

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