



SUPLEMENTO EUROPASS AL CERTIFICADO DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN DE GRADO SUPERIOR

DENOMINACIÓN DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Curso de especialización de Grado Superior de Formación Profesional en Comercio electrónico

DESCRIPCIÓN DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

El titular tiene adquirida la competencia general relativa a:

Administrar plataformas de comercio electrónico, gestionar campañas de marketing relacional segmentadas y enfocadas a la clientela online, optimizar la logística de pedidos online y ejecutar acciones del servicio de atención a la clientela, persona consumidora y persona usuaria que compra por internet, cumpliendo con la normativa vigente aplicable.

En este marco, cada MÓDULO PROFESIONAL incluye los siguientes RESULTADOS DE APRENDIZAJE adquiridos por el titular.

“Administración de plataformas de comercio electrónico”.

El titular:

- Mantiene y optimiza el funcionamiento de la plataforma de comercio electrónico, asegurando su disponibilidad, usabilidad y fiabilidad, con el fin de conseguir los objetivos de nivel de servicio establecido por la organización.
- Gestiona la información comercial alojada en la plataforma de comercio electrónico de acuerdo con los estándares previamente establecidos por la organización, su estrategia comercial y la normativa aplicable, con el fin de mantenerla actualizada y optimizada.
- Ejecuta el seguimiento del inventario, volumen comercial y stock de productos, de forma coordinada con el departamento de logística y/o almacén, garantizando la trazabilidad del proceso y conseguir los objetivos establecidos por la organización.
- Ejecuta el control de pedidos y gestión de envíos de la plataforma de comercio electrónico, de forma coordinada con el departamento de logística y/o almacén, garantizando la trazabilidad del proceso y conseguir los objetivos establecidos por la organización.
- Monitoriza los indicadores clave de rendimiento (KPIs) de la plataforma de comercio electrónico, aplicando las acciones de optimización necesarias para que los resultados de las actuaciones se ajusten a los objetivos previstos por la organización.

“Gestión del marketing relacional aplicado al comercio electrónico”.

El titular:

- Ejecuta acciones de captación de datos personales de clientela potencial para generar o alimentar la base de datos del sistema de gestión de clientela y/o personas usuarias (CRM) con el fin de dirigirle campañas de marketing relacional, aplicando la normativa vigente.
- Comprueba la base de datos del sistema de gestión de clientela y/o personas usuarias (CRM), verificando la idoneidad de la información para asegurar la fiabilidad y trazabilidad de la misma, respetando la normativa de protección de datos de carácter personal vigente.
- Segmenta la base de datos del sistema de gestión de clientela y/o personas usuarias (CRM) a partir de perfiles previamente definidos, identificando nuevas oportunidades comerciales, personalizar la atención y fidelizar, respetando la normativa de protección de datos de carácter personal vigente.
- Ejecuta acciones de dinamización y optimización comercial de campañas de marketing relacional con el fin de adecuarse a los cambios, conseguir los objetivos establecidos en la estrategia comercial de la organización y garantizar un servicio de calidad.
- Monitoriza los indicadores clave (KPIs) del sistema relacional (CRM) haciendo un seguimiento y optimización eficaz de las acciones desarrolladas, con el fin de detectar patrones e identificar tendencias.
-

“Logística del comercio electrónico”.

El titular:

- Coordina las actividades de la cadena logística del comercio electrónico, realizando el seguimiento de las mercancías de acuerdo con los niveles de servicio y calidad establecidos por la empresa.
- Elabora un presupuesto del servicio logístico, calculando los costes en función de las variables que intervienen en la ejecución del servicio de distribución y sus posibles desviaciones.
- Gestiona las operaciones sujetas a la logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas y mejorando la eficiencia de la cadena logística.
- Gestiona la relación con personas proveedoras de la cadena logística, utilizando los sistemas de información y comunicación adecuados.
- Analiza y controla las incidencias más habituales en la cadena logística, aplicando los procedimientos oportunos para resolverlas.

“Atención al cliente, consumidor y/o usuario de comercio electrónico”.

El titular:

- Identifica adecuadamente la consulta, queja o reclamación de la clientela/ persona consumidora/persona usuaria online de comercio electrónico, deduciendo líneas de actuación.
- Informa y orienta a la persona consumidora de sus derechos y de posibles mecanismos de mediación/arbitraje en relación con la cuestión planteada, siguiendo protocolos establecidos y aplicando la normativa vigente sobre comercio electrónico.
- Deriva quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos competentes para gestionarlas, satisfaciendo el objetivo o interés de la persona consumidora en la resolución del conflicto.
- Controla el proceso de reclamación de consumo en el ámbito del comercio electrónico, detectando anomalías o retrasos.
- Identifica oportunidades de mejora de la calidad de sistemas, procedimientos y herramientas del comercio electrónico, escuchando la voz de la clientela a través de todos los canales habilitados.

EMPLEOS QUE SE PUEDEN DESEMPEÑAR CON ESTE CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Operadores de venta en comercio electrónico.
- Especialistas en gestión de relaciones con clientes (CRM).
- Técnicos en logística de aprovisionamiento.
- Empleados de información a la persona usuaria.
- Técnicos en comercio electrónico.
- Técnicos en logística de almacenes.
- Agentes y representantes comerciales.
- Técnicos de logística de comercio electrónico.
- Especialistas en comercio electrónico.
- Operadores de telemarketing.
- Especialistas de atención al cliente.
- Especialistas de atención al cliente digital.
- Empleados administrativos de almacenamiento y recepción.
- Teleoperadores.
- Empleados de control de abastecimientos e inventario.
- Directores de comercio electrónico (e-Commerce Manager).

EXPEDICIÓN, ACREDITACIÓN Y NIVEL DEL CERTIFICADO

Organismo que expide el certificado del curso de especialización de grado superior en nombre del Rey: Ministerio de Educación y Formación Profesional o las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias propias. El certificado tiene efectos académicos y profesionales con validez en todo el Estado.

Duración oficial del curso: 700 horas.

Nivel del certificado (nacional o internacional).

- NACIONAL: Educación superior no universitaria.
- INTERNACIONAL:
 - Nivel P-5.5.4. de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE P-5.5.4).
 - Nivel 5C del Marco Europeo de las Cualificaciones (EQF C5).

Requisitos de acceso:

Para acceder al Curso de Especialización en Comercio electrónico es necesario estar en posesión de alguno de los siguientes títulos o cumplir los requisitos que puedan disponer las administraciones competentes en aplicación a lo previsto en el artículo 121.2 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio:

- a) Técnico Superior en Vitivinicultura, establecido en el Real Decreto 1688/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Vitivinicultura y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- b) Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, establecido por el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- c) Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, establecido por el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- d) Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, establecido por el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- e) Técnico Superior en Procesos y Calidad en la Industria Alimentaria, establecido en el Real Decreto 451/2010, de 16 de abril, por el que se establece el título de Técnico Superior en Procesos y Calidad en la Industria Alimentaria y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- f) Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, establecido en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- g) Técnico Superior en Administración y Finanzas, establecido por el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- h) Técnico Superior en Marketing y Publicidad, establecido por el Real Decreto 1571/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Marketing y Publicidad y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- i) Técnico Superior en Transporte y Logística, establecido en el Real Decreto 1572/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Transporte y Logística y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- j) Técnico Superior en Gestión de Ventas y Espacios Comerciales, establecido por el Real Decreto 1573/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de Ventas y Espacios Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- k) Técnico Superior en Comercio Internacional, establecido por el Real Decreto 1574/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Comercio Internacional y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- l) Técnico Superior en Estilismo y Dirección de Peluquería, establecido en el Real Decreto 1577/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Estilismo y Dirección de Peluquería y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- m) Técnico Superior en Producción de Audiovisuales y Espectáculos, establecido en el Real Decreto 1681/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Producción de audiovisuales y espectáculos y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- n) Técnico Superior en Asesoría de Imagen Personal y Corporativa, establecido en el Real Decreto 1685/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asesoría de Imagen Personal y Corporativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- ñ) Técnico Superior en Diseño y Edición de Publicaciones Impresas y Multimedia, establecido en el Real Decreto 174/2013, de 8 de marzo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Diseño y Edición de Publicaciones Impresas y Multimedia y se fijan sus enseñanzas mínimas, actualizado por el Real Decreto 404/2023, de 29 de mayo, por el que se actualizan los títulos de la formación profesional del sistema educativo de Técnico en Preimpresión Digital, Técnico Superior en Diseño y Edición de Publicaciones Impresas y Multimedia y Técnico Superior en Diseño y Gestión de la Producción Gráfica, de la familia profesional Artes Gráficas, y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- o) Técnico Superior en Diseño y Gestión de Producción Gráfica, establecido en el Real Decreto 175/2013, de 8 de marzo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Diseño y Gestión de la Producción Gráfica y se fijan sus enseñanzas mínimas, actualizado por el Real Decreto 404/2023, de 29 de mayo, por el que se actualizan los títulos de la formación profesional del sistema educativo de Técnico en Preimpresión Digital, Técnico Superior en Diseño y Edición de Publicaciones Impresas y Multimedia y Técnico Superior en Diseño y Gestión de la Producción Gráfica, de la familia profesional Artes Gráficas, y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Acceso al nivel siguiente de enseñanza o formación: Se podrá acceder a cualquier estudio universitario.

Base Legal. Normativa por la que se establece el curso de especialización:

Enseñanzas mínimas establecidas por el Estado: Real Decreto 565/2024, de 18 de junio, por el que se establece el Curso de especialización de Formación Profesional de Grado Superior en Comercio electrónico y se fijan los aspectos básicos del currículo.

Nota explicativa: Este documento está concebido como información adicional al título en cuestión, pero no tiene por sí mismo validez jurídica alguna.

FORMACIÓN DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN OFICIALMENTE RECONOCIDO

MÓDULOS PROFESIONALES DEL REAL DECRETO DEL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN DE GRADO SUPERIOR	CRÉDITOS ECTS
Administración de plataformas de comercio electrónico.	14
Gestión de marketing relacional aplicado al comercio electrónico.	8
Logística de comercio electrónico.	14
Atención al cliente, consumidor y/o usuario de comercio electrónico.	7
	TOTAL CRÉDITOS
	43
DURACIÓN OFICIAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN (HORAS)	700

* Las enseñanzas mínimas del curso de especialización reflejadas en la tabla anterior, 55%, son de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional. El 45% restante pertenece a cada Comunidad Autónoma y se podrá reflejar en el **Anexo I** de este suplemento.

INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA EDUCATIVO

Enseñanzas del Sistema Educativo Español

