



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO**

**Código: COM087\_3**

**NIVEL: 3**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0245\_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente  
/consumidor / usuario”**

#### 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 “UC0245\_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario”.

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>Obtener información de la consulta, queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo, identificando las partes que intervienen y el orden cronológico de los hechos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Saludar al consumidor/usuario en los distintos canales de comunicación, aplicando fórmulas de cortesía y protocolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Solicitar los datos objeto de la petición, prestando interés por el interlocutor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Atender la petición con diligencia, evitando esperas innecesarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Obtener una idea general del objeto de la consulta, queja o reclamación, ordenando cronológicamente los hechos en materia de consumo y determinando las partes que intervienen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Concretar el contexto y los elementos que conforman la situación expuesta, subsanando las posibles lagunas, identificando los posibles elementos subjetivos introducidos por el solicitante, y determinando si desea obtener información o presentar una denuncia/reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2:</b> <i>Orientar al consumidor de los derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel, según el problema/consulta planteado, de acuerdo con la normativa aplicable.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Determinar la respuesta, deduciendo si se puede dar una respuesta inmediata o si es necesario aplazarla o, en su caso, si es conveniente que el consumidor presente denuncia o reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2:</b> Orientar al consumidor de los derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel, según el problema/consulta planteado, de acuerdo con la normativa aplicable.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Dar respuesta al consumidor o usuario, si está puede ser inmediata, solucionando las peticiones que pueda resolver a su nivel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Solicitar el tiempo preciso al interlocutor cuando se trate de consultas complejas y requieren la búsqueda de información/solución, evitando esperas innecesarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Asesorar al consumidor/usuario en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones, ayudándole a expresar claramente su problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Suministrar información al consumidor/usuario sobre la tramitación y verificación de la reclamación/consulta, indicándole los mecanismos de mediación/arbitraje y toda la documentación necesaria para la presentación de la reclamación/consulta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Localizar los datos necesarios para la resolución de la consulta planteada, recurriendo a medios convencionales o electrónicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Elaborar la respuesta a la consulta planteada con los datos localizados, describiendo posibles situaciones y vías de actuación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Transmitir la solución al cliente/consumidor/usuario, empleando distintas vías de comunicación en la empresa/organismo y con el tiempo y forma establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3:</b> Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos correspondientes, siguiendo el procedimiento administrativo establecido por la ley y/o, en su caso, por la organización y/o empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Determinar las prioridades de actuación, de forma conjunta con el equipo profesional, en función de la complejidad del problema y de acuerdo con las pautas establecidas en el plan de actuación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Seleccionar aquellos departamentos de empresa y/o entidades con competencias para resolver el conflicto en materia de consumo, respetando normas internas y/o procedimientos aplicables en cada caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3:</b> Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos correspondientes, siguiendo el procedimiento administrativo establecido por la ley y/o, en su caso, por la organización y/o empresa.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.3: Presentar las reclamaciones en tiempo, forma y contenido, ante los departamentos o entidades correspondientes, utilizando medios convencionales o electrónicos y siguiendo el procedimiento establecido por ley y/o, en su caso, por la organización y/o empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Verificar la recepción y tratamiento de la reclamación presentada, contactando con el departamento de empresa/organismo correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4:</b> Finalizar el proceso de la reclamación planteada, informando al consumidor o usuario de las actuaciones realizadas, los resultados obtenidos y, en su caso, del resto de opciones posibles.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Realizar el seguimiento de la reclamación tramitada ante organismos/empresas, obteniendo información de la fase en que se encuentra dicha reclamación y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Verificar que las respuestas lleguen en la forma y el plazo establecidos, según normativa aplicable y/o los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Informar al reclamante de las actuaciones realizadas y del resultado obtenido, de forma oral o escrita, orientándole sobre las posibles opciones a decidir a partir de ese momento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Procesar la información recogida, aplicando técnicas de archivo y/o estadísticas y, en su caso, de tratamiento informático de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>