



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0991_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente 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: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente 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:

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.

APP1: Atender al cliente de servicios financieros recabando la máxima información posible.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Recabar información del interlocutor empleando las herramientas de comunicación on line/off line disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Ordenar los hechos cronológicamente contrastando la cronología con el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Determinar las partes intervinientes, recabando sus datos e identificándolos 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"/>
APS1.4: Determinar las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario y los objetivos del cliente durante el relato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Asesorar al cliente financiero sobre sus derechos e intereses, informando de los cauces legales en la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Adoptar las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones aplazándolas o instando a su formalización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Informar la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones al cliente empleando las herramientas de comunicación on line/off line.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Informar sobre el proceso de admisión a los clientes a través de los medios adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Informar sobre los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones a los clientes empleando las herramientas de comunicación on line/off line.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Informar sobre la garantía de que dispone el cliente para desistir de sus quejas y reclamaciones a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Orientar al cliente sobre los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar en la presentación de consultas a través de los medios adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente, remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Registrar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones junto con la documentación que acompañen y cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente a través de herramientas convencionales o informáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Remitir las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación mediante los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Comprobar que las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente, remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
la normativa interna y legal correspondiente verificando la fecha, forma y sujeción a la ley de las mismas.				
APS3.4: Comunicar cuál es 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"/>
APS3.5: Atender los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente o unidad competente para la resolución de la queja o reclamación en los plazos y forma establecidos en la normativa vigente mediante los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Efectuar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas y reclamaciones, evaluando el grado de satisfacción del cliente por el servicio prestado.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Obtener información de la fase en que se encuentra la reclamación, consulta o queja a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Verificar que la recepción y envío de las respuestas llegan en forma y plazo establecidos comprobando su admisión y remisión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Organizar la información del seguimiento para facilitar el análisis posterior de los datos aplicando técnicas de archivo y estadísticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Clasificar las resoluciones adoptadas utilizando criterios generales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Elaborar un Informe periódico con las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia a través de aplicaciones informáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Evaluar el grado de satisfacción de los clientes periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>