



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0969_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas”

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 “ECP0969_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas”.

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:	Firma:
NIF:	
Nombre y apellidos del asesor/a:	Firma:
NIF:	

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 actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellos asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información completa para ofrecer un servicio de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Identificar los departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a los mismos, sus cargos y responsabilidades a través del organigrama de la organización, contrastando la vigencia del mismo y utilizando las aplicaciones informáticas.	☐	☐	☐	☐
1.2: Actualizar la ubicación física de los departamentos o áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, web, entre otras, en los registros de la estructura organizativa (organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos, entre otros), identificándolas y registrando los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas.	☐	☐	☐	☐
1.3: Mantener los elementos (recursos, herramientas y componentes) de información y comunicación (folletos, revistas internas o externas, publicaciones, web, redes sociales, entre otras) en el área de trabajo, en condiciones de orden y actualización, expurgando, digitalizando o archivando aquellos que han quedado obsoletos, de acuerdo con el protocolo de la organización.	☐	☐	☐	☐

2: Apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel, interna y externa, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización a fin de distribuirla a los destinatarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Manejar los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel (burofax, correo convencional, correo certificado, correo con acuse de recibo, entre otros), solicitando o cumplimentando los justificantes de envío preceptivos para su registro.	☐	☐	☐	☐
2.2: Registrar la correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida, conforme a las normas internas, a través de los medios en soporte papel o informáticos designados por la organización.	☐	☐	☐	☐
2.3: Organizar la correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida, clasificándolas según los criterios fijados (normal, urgente, certificados, entre otros), generando las reproducciones, devoluciones y/o consultas.	☐	☐	☐	☐
2.4: Distribuir la correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares solicitados, cumpliendo los criterios de economía y sostenibilidad en el uso del papel.	☐	☐	☐	☐
2.5: Comprobar los datos identificativos de las comunicaciones a emitir (destinatario, acuse de recibo, entre otros) , cotejándolos con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, adaptando el formato de envío (doblados, ensobrados, sellados, entre otros).	☐	☐	☐	☐
2.6: Efectuar el embalado y/o empaquetado, seleccionando los materiales según el tipo de producto, asegurando su protección física y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa aplicable sobre envíos y paquetería.	☐	☐	☐	☐
2.7: Efectuar los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización, de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por la organización.	☐	☐	☐	☐
2.8: Tratar el registro, la distribución y la manipulación de la información, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.	☐	☐	☐	☐

3: Apoyar a la gestión de la correspondencia digital, interna y externa, identificando a los interesados en la información que contienen y archivándola, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Manejar los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital (correos electrónicos, mensajes instantáneos, chat, foros, redes sociales, entre otras), registrando la información que contienen y derivándolos a la persona responsable de su recepción.	☐	☐	☐	☐
3.2: Archivar los mensajes recibidos, de manera ordenada y en función de su importancia, clasificándose en carpetas y subcarpetas.	☐	☐	☐	☐
3.3: Identificar los interesados en la información contenida en los mensajes, de cara a reenvíos o respuestas, así como puestos en copia, facilitando el seguimiento de los mismos.	☐	☐	☐	☐
3.4: Guardar los archivos adjuntos en el dispositivo informático, en la red, en el servidor o en la nube, entre otros, localizando las carpetas contenedoras y siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la organización.	☐	☐	☐	☐
3.5: Manejar las herramientas complementarias de gestión de mensajes (de seguimiento, programadores, creación de listas de contacto, entre otras), clasificando los mensajes y contactos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.	☐	☐	☐	☐
3.6: Ejecutar las copias de seguridad, verificando su ubicación y archivo, con la periodicidad establecida por la organización.	☐	☐	☐	☐
3.7: Tratar la información contenida en los mensajes, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y seguridad y confidencialidad de información.	☐	☐	☐	☐

4: Registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, ajustándose a las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, cotejándolos cuando así lo estimen las normas de la organización, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Actualizar los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales, a través de las aplicaciones informáticas de uso por la organización.	☐	☐	☐	☐
4.2: Registrar los pedidos, a través de los medios existentes (manuales o informáticos), de acuerdo a los plazos y las especificaciones establecidas y la normativa aplicable sobre datos personales.	☐	☐	☐	☐
4.3: Comprobar los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería, entre otros, del ámbito de la organización, que están registrados en los ficheros en soporte papel o informático, comunicando al responsable, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados, efectuando el seguimiento de los mismos.	☐	☐	☐	☐
4.4: Cotejar los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa a través de las herramientas informáticas (hojas de cálculo, sistemas de gestión, entre otras), con los que los originan, comprobando la corrección de los datos, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.	☐	☐	☐	☐

5: Efectuar actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Aplicar las instrucciones recibidas, solicitando aclaraciones hasta su comprensión.	☐	☐	☐	☐
5.2: Gestionar los cobros frente a terceros, comprobando los datos como la razón social, el motivo, el importe u otros aspectos de los mismos (NIF, domicilio, observaciones, entre otros), manejando el TPV (Terminal Punto de Venta) y las aplicaciones de banca digital en las operaciones efectuadas (tarjeta bancaria, transferencias inmediatas, entre otras).	☐	☐	☐	☐

5: Efectuar actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.3: Entregar los documentos de justificación de cobros a la persona pagadora, comprobando que el importe y los datos de cobro coinciden con los documentos.	☐	☐	☐	☐
5.4: Comprobar los cobros en efectivo que están en su totalidad, en la cantidad estimada y que cumplen con la normativa aplicable fiscal y mercantil, procediéndose a la devolución del cambio.	☐	☐	☐	☐
5.5: Cumplimentar los justificantes en las gestiones de reintegro, presentándolos para su cobro.	☐	☐	☐	☐
5.6: Efectuar los pagos frente a clientes (personas físicas o jurídicas), según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos por la organización.	☐	☐	☐	☐
5.7: Recoger los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona designada por la organización.	☐	☐	☐	☐
5.8: Comprobar el saldo final generado por las operaciones de cobro y pago, verificando que se ajusta a los justificantes de las operaciones realizadas, efectuando el arqueo de caja y actuando de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad establecidos por la organización.	☐	☐	☐	☐

6: Organizar los recursos materiales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas y las normas establecidas por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Comprobar los recursos o materiales de la oficina, verificando su existencia en las cantidades y condiciones estimadas por la organización y actualizando el inventario.	☐	☐	☐	☐

6: Organizar los recursos materiales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas y las normas establecidas por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.2: Ejecutar los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos, de acuerdo con los procedimientos o normas internas, revisando su funcionamiento.	☐	☐	☐	☐
6.3: Suministrar los recursos materiales solicitados, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.	☐	☐	☐	☐
6.4: Actualizar los listados de previsión de material de oficina, con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas.	☐	☐	☐	☐
6.5: Efectuar los pedidos, en función de las necesidades y plazos de entrega e informando previamente al superior jerárquico para su aprobación.	☐	☐	☐	☐
6.6: Mantener las fichas de los materiales de oficina actualizadas, a través de los medios informáticos o documentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores, entre otros.	☐	☐	☐	☐
6.7: Transmitir la información relativa al stock (número de unidades, precios, nuevos materiales, entre otras) para la gestión del aprovisionamiento al responsable, a través de los canales habilitados por la organización.	☐	☐	☐	☐
6.8: Comprobar los materiales de los pedidos realizados en su recepción, verificando que se ajustan a la cantidad y calidad estimada en la hoja de pedido, y que está presente en la documentación acreditativa de recepción, devolviendo las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido, de acuerdo con los procedimientos y normas internas e informando previamente al superior jerárquico.	☐	☐	☐	☐

7: Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.1: Confirmar las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados y anotando las especificaciones dadas.	☐	☐	☐	☐
7.2: Desempeñar las actividades de apoyo administrativo, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, incentivando la actitud positiva, la iniciativa, la mejora, la superación y el dinamismo ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.	☐	☐	☐	☐
7.3: Utilizar los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo, proporcionando el cuidado estipulado y comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas, reponiendo dicho material.	☐	☐	☐	☐
7.4: Desarrollar las actividades de apoyo administrativo, reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.	☐	☐	☐	☐
7.5: Revisar el propio desempeño de las actividades, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.	☐	☐	☐	☐
7.6: Comunicar las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo, proponiéndoselas al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.	☐	☐	☐	☐