a las peticiones de información recibida, sin dejar asuntos pendientes en el marco de su responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Seleccionar los medios de transmisión según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Administrar los flujos de información documental, internos y externos de forma eficiente, realizando las tareas y utilizando los medios de transmisión requeridos, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.8: Transmitir información utilizando los medios disponibles según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requieran la comunicación a enviar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.9: Determinar los trámites adicionales necesarios para transmitir la información con autonomía y responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.10: Gestionar los trámites adicionales necesarios con autonomía y responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.11: Archivar las copias de la documentación emitida previamente clasificadas en el soporte que proceda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.12: Detectar los efectos de los obstáculos en la comunicación interna (rumores, mensajes ambiguos, mensajes obstructores, inexistencia de retroalimentación, disonancia cognitiva u otros) con discreción y responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.13: Transmitir los efectos de los obstáculos en la comunicación interna al responsable directo con discreción y responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.14: Reseñar los errores y fallos en las comunicaciones telemáticas con prontitud y eficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.15: Corregir los errores y fallos en las comunicaciones telemáticas en el ámbito de su responsabilidad con prontitud y eficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.16: Informar de los errores y fallos al soporte técnico en el marco de su responsabilidad con prontitud y eficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Gestionar las visitas de forma eficiente, realizando las tareas requeridas, atendiendo y resolviendo sus requerimientos y siguiendo procedimientos protocolarios y de habilidades sociales en las que se transmite la imagen de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Clasificar las visitas de la dirección en cuanto a su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Filtrar las visitas de la dirección utilizando los medios adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Indicar el lugar de encuentro a las visitas de la dirección con autonomía y responsabilidad y utilizando las habilidades sociales necesarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Acompañar a las visitas al lugar de encuentro de la dirección cuidando la imagen corporal de acuerdo con la corporativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Atender las peticiones o requerimientos de las visitas con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades y previendo y resolviendo las posibles contingencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Tramitar las peticiones o requerimientos de las visitas con prontitud y eficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Promocionar la estructura, productos y/o servicios e imagen de la compañía o entidad, describiéndose y decidiendo el suministro de documentación, productos o informaciones disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Recabar información relevante que afecte a la organización en las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes con precisión y rapidez a través del canal adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Transmitir la información relevante a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Detectar los posibles problemas planteados por las visitas de la dirección, según sus peticiones, información facilitada o el contexto del escenario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.11: Resolver problemas en la atención de visitas con respuestas adecuadas a cada tipo de situación y ámbito de actuación y tomando las decisiones que procedan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Gestionar la atención telefónica interna y externa, utilizando los recursos que le son propios, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad para lograr una comunicación telefónica eficaz.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Seleccionar la información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica identificando procedencia y nivel jerárquico, utilizando los medios adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Facilitar la información requerida por el interlocutor en las comunicaciones telefónicas, determinando la razón y la urgencia y facilitando al interlocutor la respuesta necesaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Justificar las ausencias de la dirección utilizando las habilidades necesarias que correspondan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Transmitir los mensajes recogidos a la dirección con exactitud en el plazo y medio adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Resolver situaciones conflictivas planteadas en la atención telefónica tomando las decisiones que procedan de acuerdo con cada tipo de situación y adoptando un tono de voz firme y conciliador.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Trasladar las llamadas a quien corresponda dentro y fuera de la organización utilizando las herramientas de las comunicaciones telefónicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Detectar los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas con rapidez y eficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Subsanan los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, en el ámbito de su responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Informar al soporte técnico en el ámbito de su responsabilidad, con rapidez y eficiencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: <i>Comprobar que las comunicaciones escritas se ajustan a la imagen corporativa, las reglas de uso y el objeto de la transmisión, utilizando las herramientas y terminología requerida.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Redactar la información y documentación de la dirección utilizando las herramientas pertinentes que cumplan con el objetivo del documento y en el plazo previsto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Adecuar la estructura del documento en función de su carácter, de la imagen corporativa que se quiera transmitir y aplicando la terminología, fórmulas de cortesía, y usos habituales del documento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Detectar errores en la información y documentación en lenguas propias aplicando criterios de corrección léxica y sintáctica según el manual o libro de estilo pertinente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Subsanan errores en la información y documentación en lenguas propias aplicando criterios de corrección léxica y sintáctica según el manual o libro de estilo pertinente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Revisar la ubicación y redacción de los elementos comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Transmitir las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por la dirección y/u otros, con cortesía, precisión y prontitud a los responsables correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Inspeccionar la redacción de las comunicaciones derivadas de Intranet o página de Internet de la empresa periódicamente, aportando las respuestas necesarias para que su redacción sea clara y comprensible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Gestionar la redacción de las comunicaciones derivadas de Intranet o página de Internet de la empresa con los responsables correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>