



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

### ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0246\_3: Gestionar información y documentación en materia 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 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 "ECP0246\_3: GESTIONAR INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA 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: Obtener información y documentación que afecte a los clientes o usuarios, asegurando su fiabilidad y veracidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Obtener la información y documentación, identificando las fuentes, públicas y privadas: boletines oficiales, investigaciones y estudios, libros y revistas especializadas, bases de datos de la empresa, administración pública y asociaciones de consumidores, estadísticas de consultas y reclamaciones de la empresa, asociaciones de consumidores, medios de comunicación en general, e Internet, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Clasificar la información y documentación, asegurando que se disponga de un archivo documental de temas relacionados con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, respetando la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Seleccionar las fuentes de información y documentación, comprobando que sean veraces y compatibles con el presupuesto de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Escoger las técnicas de recogida de información y documentación, comprobando que las mismas son fiables y están actualizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Detectar las situaciones de alerta en la selección de información, comunicándolas a los departamentos de la empresa y a las autoridades legales en materia de seguridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6: Realizar la orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>1: Obtener información y documentación que afecte a los clientes o usuarios, asegurando su fiabilidad y veracidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
intelectual, entre otras, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.				

<b>2: Procesar información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando métodos analógicos o digitales, para obtener datos que ayuden a mejorar la calidad del servicio, generando documentación en materia de consumo.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Catalogar la información y la documentación en materia de consumo, aplicando técnicas que permiten su localización, siguiendo los criterios de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Archivar la información y documentación en materia de consumo, aplicando técnicas analógicas, digitales o el programa informático de organización y gestión integral de relaciones con los clientes CRM - Customer Relationship Management.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Catalogar las demandas de información y documentación en materia de consumo de los clientes, clasificando por tipo de demanda y sector, asegurando su acceso y consulta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Confeccionar la estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo, agrupando consultas y reclamaciones según los criterios de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Actualizar la información y las bases documentales propias periódicamente, identificando la información y normativa en materia de consumo, completando y modificando anteriores registros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Atender las demandas internas y externas de información en materia de consumo, asegurando su difusión, utilizando preferentemente medios electrónicos, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Elaborar los documentos informativos en materia de consumo que responden a las demandas internas y externas de información, accediendo a fuentes internas y externas y seleccionando información de acuerdo con el objetivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Estructurar la información en materia de consumo que contienen los documentos elaborados, ordenando los datos de forma homogénea, clara y concisa, especificando fuente y fecha.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Elaborar el boletín informativo periódico o lista de correo, analizando la información en materia de consumo de interés, seleccionando aquella que debe de contextualizar el documento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Suministrar la información o documentación en materia de consumo solicitada, identificando el canal más económico y rápido, preferentemente digital.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Elaborar los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores: infografías, píldoras formativas/informativas, videos, presentaciones, entre otros, teniendo en cuenta los costes de producción en el uso de imágenes reales, banco de imágenes gratuito o de pago, entre otros, debiendo ajustarse al presupuesto de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo de carácter personal para mantener la información actualizada con integridad.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Asegurar la disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos, realizando copias de en distintas ubicaciones con la periodicidad que establezcan los protocolos de seguridad informática de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Garantizar la integridad y seguridad de la información, estableciendo protocolos de acceso a los espacios físicos o sistemas informáticos que la contengan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo de carácter personal para mantener la información actualizada con integridad.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.3: Tratar los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación, respetando la normativa de protección de datos personales, siguiendo las directrices del departamento de Protección de Datos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Realizar el acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas, siguiendo las directivas de ciberseguridad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Actualizar el Sistema de Información en materia de consumo, garantizando su adaptación a los cambios, para una eficaz utilización por el equipo de trabajo.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Garantizar la usabilidad del Sistema de Información en materia de consumo, comprobando su compatibilidad con los avances tecnológicos y las nuevas versiones de las aplicaciones utilizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Identificar los nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información en materia de consumo, valorando ventajas e inconvenientes respecto al sistema establecido, proponiendo en su caso la incorporación de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Identificar las nuevas fuentes de información y documentación en materia de consumo, comprobando su fiabilidad y actualización, con el objeto de ampliar y actualizar el archivo documental de consumo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Garantizar la validez de la información y documentación en materia de consumo del Sistema de Información, estableciendo procedimientos de control de contenidos obsoletos, que los actualicen o eliminen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5: Contrastar la vigencia de la normativa aplicable en materia de consumo, consultando diariamente las bases de datos públicas o privadas, creando alertas sobre los cambios de las normas de consumo que afecten a la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>