



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0991\_3: Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela 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 “UC0991\_3: GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA 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:

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: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas y de buen gobierno o de transparencia de la entidad, transmitiendo la imagen corporativa de la misma, con el objetivo de conseguir la satisfacción del cliente.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Recabar del interlocutor la información que permita atender al cliente con claridad y exactitud, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Atender las peticiones o sugerencias con habilidades sociales y adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con rapidez, diligencia y autonomía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Ordenar los hechos cronológicamente, determinando las partes intervinientes y obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Identificar las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos introducidos por el cliente o usuario y el objetivo del cliente -detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación-, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Proporcionar la información al interlocutor con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas, imparciales, claras y no engañosas y demostrando habilidades en comunicación -escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras-.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas y de buen gobierno o de transparencia de la entidad, transmitiendo la imagen corporativa de la misma, con el objetivo de conseguir la satisfacción del cliente.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Recabar la información proporcionada al interlocutor, acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente -manuales, intranet, u otras-, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7: Gestionar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Informar al cliente de servicios financieros de forma clara, imparcial y no engañosa sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad, según la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Posponer las respuestas, aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al cliente de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Adoptar las medidas para atender las quejas o reclamaciones, de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad, aplazándolas o instando a su formalización por escrito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Especificar el objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación, establecidos por la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios, al cliente en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Facilitar al cliente la información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes de forma clara y sencilla, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Informar al cliente de servicios financieros de forma clara, imparcial y no engañosa sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad, según la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.5: Especificar los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones, con claridad y transparencia, en la información que se suministra al cliente.				
2.6: Especificar los derechos y garantías de que dispone el cliente para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, con precisión, asegurando su comprensión cuando éste se plantee iniciar la paralización del proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Transmitir la información al cliente para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes sin vulnerar su privacidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8: Gestionar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección del cliente, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a fin de mejorar la calidad del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Recoger las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Registrar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, dejando constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente, defensor del cliente o la unidad competente para continuar su tramitación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección del cliente, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a fin de mejorar la calidad del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.3: Comprobar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, garantizando que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos.				
3.4: Comunicar la instancia competente para conocer su queja o reclamación al cliente por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Atender los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente, defensor del cliente o la unidad competente para la resolución de la queja o reclamación, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y forma establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Gestionar las sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones, detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Realizar el seguimiento de la reclamación tramitada, obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas para agilizarla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Verificar la recepción y envío de las respuestas que llegan en forma y plazo, cumpliendo las normas internas de la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Organizar la información del seguimiento, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos -información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros-.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones, detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.4: Agrupar las resoluciones adoptadas, utilizando criterios generales -carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros- que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Recoger las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Realizar las mediciones del grado de satisfacción de los clientes periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-, aplicando criterios de calidad de servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7: Gestionar las sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>