



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa”

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 “ECP0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa”.

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: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, siguiendo las instrucciones recibidas, utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Ejecutar las instrucciones recibidas, solicitando las aclaraciones hasta su comprensión.	☐	☐	☐	☐
1.2: Seleccionar las plantillas de los documentos de información, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo, ubicación del mismo y el medio de transmisión de la información (tablón, mensajería instantánea, chat, correo electrónico, entre otros).	☐	☐	☐	☐
1.3: Confeccionar los documentos internos y rutinarios, a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo los modelos establecidos por la organización.	☐	☐	☐	☐
1.4: Presentar los documentos elaborados al superior para su visto bueno, cumpliendo el plazo y la forma establecidos en la organización, de acuerdo con las normas y usos internos, exponiéndose al público o difundiéndolos a través de los canales designados para ello.	☐	☐	☐	☐

2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas, aplicando criterios de asertividad y empatía, con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Asegurar la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores (recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras), consiguiendo una comunicación efectiva.	☐	☐	☐	☐
2.2: Efectuar la comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, en actuaciones profesionales, aplicando criterios de claridad, asertividad.	☐	☐	☐	☐
2.3: Solicitar la información, las aclaraciones o los recursos al responsable directo o a los miembros del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.	☐	☐	☐	☐
2.4: Expresar las opiniones críticas propias, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.	☐	☐	☐	☐
2.5: Recibir las críticas de otros miembros del entorno de trabajo de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.	☐	☐	☐	☐
2.6: Afrontar los conflictos en situaciones de trabajo, manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.	☐	☐	☐	☐

3: Efectuar presencialmente el proceso de comunicación, transmitiendo y/o recibiendo la información operativa y rutinaria de los interlocutores de la organización, con claridad, mostrando la imagen corporativa de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Efectuar la transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización, la escucha atenta y efectiva, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.	☐	☐	☐	☐

3: Efectuar presencialmente el proceso de comunicación, transmitiendo y/o recibiendo la información operativa y rutinaria de los interlocutores de la organización, con claridad, mostrando la imagen corporativa de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.2: Efectuar la presentación ante los interlocutores externos (clientes, proveedores u otros agentes), identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.	☐	☐	☐	☐
3.3: Registrar los datos identificativos de los interlocutores en los documentos de control, solicitando y comprobando los documentos acreditativos establecidos por las normas internas de la organización, aplicando las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad.	☐	☐	☐	☐
3.4: Anotar los mensajes recibidos y/o para transmitir con los medios asignados (agenda electrónica, libros de notas, entre otros), con claridad, asegurando la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas del guion establecido por la organización para la transmisión de los mensajes a los destinatarios.	☐	☐	☐	☐
3.5: Transmitir los mensajes, con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.	☐	☐	☐	☐
3.6: Trasladar la información solicitada o complementaria no disponible, de la que se tienen dudas o que sobrepasan su ámbito de actuación, hacia las personas responsables dentro de la organización.	☐	☐	☐	☐
3.7: Expresar las respuestas negativas, de forma asertiva, clara y concisa, explicándolas con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.	☐	☐	☐	☐
3.8: Controlar la calidad del servicio propio prestado al cliente, solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.	☐	☐	☐	☐

4: Efectuar el proceso de recepción y/o emisión de comunicaciones telefónicas o telemáticas (videollamadas, mensajería instantánea, chat, redes sociales, entre otras) de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y manejando los equipos de comunicación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Atender las comunicaciones telefónicas y telemáticas, con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.	☐	☐	☐	☐
4.2: Identificar las comunicaciones telefónicas y telemáticas, atendiendo a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva (información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, entre otros).	☐	☐	☐	☐
4.3: Transferir las comunicaciones telefónicas y telemáticas, a través de los recursos o equipos de comunicación hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.	☐	☐	☐	☐
4.4: Recibir los mensajes para otros miembros de la organización, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos de comunicación para su transmisión.	☐	☐	☐	☐
4.5: Transmitir los mensajes recibidos al destinatario, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.	☐	☐	☐	☐
4.6: Aplicar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, verificando su cumplimiento en todas las comunicaciones de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐