

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.

| NIV. | 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

| H. Q | Módulos certificado | H. CP | Unidades formativas | Horas |
|------|---|-------|--|-------|
| 150 | MF0241_2: Información y atención al cliente /consumidor / usuario | 120 | UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor | 60 |
| | | | UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor | 60 |
| 150 | MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo | 90 | | 90 |
| 180 | MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo | 120 | UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo | 60 |
| | | | UF1756: Documentación e informes en consumo | 60 |
| 90 | MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales | 90 | | 90 |
| | MP0374: Módulo de prácticas profesionales no laborales | 40 | | |
| 570 | Duración horas totales certificado de profesionalidad | 460 | Duración horas módulos formativos | 420 |

| CRITERIOS DE ACCESO | | PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES | | |
|---------------------|---|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| | | Acreditación requerida | Experiencia Profesional requerida | |
| | | | Con acreditación | Sin acreditación |
| MF0241_2 | Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo. | <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. | 1 año | 4 años |
| MF0245_3 | | <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. | 1 año | Imprescindible acreditación |
| MF0246_3 | | <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. | 1 año | Imprescindible acreditación |
| MF1002_2 | | <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. | 1 año | Imprescindible acreditación |

| Espacio Formativo | Superficie m ² 15 Alumnos | Superficie m ² 25 Alumnos |
|-----------------------------------|---|---|
| Aula técnica de gestión e idiomas | 45 | 60 |

| Certificado de profesionalidad que deroga |
|---|
| |