



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0982_3: Gestionar 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 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 “ECP0982_3: GESTIONAR 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:

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: Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, electrónico u otros medios telemáticos, de forma autónoma, facilitando la gestión documental, a fin de asegurar la circulación de las comunicaciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Organizar la información recibida, identificando características, urgencia, importancia, destinatarios entre otros, para que la presencia y corrección de los datos quede verificada.	☐	☐	☐	☐
1.2: Codificar la información recibida, en su caso, según el asunto, registrándola en soporte electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.	☐	☐	☐	☐
1.3: Canalizar la información hacia los destinatarios correspondientes, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, para asegurar la resolución de asuntos pendientes, en su caso.	☐	☐	☐	☐
1.4: Seleccionar los medios de transmisión como correo convencional, electrónico, burofax, mensajería entre otros utilizándolos, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.	☐	☐	☐	☐
1.5: Gestionar los trámites adicionales requeridos para la transmisión de la información como traducciones, copias entre otros, en tiempo y forma aplicando criterios de calidad.	☐	☐	☐	☐

1: Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, electrónico u otros medios telemáticos, de forma autónoma, facilitando la gestión documental, a fin de asegurar la circulación de las comunicaciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Conservar las copias de la documentación emitida clasificadas, archivándolas en el soporte convencional o digital, con el fin de que los criterios de calidad y sostenibilidad queden asegurados.	☐	☐	☐	☐
1.7: Gestionar las comunicaciones internas y/o telemáticas, transmitiendo a la persona responsable aspectos como dificultades, distorsiones, entre otros, en su caso, con el fin de que el flujo de la misma cumpla criterios de calidad y los errores o fallos, queden identificados e informados al soporte técnico.	☐	☐	☐	☐
1.8: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.	☐	☐	☐	☐

2: Gestionar las visitas, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen corporativa de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Identificar las visitas, utilizando medios como agenda, red de contactos informales, consulta interna entre otros, según procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, para que queden filtradas.	☐	☐	☐	☐
2.2: Atender las visitas, orientándolas y/o acompañándolas al lugar de encuentro, siguiendo protocolos de la imagen corporativa de la empresa para que los estándares de calidad y de protocolo empresarial, queden cumplidos.	☐	☐	☐	☐
2.3: Gestionar las peticiones o requerimientos de las visitas como localizaciones, desplazamientos entre otros, con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y/o resolviendo las contingencias, en su caso.	☐	☐	☐	☐
2.4: Promocionar la estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad, suministrando, en su caso, documentación, productos o informaciones, para que los criterios definidos de filosofía empresarial queden transmitidos.	☐	☐	☐	☐

2: Gestionar las visitas, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen corporativa de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.5: Analizar las acciones comerciales de la competencia, de los clientes y proveedores como promociones, precios, entre otros, transmitiéndolas a la persona responsable de la empresa, a través del canal requerido, para que la información de clientes, proveedores y agentes llegue en tiempo y forma.	☐	☐	☐	☐
2.6: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar la emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la circulación de la información interna y externa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Atender las llamadas telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, emitidas o recibidas, respetando las normas de cortesía, utilizando los recursos de la comunicación telefónica como escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz entre otros para que la imagen corporativa de la organización quede transmitida.	☐	☐	☐	☐
3.2: Identificar la información sobre el interlocutor de la llamada telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, como procedencia, nivel jerárquico entre otros, utilizando los medios como agenda electrónica, red de contactos informales, consulta interna entre otros.	☐	☐	☐	☐
3.3: Gestionar la información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, personalmente, determinando la razón y la urgencia, para que el interlocutor obtenga la respuesta en tiempo y forma requerida.	☐	☐	☐	☐
3.4: Justificar la información sobre ausencias, desarrollando las habilidades de protocolo y confidencialidad requeridos, para transmitir a los interesados los mensajes recogidos en tiempo y forma.	☐	☐	☐	☐
3.5: Gestionar las herramientas de las comunicaciones telefónicas como identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar la emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la circulación de la información interna y externa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
de audio, videoconferencia, entre otros, utilizando las aplicaciones requeridas para que el funcionamiento quede controlado.				
3.6: Gestionar las herramientas de las videollamadas o videoconferencias como identificación de usuario, gestión de aplicaciones o programas, equipos informáticos, conexión a Internet, adecuación de la sala de videoconferencias con ajustes de audio, ruidos externos, iluminación, interrupciones entre otros supervisándolas para que el funcionamiento quede asegurado.	☐	☐	☐	☐
3.7: Identificar los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias subsanándolos, en el ámbito de su responsabilidad, o requiriendo el soporte técnico, en su caso a la persona responsable.	☐	☐	☐	☐
3.8: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.	☐	☐	☐	☐

4: Controlar las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción, y su corrección, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Redactar la información y documentación como actas, carta externa, correos electrónicos, informes entre otros, en tiempo y forma previsto, utilizando las herramientas como procesador de texto, entre otras, para cumplir con el objetivo de calidad del documento.	☐	☐	☐	☐
4.2: Definir la estructura de los documentos, analizándola en función del carácter del mismo como mercantil, laboral, administrativo, técnico, entre otros para que la calidad y la imagen corporativa quede transmitida.	☐	☐	☐	☐
4.3: Supervisar la información y documentación en lenguas propias, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica, para seguir el manual o libro de estilo fijado por la organización, subsanando errores, con herramientas como corrector ortográfico, procesador de texto, entre otros.	☐	☐	☐	☐

4: Controlar las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción, y su corrección, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.4: Aplicar la terminología, las fórmulas de cortesía y los usos propios del documento según carácter comercial, técnico, legal entre otros, para seguir los criterios de contextualización.	☐	☐	☐	☐
4.5: Verificar los títulos y rótulos insertados de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, entre otros objetos, comprobando la redacción y ubicación, para facilitar y agilizar la comprensión del contenido del documento.	☐	☐	☐	☐
4.6: Identificar las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por otros, comunicándolas a la persona responsable, para que la corrección quede gestionada.	☐	☐	☐	☐
4.7: Supervisar las comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, comprobando la calidad de redacción, para gestionar, en su caso, cambios pertinentes en tiempo y forma.	☐	☐	☐	☐
4.8: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.	☐	☐	☐	☐