

Estándar de competencias profesionales

Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	1
Código	ECP0970_1
Estado	BOE
Publicación	RD 914/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** Las instrucciones recibidas se ejecutan, solicitando las aclaraciones hasta su comprensión.
- IC1.2** Las plantillas de los documentos de información se seleccionan, 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).
- IC1.3** Los documentos internos y rutinarios se confeccionan, a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo los modelos establecidos por la organización.
- IC1.4** Los documentos elaborados se presentan 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.

EC2 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.

IC2.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, 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.

IC2.2 La comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, en actuaciones profesionales se efectúa, aplicando criterios de claridad, asertividad.

IC2.3 La información, las aclaraciones o los recursos se solicitan 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.

IC2.4 Las opiniones críticas propias se expresan, 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.

IC2.5 Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben 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.

IC2.6 Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan, manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

EC3 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.

IC3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se efectúa 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.

IC3.2 La presentación ante los interlocutores externos (clientela, proveedores u otros agentes), se efectúa, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

IC3.3 Los datos identificativos de los interlocutores se registran 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.

- IC3.4** Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan 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.
- IC3.5** Los mensajes se transmiten, con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.
- IC3.6** La información solicitada o complementaria no disponible, de la que se tienen dudas o que sobrepasan su ámbito de actuación se trasladan, hacia las personas responsables dentro de la organización.
- IC3.7** Las respuestas negativas se expresan, de forma asertiva, clara y concisa, explicándolas con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.
- IC3.8** La calidad del servicio propio prestado a la clientela se controla, solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.
- EC4** Efectuar el proceso de recepción y/o emisión de comunicaciones telefónicas o telemáticas (videollamadas, mensajería instantánea, chat, redes sociales, entre otras) de clientela o usuarios, atendiendo en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y manejando los equipos de comunicación.
- IC4.1** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se atienden, con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.
- IC4.2** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se identifican, atendiendo a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva (información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, entre otros).
- IC4.3** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se transfieren, 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.
- IC4.4** Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos de comunicación para su transmisión.
- IC4.5** Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.
- IC4.6** Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican, verificando su cumplimiento en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Red local. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones (entornos de usuario): sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes (CRM). Centralita telefónica o teléfonos multifunciones, teléfonos móviles, fax, equipos y aplicaciones de videollamadas, mensajería digital y web. Organigramas funcionales y de distribución de áreas y espacios. Manuales de proceso de comunicación. Argumentario de ventas. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.