



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

### UNIDAD DE COMPETENCIA “UC0990\_3: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y 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 “UC0990\_3: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y 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:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. 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>1: Gestionar el cargo o abono de apuntes u otras operaciones de ejecución no automática, siguiendo la normativa interna de la entidad, para cubrir las necesidades operativas de los clientes.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Revisar los cheques, recibos, efectos, seguros sociales, impuestos y otras recaudadoras, domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática, considerando realizar su cargo de forma manual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Revisar las órdenes de cobro recibidas tanto nacionales como de comercio exterior, que no se aplican de forma automática, considerando realizar su abono de forma manual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Aplicar la normativa interna de seguridad para prevención del fraude con rigor, evitando operaciones que puedan suponer un quebranto económico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Trasladar las operaciones identificadas como posible fraude a la persona responsable para su análisis, manteniendo la confidencialidad de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Revisar las cuotas de préstamos y resto de operaciones de activo pendientes de cargo, realizando su cargo o las gestiones de cobro oportunas para tal fin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Revisar las facturaciones de las tarjetas de crédito o débito pendientes de cargo, realizando su cargo, gestiones de cobro adicionales, o bloqueos que no permitan su utilización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Mantener actualizada en la base de datos de la entidad la información del cliente, así como de las condiciones particulares acordadas con el mismo, cumpliendo con la normativa interna de la entidad, de manera tanto reactiva -a solicitud del cliente- como proactiva -a petición de la entidad-, para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Digitalizar los documentos identificativos del cliente y de justificación de su actividad, en el momento de inicio de relaciones con el cliente, revisando el cumplimiento de la normativa interna de la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Actualizar los datos del cliente de manera periódica, bien a petición del cliente, o bien por vencimiento de los plazos de revisión y actualización pautados por la entidad, recabando la información correspondiente del cliente y registrándola en los modelos al efecto de la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Reportar las operaciones sospechosas o clientes con actividad sospechosa a la persona responsable, o a través de los canales internos establecidos por la entidad, para su evaluación por el departamento correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Fijar las condiciones particulares para cada cliente por un plazo determinado o indefinido, realizando las renovaciones o revisiones correspondientes con la periodicidad acordada con el mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Solicitar la autorización de condiciones particulares para cada cliente a la persona responsable o departamento correspondiente con atribuciones para ello, con carácter previo al marcaje en los sistemas de la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Archivar la documentación justificativa de cada operación, de manera digital o física, asegurando el registro de la información, digitalizando los documentos generados, o asegurando el archivo y custodia física de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Informar al cliente de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por la entidad, de manera presencial, o de manera remota por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad para cumplir con la normativa interna de la entidad y ofrecer un servicio de calidad.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Informar al cliente de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por la entidad, de manera presencial, o de manera remota por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad para cumplir con la normativa interna de la entidad y ofrecer un servicio de calidad.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Comunicar la información relativa a comisiones, tipos de interés, tipos de cambio u otras condiciones practicadas u ofertadas, de todos los productos y servicios contratados u ofertados, al cliente que está a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet, de manera clara, veraz y transparente.				
3.2: Comunicar en aquellas operaciones solicitadas por los clientes a través de los canales alternativos de acceso -teléfono, correo electrónico, web, FAQs, videoconferencia u otros- que supongan un movimiento de saldos, informando que solo podrán ser atendidas sus peticiones de manera presencial o si las realiza el mismo, a través de banca online, para garantizar su seguridad, y evitar operaciones fraudulentas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Respetar la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, de forma rigurosa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Resolver las consultas planteadas por el cliente en tiempo real cuando sea posible, confirmando su realización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Canalizar las consultas complejas a los responsables de su resolución, garantizando la respuesta con rapidez y eficiencia, e informando al cliente del estado de su consulta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Poner a disposición los contratos tipo para la prestación de servicio de inversión a clientes minoristas por medios físicos, ofimáticos o internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Poner a disposición del cliente los canales de reclamación, como servicios de atención al cliente u hojas de reclamación, informándole de las alternativas y los procedimientos a seguir para tramitar su reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8: Poner a disposición las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo, así como cualquier otra normativa de protección al cliente que se desarrolle para el sector, cuando lo solicite por medios físicos, ofimáticos o internet, proporcionando información detallada de su contenido, para facilitar su comprensión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Financiado por  
la Unión Europea

<b>4: Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, y tanto en el en el puesto de caja del interior de la oficina como en el cajero automático, cumpliendo la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja y/o el cajero automático.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Abrir el puesto de caja, asignando el efectivo inicial y verificando el funcionamiento de todos los dispositivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Realizar las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera -recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales, cheques y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes, a través del terminal de caja cuando no sea posible a través del autoservicio, mediante la cumplimentación de la documentación requerida y el archivo de las copias de los documentos firmados por los clientes o cualquier otro efecto utilizado para la gestión de cobros y pagos, según el procedimiento establecido por la entidad, priorizando firma y archivo digital.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Cambiar la divisa de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación, imputando al cliente los gastos establecidos por la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Aplicar la normativa interna de seguridad relacionada con el mantenimiento del efectivo bajo retardo, identificación del cliente y prevención del fraude con precisión y rigurosidad, evitando actuaciones que puedan suponer un quebranto económico, trasladando a la persona responsable cualquier operación identificada como posible fraude, manteniendo la confidencialidad de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Realizar el arqueo de efectivo en el puesto de caja y en el autoservicio, así como la recarga del cajero automático y la retirada de efectivo del mismo procedente de ingresos, en función de las necesidades, siguiendo la frecuencia y horario recomendados por la entidad, registrando estas operaciones en las aplicaciones informáticas disponibles, y contabilizando las diferencias que hubiera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Solicitar el efectivo necesario para la operativa diaria, así como el envío de los excedentes acumulados, a través de los canales establecidos, siguiendo la normativa interna de la entidad y utilizando las herramientas electrónicas disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7: Verificar los consumibles de los cajeros automáticos -papel de recibos, cintas de impresora y otros-, comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en condiciones adecuadas para su uso, de acuerdo con las normas de la entidad, reponiéndolos en caso contrario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>4: Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, y tanto en el en el puesto de caja del interior de la oficina como en el cajero automático, cumpliendo la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja y/o el cajero automático.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.8: Resolver las incidencias operativas y técnicas diligentemente, comunicándose con prontitud y siguiendo las normas internas de la entidad, en caso contrario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Comprobar la contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos, para corregir los desajustes contables de tesorería por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo con la normativa interna de la entidad.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Verificar las cuentas contables que indican las existencias de efectivo de la oficina diariamente con las herramientas informáticas disponibles, asegurando que las existencias reales coinciden con el saldo contable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Localizar el origen de las diferencias existentes en las cuentas contables, mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Contabilizar las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado, en las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Corregir las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia, contablemente en las cuentas correspondientes mediante las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>6: Promocionar los canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y beneficios y gestionando su contratación, a fin de atender a las necesidades del cliente y alcanzar la máxima digitalización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Explicar al cliente las utilidades y ventajas de los canales alternativos - banca telefónica, banca por internet, app, cajeros automáticos, pago por móvil, otros-, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2: Explicar al cliente las utilidades y ventajas de obtener y almacenar documentación de forma digital -pólizas, contratos, justificantes de transferencias, recibos, extractos, otros-, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de obtenerla de forma autónoma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3: Explicar al cliente las características de las diferentes tarjetas de débito y crédito, indicándole sus utilidades, como pago en comercios, disposición e ingreso de efectivo, y otros servicios, e informándole con veracidad de las modalidades de pago, comisiones y/o intereses que se apliquen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4: Realizar la contratación y cualquier otra operativa -modificaciones, incidencias, cambios de límite, otros- de los canales alternativos, según la normativa interna de la entidad, solicitando al cliente la documentación requerida para su identificación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>