



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE  
RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE**

**Código: ADG307\_2**

**NIVEL: 2**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

**UNIDAD DE COMPETENCIA  
“UC0975\_2 Recepcionar y procesar las comunicaciones  
internas y externas”**

#### 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 “UC0975\_2 Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas”.

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: Atender las visitas de clientes de la organización o de público en general, solucionando o canalizando sus peticiones a la persona adecuada.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Filtrar visitas no esperadas o desconocidas, identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Justificar las ausencias o imposibilidad de recepción ante visitas de clientes de acuerdo a las instrucciones recibidas con cortesía y amabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Transmitir los mensajes recogidos a los interesados a través del canal correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Dirigir a los clientes o público en general al lugar de encuentro, orientándolos o acompañándolos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Efectuar las presentaciones, si procede, identificando a las partes e indicando el motivo de su presencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Obtener información sobre el cargo y departamento o área del demandante, y en su caso, el destinatario, ante demandas de información o instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, personalizando su tratamiento a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Proporcionar información y soluciones oportunas ante peticiones de visitas sobre localizaciones desplazamientos o información relacionada con la organización a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.8: Mantener los recursos, herramientas y componentes de información-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP1: Atender las visitas de clientes de la organización o de público en general, solucionando o canalizando sus peticiones a la persona adecuada.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
comunicación en el área de trabajo en las condiciones de orden y actualización de acuerdo al protocolo de la organización.				

<b>APP2: Procesar las comunicaciones orales dirigidas a la organización, solucionando sus peticiones o transmitiendo la información hacia los destinatarios.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Recepcionar las llamadas telefónicas o telemáticas aplicando criterios de atención telefónica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Filtrar las llamadas telefónicas o telemáticas identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia y nivel jerárquico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Justificar las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones con cortesía y amabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Transmitir los mensajes recogidos a los interesados través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Trasladar las comunicaciones a los destinatarios, dentro y fuera de la organización, utilizando las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Obtener información sobre el cargo y departamento o área del demandante o destinatarios, ante peticiones o instrucciones de información, personalizando su tratamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Proporcionar información y soluciones satisfactorias ante las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos, en el marco de su responsabilidad, a través de los medios adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Registrar las llamadas relativas a solicitud de inscripciones en eventos u otros actos, y reservas, clasificando a los solicitantes de acuerdo con las instrucciones de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Confirmar la solicitud de inscripciones en eventos u otros actos, y reservas, a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> <i>Procesar las comunicaciones orales dirigidas a la organización, solucionando sus peticiones o transmitiendo la información hacia los destinatarios.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.10: Efectuar las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo a través de las personas adecuadas en cada momento y respetando los canales establecidos en la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3:</b> <i>Tramitar la recepción y el envío de paquetería y documentación escrita, efectuando las comprobaciones necesarias.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Comprobar el origen, asunto y datos de las comunicaciones recibidas, verificando la exactitud de los datos de las comunicaciones recibidas con los de la organización o sus miembros y subsanando los errores en los datos de las comunicaciones recibidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Comprobar que los datos identificativos de las comunicaciones a emitir se corresponden con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de bases de datos, detectando omisiones o errores en los datos del destinatario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Subsanan omisiones o errores en los datos identificativos de las comunicaciones a emitir, añadiendo o modificando datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Reproducir documentación con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Cotejar documentación con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Compulsar documentación con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Registrar la documentación, correspondencia convencional o electrónica, y paquetería recibida o emitida, conservando los sobres que aporten datos significativos que no figuren en la documentación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Distribuir la documentación, correspondencia y paquetería admitida, haciéndose llegar a su destinatario o departamento a través de los canales convencionales y/o telemáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3:</b> Tramitar la recepción y el envío de paquetería y documentación escrita, efectuando las comprobaciones necesarias.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.9: Distribuir la información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa a través de los canales convencionales y/o telemáticos, verificando su recepción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Adaptar la información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa para su difusión al destinatario mediante su personalización y verificando su recepción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.11: Tramitar los accesos a la información procesando las solicitudes establecidas por la organización, y recogiendo las autorizaciones precisas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.12: Revisar periódicamente las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en Internet de la organización, canalizando su procesamiento y la respuesta necesaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4:</b> Redactar documentos con corrección y pulcritud, cumplimentando los que estén estandarizados, utilizando los medios y soportes necesarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Seleccionar los medios y soportes para redactar y cumplimentar, de acuerdo con el objetivo y tipología del documento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Escribir comunicaciones, con corrección ortográfica, léxico adecuado, terminología precisa, fórmulas de cortesía, formato establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Rellenar formularios e impresos de gestión habituales en la organización o Administración Pública según las instrucciones de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Revisar la documentación elaborada, subsanándose los errores y controlándose el cumplimiento de las normas de calidad establecidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>