



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL
TRANSPORTE POR CARRETERA.**

Código: COM651_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2184_3: Gestionar las relaciones con clientes y
seguimiento de operaciones de transporte por carretera”**

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 “UC2184_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera”.

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: <i>Atender las solicitudes de información o reclamaciones de los clientes respecto al servicio de transporte, según el procedimiento establecido por la organización.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 1.1 Seleccionar el protocolo de atención al cliente en función del canal de comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 1.2 Registrar la solicitud de información o reclamación del cliente sobre el servicio de transporte, con los datos mínimos necesarios, clasificándola según los criterios establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 1.3 Obtener la información de respuesta a las demandas del cliente de acuerdo a los protocolos y procedimientos internos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 1.4 Responder a las demandas de información del cliente y usuario, según el procedimiento establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Gestionar la información de seguimiento e incidencias del servicio de transporte, según el procedimiento establecido por la organización.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 2.1 Obtener la información de seguimiento e incidencias de las operaciones de transporte a través de la documentación de los servicios realizados, de forma permanente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 2.2 Registrar la información de seguimiento e incidencias de la operación, según procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Gestionar la información de seguimiento e incidencias del servicio de transporte, según el procedimiento establecido por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 2.3 Informar al cliente y otros agentes acerca de las incidencias en el servicio, según procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Solventar incidencias o reclamaciones en función de la responsabilidad de cada parte implicada, de acuerdo con las alternativas disponibles y su implicación económica.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 3.1 Determinar la responsabilidad de las partes implicadas en una incidencia del servicio, atendiendo a la normativa aplicable y contratos firmados entre cliente y usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 3.2 Determinar la resolución ante una reclamación a partir de las alternativas disponibles y su repercusión económica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 3.3 Registrar la resolución adoptada ante una reclamación o incidencia, acusando recibo de la comunicación a las partes implicadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 3.4 Comunicar la resolución adoptada a los departamentos implicados, mediante el protocolo de actuación correspondiente, considerando esta decisión para actuaciones futuras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 3.5 Tramitar la resolución de la incidencia ante la junta arbitral de transporte, elaborando la documentación necesaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Evaluar el grado de satisfacción del cliente a través de los indicadores de calidad del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 4.1 Clasificar las incidencias producidas durante el servicio, en función de los parámetros establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS 4.2 Medir la satisfacción del cliente y los indicadores de calidad del servicio, utilizando la información disponible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: <i>Evaluar el grado de satisfacción del cliente a través de los indicadores de calidad del servicio.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS 4.3 Elaborar el informe de seguimiento de la gestión de incidencias, teniendo en cuenta la información y datos de seguimiento y resolución de reclamaciones así como los resultados de los indicadores de satisfacción del cliente y calidad del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>