

1. DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (ES)

Certificado de Profesionalidad de nivel 3 en
COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

2. TRADUCCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (EN)

Professional Certificate level 3 in
COMT0110 CUSTOMER ASSISTANCE SERVICES
(Esta traducción no tiene carácter oficial)

3. PERFIL DE COMPETENCIAS

El titular de este certificado de profesionalidad tiene adquirida la **competencia general** de 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. Esta competencia general se concreta en las siguientes **unidades de competencia** (UC):

- Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario (UC0241_2).
- Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario (UC0245_3).
- Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo (UC0246_3).
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales (UC1002_2).

Las competencias profesionales se adquieren conforme a los **resultados de aprendizaje** especificados en los Módulos formativos (MF):

- Información y atención al cliente/consumidor/usuario (MF0241_2).
- Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (MF0245_3).
- Organización de un sistema de información de consumo (MF0246_3).
- Inglés profesional para actividades comerciales (MF1002_2).
- Formación práctica en centros de trabajo Atención al cliente, consumidor o usuario (MP0374)

(Véase base legal para conocer todos los resultados de aprendizaje adquiridos por el poseedor de este Certificado en cada MF).

A modo de referente, los resultados de aprendizaje de la Formación Práctica en centros de trabajo que completan y refuerzan los adquiridos en el resto de módulos formativos, son:

- Prestar servicios de información y atención al cliente/consumidor/usuario, tanto en lengua propia como inglesa, si se precisa, en distintas situaciones comerciales utilizando distintos sistemas y técnicas de comunicación adaptadas a distintos canales de comunicación con el cliente: cara a cara, telefonía, correo electrónico, mensajería u otros.
- Prestar servicios de orientación, tramitación y resolución al cliente/consumidor/ usuario, tanto en lengua propia como inglesa, si se precisa, en distintas situaciones de consultas, quejas o reclamaciones de consumo, utilizando distintas técnicas de comunicación y negociación adaptadas a distintos canales de comunicación, velando por la calidad del servicio prestado.
- Obtener un sistema de información en materia de consumo mediante la captación, tratamiento y archivo de la información y documentación, con la que se elaborará por medios convencionales e informáticos boletines de síntesis.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

4. EMPLEOS QUE PUEDE DESEMPEÑAR EL TITULAR DE ESTE CERTIFICADO

El Titular de este certificado ejerce su actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son:

- Encargados/as del área de atención al cliente en comercios.
- Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes
- 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.

5. BASE OFICIAL DEL CERTIFICADO

Organismo oficial que expide el certificado

El Ministerio de Empleo y Seguridad y Social o la administración autonómica en el ámbito de sus competencias, en el nombre del Rey. El Certificado tiene validez en toda España.

Nivel del certificado

El Certificado de profesionalidad de nivel 3 del Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se corresponde con el nivel 4 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-P 2011).

El nivel del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC):

Escala de valoración / Acreditación del certificado

El sistema de calificación y superación de los Módulos formativos (MF) se expresarán en una escala numérica de 0 a 10. El valor mínimo para la superación es 5 en cada MF y Apto en el Módulo de Formación Práctica en el Centro de Trabajo.

Las calificaciones finales obtenidas tendrán las siguientes valoraciones:

- No APTO: 0 a 4,9
- APTO Suficiente: 5 a 6,9
- APTO Notable: 7 a 8,9
- APTO Sobresaliente: 9 a 10

Acceso al nivel siguiente de enseñanza o formación

Con este Certificado de profesionalidad de nivel 3 se puede acceder a un Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la misma Área de la Familia Profesional.

La Administración educativa reconocerá, a efectos de equivalencia y convalidación, el módulo o módulos profesionales de los Títulos de FP correspondientes a las unidades de competencia de los módulos formativos de este certificado de profesionalidad.

Base legal

Real Decreto 1522/2011, de 31 de octubre, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Comercio y Marketing que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualiza el certificado de profesionalidad establecido como anexo I del Real Decreto 1377/2008, de 1 de agosto. (Anexo IV, Código COMT0110)

6. MODOS RECONOCIDOS OFICIALMENTE DE OBTENER EL CERTIFICADO

Este Certificado puede ser obtenido por las siguientes vías:

1. Formativa: Tras superar como apto el programa formativo tanto en modalidad presencial como teleformación.
2. Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o vías no formales de formación: Tras superar el proceso de evaluación y acreditación de competencias del conjunto de unidades de competencia del Certificado de Profesionalidad
3. Formación dual: Mediante un contrato para la formación y el aprendizaje, que puede extenderse desde 1 año, o 6 meses por convenio del sector, hasta tres años, donde se compatibiliza el tiempo de trabajo efectivo con el tiempo dedicado a la formación del programa formativo del Certificado de Profesionalidad y su superación.

La vía formativa (1) exige superar los módulos formativos y la formación práctica en el centro de trabajo:

Descripción del programa formativo recibido	Porcentaje total del programa (%)	Duración (en horas)
Módulos formativos	91	420
Formación Práctica en centros de trabajo	9	40
Duración total de la formación hasta obtener el certificado		460

Requisitos de acceso:

- Título de Bachiller; o
- Certificado de Profesionalidad de nivel 2 de la misma área profesional del Certificado.
- En caso de no disponer de alguna de las anteriores acreditaciones o de superior nivel, superación de las pruebas de competencia clave.

Más información: Los certificados de profesionalidad son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales de todas las actividades económicas, en el ámbito de la administración laboral. El Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se ordena en tres niveles de cualificación (nivel 1, nivel 2 y nivel 3) y, sectorialmente, en 26 familias profesionales y 102 áreas profesionales. Más información disponible en: www.sepe.es

Centro Nacional Europass: www.oapee.es

(*) **Nota explicativa.** Este documento está concebido como información adicional al Título en cuestión, pero no tiene ningún valor jurídico en sí mismo. El formato de la descripción se basa en los siguientes textos: Resolución del Consejo 93 / C 49/01 de 3 de diciembre de 1992 sobre la transparencia de las cualificaciones, la Resolución 96 / C 224/04 de 15 de julio de 1996 sobre la transparencia de los certificados de formación profesional del Consejo, y la Recomendación 2001/613/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de julio de 2001, sobre la movilidad en la Comunidad de los estudiantes, las personas en formación, los voluntarios, los profesores y los formadores.

Más información en <http://europass.cedefop.eu.int>

Información de los Certificados de Profesionalidad en el Mapa de Cualificaciones y Formación Profesional en España

