

Estándar de competencias profesionales

Gestionar actividades de asistencia a la dirección en materia de organización

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP0983_3
Estado	BOE
Publicación	RD 914/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Planificar las actividades propias, de asistencia a la dirección y de otros departamentos de la empresa, utilizando medios como aplicaciones de calendario digitales, exportables y actualizables, correo electrónico, entre otros, priorizando los intereses de la dirección, identidad y cultura corporativas, para que quede registro documental físico o digital.
- IC1.1** La comunicación, registro, plazos, cultura corporativa, entre otros, propias de la dirección se planifican, siguiendo los intereses internos, identidad y cultura corporativas, con el fin de que el registro documental físico o digital de las mismas quede recogido.
- IC1.2** El calendario de las actividades propias y de la dirección se fija, siguiendo los estándares de calidad y de tiempo de respuesta establecidos en los protocolos de actuación con el fin de que los estándares de calidad de la empresa queden cumplidos.
- IC1.3** Las citas a terceros se planifican, solicitándolas de manera estandarizada y personalizable con el fin de que las mismas queden registradas.
- EC2** Organizar las actividades planificadas y aprobadas propias y de asistencia a la dirección, gestionando la coordinación, actualización de las agendas y tiempos, de forma que las incidencias como solapamientos de las personas implicadas, entre otras, queden controladas.

- IC2.1** Las actividades propias y de la dirección se analizan, jerarquizándolas según prioridades, con objeto de cumplir los objetivos y criterios establecidos por la empresa.
- IC2.2** Las actividades diarias se planifican, organizándolas por similitud para asignar los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.
- IC2.3** La planificación de la agenda se reajusta, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades, para estructurarla, siguiendo líneas de actuación previamente fijadas.
- IC2.4** Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

EC3 Gestionar los servicios y recursos materiales físicos o digitales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, con el fin de asegurar su disponibilidad.

- IC3.1** El equipamiento, material o servicios requeridos para el desarrollo de las actividades se identifican en base a sus características y a las directrices definidas.
- IC3.2** Los proveedores de equipamientos, materiales o servicios requeridos se seleccionan, jerarquizando criterios como:
 - IC3.2** - Económicos de equilibrio calidad/precio.
 - IC3.2** - Relaciones de interés de proveedores como partner o clientela.
 - IC3.2** - Certificaciones o compromisos de responsabilidad social corporativa.
 - IC3.2** - Otros establecidos en la cultura empresarial como proximidad o afinidad empresarial.
- IC3.3** La adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, se contratan, utilizando las técnicas de negociación y abordando:
 - IC3.3** - Precios de mercado.
 - IC3.3** - Stock disponible.
 - IC3.3** - Plazos de entrega.
 - IC3.3** - Calidades.
 - IC3.3** - Condiciones de pago.
 - IC3.3** - Transportes, si procede.
 - IC3.3** - Descuentos y bonificaciones.
 - IC3.3** - Volumen de pedido.
 - IC3.3** - Servicio postventa.

IC3.3 - Otros.

IC3.4 La documentación relativa a los pedidos se comprueba, verificando datos como precio, cantidad, importe total, entre otros, para que los cálculos, los procedimientos internos de calidad queden gestionados.

IC3.5 Los pagos o anticipos a proveedores se efectúan en los plazos pactados, cumplimentando los documentos nacionales o extranjeros según los acuerdos alcanzados, para que queden registrados según los procedimientos internos de la empresa.

IC3.6 La información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos se verifican, comprobándolos con la documentación soporte de la operación para controlar los importes finales.

IC3.7 El stock de materiales informáticos y de oficina, se controla a través del seguimiento de su utilización, manteniendo criterios de sostenibilidad, reducción de consumo, minimización del espacio de stock e impacto ambiental, para que los procedimientos internos de calidad queden cumplidos.

IC3.8 Las características de los servicios y suministros contratados se verifican, comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad, durabilidad y sostenibilidad establecidas por el proveedor, con el fin de que las culturas corporativas empresariales queden aseguradas.

IC3.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

EC4 Gestionar la organización de reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura corporativa y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los objetivos definidos y la mejora de la calidad del servicio.

IC4.1 Las reuniones y/o eventos institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, entre otros se planifican de acuerdo a los objetivos fijados, respetando la identidad corporativa y la cultura empresarial.

IC4.2 Las fases de diseño, planificación, programación, ejecución, control, evaluación y recursos para cada una de ellas se analizan, organizándolas según su naturaleza y los objetivos fijados.

IC4.3 Los presupuestos para reuniones o eventos corporativos se controlan, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas por la dirección y las aportaciones de terceros en su caso (patrocinadores, colaboradores) para permitir la obtención de equilibrio calidad/precio según la política de responsabilidad social de la empresa.

- IC4.4** La negociación con las entidades involucradas como proveedores, participantes en el evento u otros agentes relacionados se lleva a cabo, teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo para que las identidades corporativas y cultura empresarial queden respetadas.
- IC4.5** Las reuniones o eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo anterior, posterior y durante la celebración de los mismos, para que las asistencias queden convocadas y confirmadas en tiempo y forma.
- IC4.6** La logística para reuniones o eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales se prevé, verificando la documentación, conectividad, medios audiovisuales, restauración, normas de seguridad y confidencialidad, entre otros, en consonancia a la naturaleza del acto, para minimizar las contingencias en su caso.
- IC4.7** Los resultados de la organización de las reuniones y eventos se evalúan, utilizando, en su caso, cuestionarios de autoevaluación y de satisfacción para que el alcance de los objetivos fijados previamente quede analizado.
- IC4.8** Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.
- IC4.9** Las reclamaciones, sugerencias y quejas ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas se gestionan en los plazos y formas establecidos, con el fin de que mejore la atención y mejora de las mismas.
- EC5** Gestionar la planificación de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados, tarifas, normas internas, con el fin de conseguir rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.
- IC5.1** Las ofertas y cotizaciones de los viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales se obtienen con las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio, la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación.
- IC5.2** El itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje se prepara con antelación, haciendo que resulte equilibrado en cuanto a coste, tiempo de trabajo y tiempo personal del asistente.
- IC5.3** Los presupuestos se efectúan en tiempo y forma, bloqueando en su caso los servicios y controlándolos según las instrucciones recibidas acordes a la cultura corporativa respecto a la elección de proveedores.
- IC5.4** La información previa sobre necesidades de documentación personal -requisitos en cuanto a vigencia del pasaporte o DNI, visados necesarios, permisos de residencia u otros-, requisitos de vacunación, traslado de capitales y tipo de divisa y su cotización, se aporta con la antelación debida en función de las exigencias de cada caso.

- IC5.5** Los viajes internacionales se organizan, teniendo en cuenta los cambios de huso horario, la agenda de trabajo, la situación socio-económica y la información en relación con el protocolo social y empresarial del país visitado.
- IC5.6** La adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones se gestionan con antelación, confirmándose su envío a las partes implicadas en la reunión o encuentro, bajo la autorización de la dirección, para prever posibles contingencias.
- IC5.7** El desarrollo de la organización del viaje combinado y los servicios incluidos se evalúa, confeccionando y cumplimentando informes específicos para conseguir una mejora en la prestación de servicios.
- IC5.8** La documentación de trabajo requerida para el viaje y las reuniones se prepara con previsión y antelación, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad, y cubriendo las posibles necesidades y contingencias, para enviarla a las partes implicadas, bajo la autorización de la dirección.
- IC5.9** Las reclamaciones a los proveedores de los servicios prestados se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, en la organización de viajes nacionales e internacionales, según las guías y la normativa aplicable de reclamaciones.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Secretarios de dirección

Secretarios administrativos

Asistentes de dirección

Medios de producción

Agendas manuales y electrónicas. Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas para videoconferencia, programas de presentación, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopadoras, fax, teléfonos e impresoras. Formularios de presupuestos para reuniones, viajes y eventos. Manuales de procedimientos de control de calidad. Material promocional y

de soporte a la documentación emitida. Planos de espacios para la celebración de eventos -salones, palacios de congresos, otros-. Fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje, hoteles. Guías turísticas y catálogos de viajes. Protocolo y fórmulas de cortesía en lugares de destino.

Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa interna de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, normas de la organización de reuniones de diversos tipos -comités, consejos de administración, juntas generales de accionistas-. Normativa aplicable mercantil y civil. Inventarios de material y equipamiento. Registros de calidad, pedidos, albaranes, vales y facturas. Guías de eventos, destinos, productos y servicios turísticos. Protocolos, usos sociales y normas de precedencia. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales. Guías de viaje, sistemas de transporte, tipos de alojamiento, seguros de viaje. Funciones de las embajadas y consulados. Precios y tarifas. Husos horarios, mapas, catálogos, directorios. Guía de reclamaciones. Tipo de cambio de divisa. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.