

Estándar de competencias profesionales

Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	2
Código	ECP0975_2
Estado	BOE
Publicación	RD 914/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Gestionar la recepción de visitas, tanto físicas como online de clientela internas y externas 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.

IC1.1 El tratamiento a las visitas de la clientela o de público en general, notificadas con anticipación a la recepción, se personaliza, adaptándolo a las instrucciones proporcionadas y de acuerdo con el protocolo de la organización sobre la atención al cliente.

IC1.2 Las visitas no esperadas o desconocidas se filtran, 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.

IC1.3 Las ausencias o la imposibilidad de recepción por miembros de la organización se justifican, 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.

IC1.4 Los clientes o público en general se atienden, 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.

- IC1.5** El cargo y departamento o área del demandante y, en su caso, el destinatario, se identifican, atendiendo a las necesidades de información o a las instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, personalizando su tratamiento.
- IC1.6** Las peticiones o demandas de visitas (localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización) se atienden con prontitud y eficiencia, proporcionando las soluciones correspondientes.
- IC1.7** Los recursos y herramientas de información y comunicación (paneles, expositores, folletos, revistas internas o externas, publicaciones entre otras) del área de trabajo se mantienen, atendiendo a las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.
- IC1.8** Las comunicaciones se procesan, de acuerdo a las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.
- EC2** 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.
- IC2.1** Las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas se gestionan, aplicando criterios de atención telefónica (sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, entre otros) y de acuerdo al protocolo establecido (identificación personal y organizativa, entre otros).
- IC2.2** 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 se filtran, 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.
- IC2.3** Las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones se justifican, aplicando criterios de cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo marcado por la organización, los mensajes recogidos.
- IC2.4** Las comunicaciones se transmiten 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.
- IC2.5** 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, se aplican ante peticiones u ofrecimientos de información, facilitándose el establecimiento de la comunicación en el menor tiempo posible.

IC2.6 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 se atienden, 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.

IC2.7 Las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo se efectúan, identificando a las personas a las que se remite en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

IC2.8 Las comunicaciones se transmiten, aplicando las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.

EC3 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.

IC3.1 El origen, asunto y datos del destinatario de las comunicaciones recibidas (documentación oficial, correo físico, electrónico, fax, burofax, entre otras) se comprueban, identificándolos con precisión, y verificando la exactitud con los datos de la organización o sus miembros, subsanando, en su caso, los errores.

IC3.2 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) se resuelven, 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.

IC3.3 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir (destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, entre otros) se verifican, 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.

IC3.4 Las reproducciones se cotejan, 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.

- IC3.5** La documentación, correspondencia en soporte papel o informático, y la paquetería recibida o emitida se registra, 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).
- IC3.6** La documentación, correspondencia y paquetería admitida se distribuye 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.
- IC3.7** La información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa (calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, producción, entre otros) se distribuye, adaptándola al destinatario para su difusión y verificando su recepción.
- IC3.8** Los accesos a la información se tramitan, 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.
- EC4** 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 medios físicos o informáticos, a fin de transmitir la imagen de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) a sus destinatarios.
- IC4.1** 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 se seleccionan, de acuerdo con el objetivo y tipología del documento.
- IC4.2** Las especificaciones del manual de comunicación corporativa (estilos, estructura, imagen, logotipo, entre otras) de la organización se aplican, revisándolas en todos los documentos o impresos, digitales o en soporte papel, para transmitir la imagen corporativa.
- IC4.3** Los documentos de las comunicaciones escritas (documentos oficiales o comerciales, informes, circulares, correos electrónicos, mensajería instantánea, entre otros) se redactan, 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.

- IC4.4** Los formularios e impresos de gestión en la organización (solicitudes, reservas, documentos de comunicación o información, entre otros) se cumplimentan, comprobando los datos e información solicitados en los formatos.
- IC4.5** Los criterios de plazos de entrega, acceso, seguridad y confidencialidad de la información se aplican, redactando los documentos, y cumplimentando los formularios y modelos.
- IC4.6** La documentación elaborada se verifica, 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Auxiliares administrativos comerciales
Recepcionistas administrativos
Auxiliares administrativos para gestión de ventas y compras
Operadores atención telefónica
Auxiliares administrativos de atención al cliente

Medios de producción

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones (entornos de usuario): sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con la clientela (CRM, "Customer Relationship Management"), "software" de gestión documental, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico, mensajería instantánea, chats, redes sociales. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores en soporte papel e informático, fotocopadoras, fax, impresoras. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. Tablet, smartphones, cámaras web, micrófonos, auriculares y altavoces.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el

comercio electrónico. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la empresa. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Información postal. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Revistas del sector. Diccionario y manual de ortografía y gramática de la lengua utilizada en soporte papel, electrónico o a través de la web. Manuales de ayuda de "hardware" y "software" utilizado. Catálogo de productos y servicios. Contenidos, foros y comentarios de la web corporativa. Redes sociales de la organización.