



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al
cliente, consumidor y usuario”**

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 “UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario”.

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>Proporcionar la información solicitada por el cliente utilizando las fuentes y los medios disponibles, demostrando habilidades comunicativas y respetando la normativa aplicable de seguridad y confidencialidad.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Saludar al cliente en los distintos canales de comunicación aplicando formulas de cortesía y protocolo y respetando normas internas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Solicitar los datos personales del cliente utilizando las herramientas de gestión de clientes para acceder a la información disponible del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Recopilar la información suficiente del interlocutor que permita gestionar personalmente la petición o canalizarla al departamento correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Solicitar el tiempo preciso al interlocutor cuando no se conoce la respuesta correcta, evitando esperas innecesarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Obtener la información que se ha de otorgar al interlocutor, recurriendo a las herramientas de soporte al Servicio de Atención al cliente, al superior jerárquico o al departamento correspondiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Asesorar al cliente en el ámbito de sus competencias y utilizando la información disponible a través de las herramientas de comunicación existentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Proporcionar la información al interlocutor facilitando la interpretación de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Gestionar la información en el sistema informático de atención al cliente, registrando la información asociada al servicio, actualizando las bases de datos disponibles y asegurando la permanencia de la información, de acuerdo con las especificaciones recibidas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Cumplimentar los formularios de registro de entrada de información con las características esenciales de la consulta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Registrar las comunicaciones utilizando las herramientas de que se disponga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Organizar correctamente las consultas y peticiones que se registran, aplicando las técnicas de archivo y criterios establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Verificar el sistema de información comprobando que cumple con los requerimientos informativos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Concretar las actuaciones de gestión del sistema de información, trabajando en equipo, colaborando y/o cumpliendo las órdenes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Ejecutar los métodos de búsqueda y consulta, utilizando medios internos y externos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Actualizar las bases de datos de la empresa respetando la normativa interna y la legislación aplicable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Asegurar la permanencia de la información mediante la realización de copias de seguridad, respetando la normativa aplicable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Participar en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado, detectando los posibles fallos, presentando propuestas de mejora, trabajando en equipo y cumpliendo las órdenes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Comunicar los defectos detectados en productos/servicios, teniendo en cuenta el departamento oportuno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: <i>Participar en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado, detectando los posibles fallos, presentando propuestas de mejora, trabajando en equipo y cumpliendo las órdenes.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.2: Comparar la información registrada con las necesidades de los clientes, detectando posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Informar acerca de la satisfacción de los clientes y sus necesidades, proponiendo medidas para optimizar la calidad del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>