



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0245_3: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela”

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP0245_3: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela".

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.

1: Identificar la consulta, queja o reclamación de la clientela en materia de consumo, evaluando las necesidades del consumidor, para marcar líneas de actuación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Identificar el inicio de la relación presencial, telefónica o telemática el personal, citando su nombre y el de la empresa que representa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Demostrar la actitud educada del personal implicado, atendiendo a las explicaciones del consumidor, mostrando interés, mediante preguntas de confirmación y reformulación de lo explicado por el cliente, escuchando de manera activa el relato de los hechos, realizando la gestión con diligencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Identificar el motivo de la consulta, queja o reclamación, detectando las partes intervinientes, clasificando los hechos de forma cronológica, delimitando el departamento de atención al cliente indicado para su resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Recoger los criterios y elementos objetivos aportados por la clientela, así como la información o documentación existente, identificando el procedimiento a seguir, determinando las vías de actuación según la naturaleza de la queja o reclamación, registrando la información en sistemas de gestión de relaciones con clientes Customer Relationship Management (CRM).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Revisar el procedimiento y tiempo estimado para resolución de la queja o reclamación, informando e indicando los plazos para la presentación de su reclamación, queja o consulta, citando tiempos de respuesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Asesorar a la clientela, informando sobre sus derechos y mecanismos de mediación y arbitraje, para resolver su reclamación, queja o consulta.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Posponer las consultas complejas que no se resuelven con inmediatez, completando la información, motivando la respuesta, aportando soluciones al cliente aplicando criterios de prudencia y coherencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Identificar el cumplimiento de los procedimientos en relación con la consulta, queja o reclamación planteada, consultando fuentes fiables, verificando la vigencia en el momento que se interpuso, extrayendo la información relacionada con la naturaleza de la misma, avanzando en la gestión de la queja o reclamación si procede.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Facilitar los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje y la documentación para su tramitación al cliente asesorando en su gestión, verificando el fundamento de la reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Efectuar la orientación en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones, realizando una exposición de los hechos ocurridos, especificando lo que solicita el cliente, exponiendo de forma ordenada, clara y precisa su relato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Notificar la consulta planteada una vez solucionada, mediante cita presencial, correo postal o a través de medios electrónicos, entre otros, asegurando que el cliente los recibe en tiempo y forma, elaborando un escrito, describiendo clara y ordenadamente las vías de actuación y plazos de reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Realizar la orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Recabar información sintetizada y documentada, cumpliendo criterios de veracidad e imparcialidad, para formalizar la queja o reclamación, respetando los intereses de la clientela.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Identificar los actores implicados en la recogida de información y toma de datos, guiando éticamente, a la persona interesada en la redacción de los hechos, recabando información precisa, documentación relacionada con el	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Recabar información sintetizada y documentada, cumpliendo criterios de veracidad e imparcialidad, para formalizar la queja o reclamación, respetando los intereses de la clientela.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
objeto del conflicto, poniendo a disposición del solicitante, información sobre los soportes, formatos y medios existentes destinados a tal efecto.				
3.2: Obtener los indicios relacionados con las circunstancias y la información referida a la queja o reclamación, documentando las evidencias para la toma de decisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Procesar la información recabada en los formatos, soportes y medios convencionales: conversaciones, registros, documentos, así como digitales: fotografías, videos, archivos, entre otros, utilizando criterios de verificación, clasificación y envío, según el plan de actuación definido para la tramitación de la reclamación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Aplicar el plan de actuación en materia de cláusulas abusivas, adecuando las acciones en conformidad con las partes, determinando las prioridades en función de la complejidad del problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Tramitar la queja o reclamación, aportando un resumen, síntesis o clasificación, atendiendo a la veracidad de los hechos, constatando los mismos si es posible, manteniendo la imparcialidad, respetando el procedimiento administrativo definido, utilizando medios convencionales y/o electrónicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Analizar el tratamiento de la información y la documentación, atendiendo al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), verificando la conformidad del proceso, revisando la ejecución de los pasos previos, el cumplimiento de los requisitos para ser admitida a trámite, resolviendo el conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Remitir el informe personalizado de la queja o reclamación a los actores implicados en la gestión del conflicto, garantizando los intereses de la clientela, para su resolución en el plazo convenido.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Realizar el seguimiento de la queja o reclamación tramitada ante el agente competente en materia de resolución, obteniendo información de la fase en la que se encuentra, adoptando medidas: evolución, retrasos, incidencias, problemas detectados en la gestión de la resolución, entre otros, informando al interesado del estado en el que se encuentra el proceso y del grado de cumplimiento de los plazos pactados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Remitir el informe personalizado de la queja o reclamación a los actores implicados en la gestión del conflicto, garantizando los intereses de la clientela, para su resolución en el plazo convenido.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.2: Completar la comunicación de la resolución del conflicto por instancias superiores, garantizando su traslado, argumentando su contenido y verificando su comprensión a la persona interesada, utilizando medios convencionales o electrónicos, cumpliendo con los plazos estipulados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Estructurar el cierre del proceso de gestión de la queja/reclamación, informando al interesado de las actuaciones realizadas, notificando la resolución obtenida (favorable o no), orientando al reclamante sobre sus opciones, garantizando la satisfacción del interesado con la gestión realizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Archivar la resolución de la queja/reclamación, procesando las respuestas obtenidas, utilizando técnicas de archivo, estadísticas y de tratamiento informático, entre otras, facilitando su análisis posterior.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Garantizar el servicio de atención al cliente, consumidor o usuario, realizando el seguimiento del expediente, para evitar quejas o reclamaciones futuras.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Supervisar la gestión del expediente, garantizando la ausencia de anomalías en la evolución del proceso, comprobando que las actuaciones han sido realizadas con diligencia en tiempo y forma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Garantizar los intereses de la clientela, utilizando medios telemáticos, grabaciones, auditorias, cotejando los procesos con el plan de actuación, verificado que los mismos pueden ser cumplidos en tiempo y forma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Contrastar la satisfacción del cliente, realizando encuestas, utilizando formularios de calidad a través de medios convencionales, digitales, soportes interactivos, dispositivos adaptados a la diversidad existente de programas de medición de lealtad de clientes Net Promoter Score (NPS), programas de medición de la satisfacción Customer Satisfaction Score (CSAT), programas para valorar el esfuerzo del cliente Customer Effort Score, (CES), entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Revisar los expedientes, atendiendo a su clasificación y complejidad, buscando anomalías en la gestión, detectando áreas de mejora de los procesos y validando la comprensión de estos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Garantizar el servicio de atención al cliente, consumidor o usuario, realizando el seguimiento del expediente, para evitar quejas o reclamaciones futuras.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.5: Efectuar la fidelización de clientes, poniendo a su disposición herramientas que generen satisfacción: servicios post venta, puntos de información y gestión de incidencias, entre otros, manteniendo canales abiertos de consulta e información, (blog, redes sociales, boletines de noticias, seminarios, suscripciones), utilizando técnicas que les hagan sentir especiales como programas de fidelización, (felicitaciones en fechas especiales, premios, accesos preferentes, regalos promocionales y descuentos por compras recurrentes).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>