PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP0236_3: Gestionar actividades administrativas de tramitación en las administraciones públicas"

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP0236_3: Gestionar actividades administrativas de tramitación en las Administraciones Públicas".

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:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,…, en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. 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.

1: Registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares, dando curso a su envío al interesado, manejando aplicaciones informáticas, de acuerdo con el procedimiento administrativo y de acceso a la información de la Administración, para su constancia y control.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Contrastar la documentación a presentar en el registro de entrada, aceptando el registro o no de la misma, verificando el cumplimiento de los requisitos de procedimiento.	☐	☐	☐	☐
1.2: Cotejar la documentación objeto de compulsa, verificando su correspondencia con la original para incorporarla al expediente, digitalizándola y devolviendo el original al presentador.	☐	☐	☐	☐
1.3: Examinar la documentación a presentar por delegación o representación, verificando que se aporta la documentación o firma de legitimación de representante o delegado.	☐	☐	☐	☐
1.4: Registrar los documentos a remitir a otros organismos, enviando la documentación al organismo de recepción, dejando constancia de este envío.	☐	☐	☐	☐
1.5: Realizar los trámites para proceder a su registro por medio fehaciente, de acuerdo con los principios de actuación de la Administración Pública (eficacia, coordinación, publicidad, entre otros).	☐	☐	☐	☐
1.6: Evaluar la trascendencia de la información y la publicidad o difusión de la misma, seleccionado el medio para su comunicación de acuerdo al procedimiento establecido en la Administración.	☐	☐	☐	☐

1: Registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares, dando curso a su envío al interesado, manejando aplicaciones informáticas, de acuerdo con el procedimiento administrativo y de acceso a la información de la Administración, para su constancia y control.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.7: Facilitar el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud, a los interesados que lo desconozcan, prestando la información de ayuda respecto a la identificación y firma electrónica, así como de los medios existentes y forma de utilización de las mismas.	☐	☐	☐	☐
1.8: Archivar la documentación, facilitando el acceso y consulta de la información que contienen.	☐	☐	☐	☐

2: Tramitar los asuntos, expedientes o reclamaciones mediante el procedimiento establecido por la Administración, manejando aplicaciones de gestión electrónica, evitando y solucionando incidencias, para salvaguardar los derechos de los interesados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Formalizar el expediente, tramitándolo según el orden del procedimiento administrativo a que se refiere el contenido del expediente (tramitación del expediente, identificación, plazos, audiencia de los interesados, entre otras).	☐	☐	☐	☐
2.2: Solicitar los requisitos subsanables en el procedimiento de tramitación, con exactitud y claridad, y operando con medios de comunicación que permitan constancia de la recepción de la solicitud.	☐	☐	☐	☐
2.3: Registrar la documentación remitida por el órgano receptor, procediendo a la apertura de expediente, siguiendo el procedimiento establecido en la Administración.	☐	☐	☐	☐
2.4: Informar los derechos de los interesados en el expediente, con exactitud y claridad, respecto a alegaciones, notificación, entre otros.	☐	☐	☐	☐
2.5: Remitir el documento, al órgano competente, a través de la aplicación informática específica con prontitud.	☐	☐	☐	☐

2: Tramitar los asuntos, expedientes o reclamaciones mediante el procedimiento establecido por la Administración, manejando aplicaciones de gestión electrónica, evitando y solucionando incidencias, para salvaguardar los derechos de los interesados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.6: Instruir el seguimiento del expediente, notificando a los interesados su conclusión, previa comprobación por el superior jerárquico.	☐	☐	☐	☐
2.7: Trasladar la resolución que pone fin al expediente dentro del plazo legal, a los órganos de la organización implicados, notificándolo al interesado.	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar actividades de atención al público y de información de carácter general, a través de los diferentes canales de comunicación (web, correo electrónico, redes sociales, entre otros), para dar cumplimiento a los derechos de los administrados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Desarrollar la atención e información al público, proporcionando la información con exactitud, aplicando fórmulas de cortesía, tratamiento protocolario y habilidades y técnicas de comunicación asertiva y empática, asegurando la comprensión de la misma por el interlocutor.	☐	☐	☐	☐
3.2: Recabar la información necesaria para gestionar la petición del interlocutor, canalizándola a la unidad o departamento responsable de su resolución.	☐	☐	☐	☐
3.3: Prestar la ayuda y orientaciones, permitiendo al ciudadano realizar las gestiones para dar cumplimiento de sus derechos.	☐	☐	☐	☐
3.4: Recepcionar las quejas y sugerencias, recogiendo la información que permita valorar la calidad del servicio prestado y remitiéndolas a la unidad o departamento responsable de su tramitación.	☐	☐	☐	☐
3.5: Tramitar las quejas y sugerencias recibidas en la atención a los ciudadanos en la prestación de los servicios públicos, con prontitud y eficiencia, de acuerdo con la Carta de Servicios de la Administración.	☐	☐	☐	☐
3.6: Aplicar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, en el tratamiento y mantenimiento de la información y documentación, informando de los derechos del tratamiento de los datos a los ciudadanos.	☐	☐	☐	☐