



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

## TRANSVERSAL

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros”**

#### 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 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros”.

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:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

<b>APP1:</b> <i>Determinar las necesidades de los clientes de servicios financieros interpretando la información oral recibida, en lengua extranjera, en situaciones de asesoramiento y atención profesional.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Interpretar las necesidades del cliente a partir de la información recibida durante conversaciones en lenguaje estándar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Interpretar las instrucciones técnicas verbales, claras y breves, evitando errores de comprensión y malentendidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Identificar la información relevante procedente de llamadas telefónicas y grabaciones solicitando las aclaraciones necesarias para su comprensión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Identificar los puntos principales de carácter administrativo o comercial de servicios financieros, transmitidas por medios audiovisuales técnicos -videos, CDs, DVDs, u otros-.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2:</b> <i>Manejar la documentación escrita en lengua extranjera, propia de las actividades financieras, reconociendo las instrucciones recibidas e informando de los puntos relevantes.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Comprender toda la información incluida en la documentación financiera básica y habitual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Entender la documentación técnica y textos escritos sobre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> Manejar la documentación escrita en lengua extranjera, propia de las actividades financieras, reconociendo las instrucciones recibidas e informando de los puntos relevantes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
productos/servicios así como sobre equipos o procedimientos propios del sector financiero, consultando las fuentes necesarias y utilizando herramientas de traducción.				
APS2.3: Identificar el contenido y la información relevante de documentos extensos procedentes de fuentes de información relacionadas con la actividad financiera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Utilizar el lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propias del sector financiero, agilizando las comunicaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3:</b> Transmitir oralmente mensajes en lengua extranjera, adecuados al contexto y al destinatario, durante el desarrollo de actividades de gestión y asesoramiento de servicios financieros.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Elaborar mensajes orales que respondan a las necesidades del cliente, atendiendo a la forma de expresión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Adecuar el discurso oral al contexto de la comunicación y a las condiciones socioculturales del destinatario, aplicando normas de cortesía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Adaptar los mensajes orales al canal o medio de comunicación, asegurando su correcta transmisión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Emplear recursos lingüísticos en los argumentos utilizados en las situaciones de asesoramiento de servicios financieros, utilizando niveles de exposición, persuasión y argumentación adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4:</b> Redactar las comunicaciones escritas y la documentación habitual de servicios financieros, en lengua extranjera, conforme al canal de comunicación y tipo de documento que se maneja.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Escribir documentos habituales, rutinarios y no rutinarios, con coherencia discursiva y conforme al tipo de registro y los usos de la lengua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP4:</b> Redactar las comunicaciones escritas y la documentación habitual de servicios financieros, en lengua extranjera, conforme al canal de comunicación y tipo de documento que se maneja.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.2: Redactar comunicaciones escritas propias del sector, empleando el registro adecuado y ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica de la lengua, utilizando las herramientas necesarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Complimentar la documentación habitual de servicios financieros conforme a las características del documento y utilizando la terminología de la documentación básica del sector financiero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Utilizar lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas propias del sector financiero, agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP5:</b> Mantener conversaciones en lengua extranjera, en diferentes situaciones de asesoramiento y atención a clientes de productos y servicios financieros, utilizando la lengua con soltura y manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Participar activamente y con soltura en situaciones de asesoramiento o atención a clientes de productos y servicios financieros, solicitando la información necesaria para su comprensión y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Desarrollar conversaciones informales con el interlocutor, con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, para favorecer la participación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Utilizar los diferentes mecanismos de expresión no verbal en las comunicaciones orales presenciales con los clientes, ajustándose a sus condiciones socioculturales y asegurando la correcta interpretación de los mensajes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Confirmar el significado de la información expresada sin claridad o de manera poco comprensible, utilizando las expresiones adecuadas de la lengua extranjera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>