



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

### UNIDAD DE COMPETENCIA “UC0998\_3: Controlar actuaciones de consumo”

#### 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 “UC0998\_3: Controlar actuaciones de consumo”.

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: Controlar actuaciones de consumo, respetando la estrategia empresarial, para alcanzar los objetivos marcados.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Determinar los objetivos de cada actuación de control de consumo, identificando la normativa aplicable y la estrategia de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Revisar los resultados de las acciones de control del sector, incorporando las actualizaciones de la normativa aplicable en materia de consumo, corrigiendo los fallos detectados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Analizar los sistemas de autorregulación, supervisando las prácticas de la empresa u organización y los códigos de conducta reconocidos en el ámbito europeo o Internacional, reforzando la responsabilidad social, garantizando la confianza de los consumidores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Definir las acciones de control, aplicando la normativa y la política de la empresa, de acuerdo con los objetivos, obtención de información, control interno, comprobación de la reclamación y su finalidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Organizar las gestiones durante la acción de control, especificando el número de acciones a realizar, departamentos o empresas afectadas, personal encargado del seguimiento, calendario y cronograma, garantizando el desarrollo de la acción en tiempo y forma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Elaborar el documento de control de ejecución de la acción, agrupando datos en forma de cuestionario, protocolo o guía de actuación, recabando información, especificando los aspectos a tener en cuenta y los medios y materiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>1: Controlar actuaciones de consumo, respetando la estrategia empresarial, para alcanzar los objetivos marcados.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4

<b>2: Verificar el grado de cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo, para alcanzar los objetivos marcados.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Recabar los datos y documentación en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa, marcando un protocolo basado en formularios o entrevistas con los consumidores afectados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Facilitar la interacción con los consumidores afectados, favoreciendo la comunicación, mostrando una actitud asertiva de colaboración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Proponer las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa ante los incumplimientos detectados: información, protección de los intereses económicos y sociales, reparación de los daños y perjuicios sufridos, representación, consulta, participación, salud, seguridad, protección administrativa y técnica, educación y formación en materia de consumo, acordando implementarlas de acuerdo con el procedimiento empresarial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Ejecutar los controles externos a la empresa por parte de la administración, aportando la documentación o información solicitada por los auditores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Resolver las auditorias de organismos de defensa de los derechos del consumidor, asegurando el procedimiento en la actuación de control, atendiendo a las partes implicadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Presentar conclusiones y propuestas de mejora, elaborando el acta de control de inspección de consumo para verificar el cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Redactar el acta de control de inspección de consumo, incluyendo datos de los comparecientes, lugar, fecha y hora de la acción, así como los hechos de forma objetiva, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Presentar conclusiones y propuestas de mejora, elaborando el acta de control de inspección de consumo para verificar el cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.2: Ordenar los apartados del acta de control de inspección de consumo, facilitando las consultas de información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Incluir las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo, en el acta de control de inspección, adjuntando las pruebas y documentación que las acredite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Entregar el acta de actuación de control de consumo, presentando las conclusiones o propuestas de mejora a los responsables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Verificar el cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control de inspección de consumo, realizando auditorias y programando revisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Efectuar actuaciones de inspección y control, aplicando el procedimiento reglamentario en materia de consumo para detectar vulneraciones en los derechos de los consumidores y usuarios.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Iniciar el procedimiento de control de consumo, motivando la actuación y los procesos a seguir, informando a las partes implicadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Ejecutar el procedimiento de control de consumo a seguir, cumpliendo los plazos y fases.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Comunicar los incumplimientos detectados, a los afectados en tiempo y forma, aplicando medidas correctoras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Tomar las muestras, garantizando su identidad y transporte al laboratorio de la inspección, precintando, lacrando y etiquetando las muestras con las firmas de las partes.	<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>4: Efectuar actuaciones de inspección y control, aplicando el procedimiento reglamentario en materia de consumo para detectar vulneraciones en los derechos de los consumidores y usuarios.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.5: Levantar el acta de la actuación de control, a los responsables afectados por la inspección de consumo, siguiendo de oficio el procedimiento aplicable a la actuación, informando a las partes de las alegaciones que pueden interponer.				

<b>5: Efectuar campañas de inspección de consumo a comercios online, garantizando la seguridad de las compras a consumidores y usuarios, para evitar fraudes e incumplimientos legales por parte de los comerciantes.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Auditar la contratación de los productos ofertados a clientes, comprobando que cumplen los requisitos legales en materia de consumo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Auditar las empresas con presencia online, verificando el cumplimiento de las cláusulas contractuales: derecho de desistimiento, facturación electrónica, condiciones generales sobre protección de datos, prácticas comerciales desleales, servicio postventa, resolución de reclamaciones y quejas, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónico, desarrollando campañas con acciones de control periódicas, realizadas por los servicios públicos de consumo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Corregir los incumplimientos detectados en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras, informando a los órganos competentes en materia de consumo o judiciales, garantizando la seguridad en las compras a los consumidores y usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5: Asesorar las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor, informado a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones en materia de comercio electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>