



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0975_2: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones”

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 “ECP0975_2: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones”.

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: Gestionar la recepción de visitas, tanto físicas como online de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, a fin de canalizar sus peticiones, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo y de acuerdo con su ámbito de actuación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Personalizar el tratamiento a las visitas de clientes o de público en general, notificadas con anticipación a la recepción, adaptándolo a las instrucciones proporcionadas y de acuerdo con el protocolo de la organización sobre la atención al cliente.	☐	☐	☐	☐
1.2: Filtrar las visitas no esperadas o desconocidas, identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la mismas, gestionándolas en primera instancia y utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad y confidencialidad.	☐	☐	☐	☐
1.3: Justificar las ausencias o la imposibilidad de recepción por miembros de la organización, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con cortesía, amabilidad y transmitiendo con exactitud los mensajes recogidos a los interesados en el plazo estipulado en las instrucciones de la organización.	☐	☐	☐	☐
1.4: Atender los clientes o público en general, orientándolos y/o acompañándolos con diligencia al lugar de encuentro preciso y, si procede, presentándolos de acuerdo con el protocolo de la organización, indicando el motivo de su presencia.	☐	☐	☐	☐
1.5: Identificar el cargo y departamento o área del demandante y, en su caso, el destinatario, atendiendo a las necesidades de información o a las	☐	☐	☐	☐

1: Gestionar la recepción de visitas, tanto físicas como online de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, a fin de canalizar sus peticiones, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo y de acuerdo con su ámbito de actuación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, personalizando su tratamiento.				
1.6: Atender las peticiones o demandas de visitas (localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización) con prontitud y eficiencia, proporcionando las soluciones correspondientes.	☐	☐	☐	☐
1.7: Mantener los recursos y herramientas de información y comunicación (paneles, expositores, folletos, revistas internas o externas, publicaciones entre otras) del área de trabajo, atendiendo a las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.	☐	☐	☐	☐
1.8: Procesar las comunicaciones, de acuerdo a las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.	☐	☐	☐	☐

2: Canalizar las comunicaciones telefónicas o telemáticas (recibidas por redes sociales, perfiles corporativos, web, entre otras), internas o externas, de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) hacia los destinatarios, aplicando los protocolos de actuación internos y los protocolos de resolución de conflictos bajo criterios de asertividad y amabilidad, y transmitiendo una imagen de ámbito profesional, para responder las peticiones realizadas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Gestionar las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas, aplicando criterios de atención telefónica (sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, entre otros) y de acuerdo al protocolo establecido (identificación personal y organizativa, entre otros).	☐	☐	☐	☐
2.2: Filtrar las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas que no estén enmarcadas en el ámbito de la atención al cliente o usuario, o requieran la intervención de otras categorías profesionales, identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia, nivel jerárquico, utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas en la organización sobre seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.	☐	☐	☐	☐

2: Canalizar las comunicaciones telefónicas o telemáticas (recibidas por redes sociales, perfiles corporativos, web, entre otras), internas o externas, de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) hacia los destinatarios, aplicando los protocolos de actuación internos y los protocolos de resolución de conflictos bajo criterios de asertividad y amabilidad, y transmitiendo una imagen de ámbito profesional, para responder las peticiones realizadas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.3: Justificar las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones, aplicando criterios de cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo marcado por la organización, los mensajes recogidos.	☐	☐	☐	☐
2.4: Transmitir las comunicaciones a los destinatarios, manejando con destreza las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas (identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otras), e identificando los cargos, departamento, áreas, entre otras.	☐	☐	☐	☐
2.5: Aplicar las normas y procedimientos de disponibilidad y accesibilidad ante las llamadas (número máximo de tonos para responder, tiempos de espera, entre otros), establecidos por la organización, ante peticiones u ofrecimientos de información, facilitándose el establecimiento de la comunicación en el menor tiempo posible.	☐	☐	☐	☐
2.6: Atender las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos (localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización) así como la solicitud de inscripciones en eventos u otros actos y reservas, proporcionando las soluciones más satisfactorias y registrándolas con los medios e instrumentos proporcionados por la organización y confirmándolas en el tiempo estipulado por la misma.	☐	☐	☐	☐
2.7: Efectuar las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo, identificando a las personas a las que se remite en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.	☐	☐	☐	☐
2.8: Transmitir las comunicaciones, aplicando las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas, documentos, correspondencia en soporte papel o telemático, comunicaciones instantáneas de mensajería directa y de la página web corporativa y paquetería recibidas o emitidas, de acuerdo con las normas internas de la organización, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Comprobar el origen, asunto y datos del destinatario de las comunicaciones recibidas (documentación oficial, correo físico, electrónico, fax, burofax, entre otras), identificándolos con precisión, y verificando la exactitud con los datos de la organización o sus miembros, subsanando, en su caso, los errores.	☐	☐	☐	☐
3.2: Resolver las comunicaciones instantáneas recibidas por medio de la mensajería directa y/o de la página web corporativa, así como las derivadas de la intranet (foros, chat, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado, entre otras), revisándolas periódicamente, atendiendo a las competencias otorgadas por la organización, derivando aquellas que no estén enmarcadas en el ámbito de la atención al cliente o usuario o requieran la intervención de otras categorías profesionales.	☐	☐	☐	☐
3.3: Verificar los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir (destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, entre otros), identificando los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.	☐	☐	☐	☐
3.4: Cotejar las reproducciones, con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales, disponiendo de los medios físicos o informáticos de la organización, aplicando los sistemas de firma electrónica cuando así se requiera.	☐	☐	☐	☐
3.5: Registrar la documentación, correspondencia en soporte papel o informático, y la paquetería recibida o emitida, a través de los medios disponibles en la organización en soporte papel o informático, conservando los sobres o digitalización de los mismos, cuando proceda, cotejando los datos que contienen para completar aquellos que se consideran significativos y que no figuren en la documentación (medio de verificación de registro postal, datos de destino, entre otros).	☐	☐	☐	☐
3.6: Distribuir la documentación, correspondencia y paquetería admitida a través de los canales físicos y/o telemáticos establecidos por la organización, digitalizándolos cuando así lo requieran los protocolos de la organización, haciéndose llegar a su destinatario o departamento.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas, documentos, correspondencia en soporte papel o telemático, comunicaciones instantáneas de mensajería directa y de la página web corporativa y paquetería recibidas o emitidas, de acuerdo con las normas internas de la organización, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.7: Distribuir la información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa (calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, producción, entre otros), adaptándola al destinatario para su difusión y verificando su recepción.				
3.8: Tramitar los accesos a la información, procesando las solicitudes y recogiendo las autorizaciones precisas, registrando y distribuyendo dicha información, para facilitar el seguimiento y la trazabilidad de la misma, aplicando la normativa sobre seguridad y confidencialidad y sobre datos personales.	☐	☐	☐	☐

4: Efectuar la redacción y cumplimentación de documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, cumpliendo las instrucciones recibidas y los criterios establecidos por la organización, y utilizando los medios físicos o informáticos disponibles, a fin de transmitir la imagen de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) a sus destinatarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Seleccionar los medios y soportes (calidad y tipos de papel, discos, impresos, plantillas, modelos de documentos establecidos, soportes de almacenamiento digitales, entre otros) para redactar y cumplimentar los documentos, de acuerdo con el objetivo y tipología del documento.	☐	☐	☐	☐
4.2: Aplicar las especificaciones del manual de comunicación corporativa (estilos, estructura, imagen, logotipo, entre otras) de la organización, revisándolas en todos los documentos o impresos, digitales o en soporte papel, para transmitir la imagen corporativa.	☐	☐	☐	☐
4.3: Redactar los documentos de las comunicaciones escritas (documentos oficiales o comerciales, informes, circulares, correos electrónicos, mensajería instantánea, entre otros), aplicando la corrección ortográfica y léxica exigida por la lengua utilizada y observando la terminología, fórmulas de cortesía, usos habituales (frases hechas, eufemismos, entre otros), protocolo y formato.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

4: Efectuar la redacción y cumplimentación de documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, cumpliendo las instrucciones recibidas y los criterios establecidos por la organización, y utilizando los medios físicos o informáticos disponibles, a fin de transmitir la imagen de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) a sus destinatarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.4: Cumplimentar los formularios e impresos de gestión en la organización (solicitudes, reservas, documentos de comunicación o información, entre otros), comprobando los datos e información requerida en los formatos.				
4.5: Aplicar los criterios de plazos de entrega, acceso, seguridad y confidencialidad de la información, redactando los documentos, y cumplimentando los formularios y modelos.	☐	☐	☐	☐
4.6: Verificar la documentación elaborada, revisando su redacción y contenido, subsanando los errores y el cumplimiento de las normas de calidad establecidas por la organización (imagen corporativa, tipografía, redacción, entre otras), comprobando la usabilidad en el caso de documentos digitales de uso online.	☐	☐	☐	☐