

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

(COMT0110) ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (RD 1522/2011, de 31 de Octubre)

Competencia General: Gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

Nivel	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados
3	COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario. (RD 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones RD109/2008 de 1 de febrero)	UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - 4411.1018 Encargados/as del área de atención al cliente en comercios. - 4500.1019 Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes - 3160.1018 Técnicos/as en consumo. - Técnico/a de información/atención al cliente en empresas. - Técnico/a en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas. - Técnico/a en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores. - Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo.
		UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor /usuario.	
		UC0246_3	Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.	
		UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.	

CORRESPONDENCIA CON EL CATÁLOGO MODULAR DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Código	Módulos formativos	Horas	Código	Unidades formativas	Duraciones	
					Horas	Máx. horas distancia
MF0241_2	Información y atención al cliente /consumidor /usuario	120	UF0036	Gestión de la atención al cliente/consumidor	60	60
			UF0037	Técnicas de información y atención al cliente/consumidor	60	50
MF0245_3	Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	90			90	85
MF0246_3	Organización de un sistema de información de consumo	120	UF1755	Sistemas de información y bases de datos en consumo	60	50
			UF1756	Documentación e informes en consumo	60	50
MF1002_2	Inglés profesional para actividades comerciales	90			90	60
MP0374	Módulo de prácticas profesionales no laborales de Atención al Cliente, Consumidor o Usuario	40				
Duración total del certificado de profesionalidad					460	355

CRITERIOS DE ACCESO Y CONDICIONES				PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES O FORMADORAS			
				Acreditación requerida		Experiencia profesional requerida	
						Con Acreditación	Sin Acreditación
MF0241_2	Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes: - Estar en posesión del título de Bachiller. - Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.	UF0036		<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes relacionados con este campo profesional. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior en Gestión comercial y marketing o título equivalente de la familia profesional de Comercio y Marketing. Certificado de profesionalidad de nivel 3 del área de compraventa o Marketing y relaciones públicas de la familia Profesional de Comercio y Marketing. 	2 años	4 años	
		UF0037					
MF0245_3	- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.			<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes relacionados con este campo profesional. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	2 años	Imprescindible acreditación	
MF0246_3	- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.	UF1755		<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes relacionados con este campo profesional. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 	2 años	Imprescindible acreditación	
		UF1756					
MF1002_2	- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años. - Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.			<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: <ul style="list-style-type: none"> Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de inglés como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación. 	2 años	Imprescindible acreditación	
				Competencia docente de acuerdo con la regulación que se establezca			

ESPACIO FORMATIVO	Superficie m2 15 alumnos	Superficie m2 25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD QUE DEROGA