

# GUÍA DEL ALUMNADO

**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO**

## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN .....	3
1.1. Identificación y contextualización del certificado de profesionalidad.....	3
2. PERFIL DEL ALUMNADO .....	4
3. PROGRAMA FORMATIVO .....	4
4. OBJETIVOS .....	5
4.1 Objetivo general .....	5
4.2 Objetivos específicos .....	5
5. CONTENIDOS.....	6
6. PLAN DE TRABAJO .....	7
7. MATERIAL DIDÁCTICO.....	8
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO .....	8
9. ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO .....	9
10. DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO.....	9
11. CERTIFICACIÓN .....	10

## 1. PRESENTACIÓN

Bienvenido/a a la acción formativa **COMT0110 Atención al Cliente, Consumidor o Usuario** que se impartirá en modalidad presencial a lo largo de un total de 460 horas compuestas por 420 horas divididas en cuatro módulos formativos y 40 horas de prácticas profesionales no laborales.

Este curso está orientado a la consecución de un Certificado de Profesionalidad, que es un documento que permite acreditar a un trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales; por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

Este documento será emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

El Subsistema de Formación Profesional para el Empleo tiene la finalidad de favorecer la formación a lo largo de la vida de los/las trabajadores/as desempleados/as y ocupados/as, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

### 1.1. Identificación y contextualización del certificado de profesionalidad

**Denominación:** Atención al Cliente, Consumidor o Usuario

**Código:** COMT0110

**Duración módulos formativos:** 420 horas

**Duración módulo de prácticas:** 40 horas

**Duración total:** 460 horas

**Normativa de referencia:** RD 1522/2011, de 31 de octubre

**Familia profesional:** Comercio y marketing

**Área profesional:** Compraventa

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:** COM087\_3 Atención al cliente, consumidor o usuario (RD 295/2004 de 20 de febrero y modificaciones RD 109/2008 de 1 de febrero)

**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.

#### **Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:**

- Encargados/as del área de atención al cliente en comercios.
- Empleados/as administrativos con tareas de atención a los públicos 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.

## 2. PERFIL DEL ALUMNADO

Según se recoge en el RD 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el RD 34/2008 de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación, para acceder a la formación de este Certificado de Profesionalidad de nivel 3, debes cumplir con uno de los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del Título de Bachiller
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 3
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener las competencias clave necesarias para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente a este módulo formativo.

## 3. PROGRAMA FORMATIVO

La secuencia didáctica es la base de la planificación del diseño de la unidad de aprendizaje, es decir, la serie de acciones con intención didáctica que se llevan a cabo de forma organizada en el proceso de impartición de un programa formativo, y que deben estar orientadas al logro de una realización profesional.

La programación de la acción formativa vinculada al Certificado de Profesionalidad de **COMT0110 Atención al Cliente, Consumidor o Usuario** está basada en el estudio de **cuatro** módulos formativos específicos del área profesional de **compraventa**.

Finalmente, para completar el proceso formativo, se llevará a cabo el módulo de prácticas profesionales no laborales en un centro de trabajo, que supondrá formación específica que se desarrolla en un ámbito productivo real, la empresa, donde los/las alumno/as podrán observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo del perfil profesional y conocer la organización de los procesos productivos o de servicios y las relaciones laborales.

La programación de esta acción formativa se realizará atendiendo a las duraciones estipuladas para cada uno de los módulos formativos y las unidades formativas correspondientes, según la secuencia que se indica a continuación:

MÓDULO FORMATIVO	UNIDAD FORMATIVA	Duración
MF0241_2 Información y atención al cliente /consumidor /usuario	UF0036 Gestión de la atención al cliente / consumidor	60 Horas
	UF0037 Técnicas de información y atención al cliente / consumidor	60 Horas
MF0245_3 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	No aplica	90 Horas
MF0246_3 Organización de un sistema de información de consumo	UF1755 Sistemas de información y bases de datos en consumo	60 Horas

	UF1756 Documentación e informes en consumo	60 Horas
MF1002_2 Inglés profesional para actividades comerciales	No aplica	90 Horas

#### 4. OBJETIVOS

Los objetivos, tanto generales como específicos, de este Certificado de Profesionalidad de **COMT0110 Atención al Cliente, Consumidor o Usuario** se corresponden con la competencia general y la totalidad de las realizaciones profesionales que se citan en el Anexo IV correspondiente al RD 1522/2011, de 31 de octubre.

##### 4.1 Objetivo general

El objetivo general que se pretende alcanzar al finalizar la totalidad de los módulos formativos que componen este Certificado de Profesionalidad corresponde con la Competencia General indicada en el Real Decreto de referencia. Este objetivo es *“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”*.

##### 4.2 Objetivos específicos

Cada Módulo Formativo está asociado a una Unidad de Competencia, que es la unidad mínima de acreditación y por tanto es susceptible de reconocimiento. A su vez, las unidades de competencia se subdividen en realizaciones profesionales, que describen los comportamientos esperados para poderla considerar competente en la unidad de competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se marcan como objetivos específicos del Certificado de Profesionalidad los que enumeramos y agrupamos a continuación por Módulo Formativo:

#### MF0241\_2 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/ CONSUMIDOR/ USUARIO

UNIDAD DE COMPETENCIA: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

- Proporcionar directa, telefónicamente o por medios electrónicos, la información requerida por el cliente/consumidor/usuario en cada una de las consultas realizadas, de acuerdo con el contexto específico de que se trate.
- Gestionar un sistema de información que optimice el coste y tiempo de tratamiento y acceso a la misma de acuerdo con las especificaciones establecidas.
- Intervenir en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado por la empresa, analizando necesidades y grado de satisfacción de las misma.

#### MF0245\_3 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

UNIDAD DE COMPETENCIA: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/ consumidor/ usuario.

- Identificar adecuadamente la consulta, queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo para deducir líneas de actuación.

- Informar/orientar al consumidor de los derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel, en relación con el problema/consulta planteado de acuerdo con especificaciones establecidas y la normativa vigente.
- Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos correspondientes, de modo que el objetivo o interés del consumidor en la resolución del conflicto sea satisfecho.
- Controlar el proceso de reclamación para detectar anomalías o retrasos.

### **MF0246\_3 ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO**

UNIDAD DE COMPETENCIA: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.

- Obtener la información/documentación que afecta al cliente/consumidor/usuario, asegurando su fiabilidad y de acuerdo con el presupuesto establecido.
- Procesar la información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando los métodos de organización y tratamiento que se adapten a las necesidades del departamento con la finalidad de obtener datos para mejorar la calidad del servicio.
- Atender en tiempo y forma las demandas internas y externas de información específica en materia de consumo.
- Aplicar procedimientos para mantener la información con la integridad, disponibilidad y seguridad requeridas.
- Asegurar el óptimo funcionamiento del Sistema de Información establecido para su eficaz utilización por el equipo de trabajo.

### **MF1002\_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES**

UNIDAD DE COMPETENCIA: Comunicarse en inglés con un nivel alto de usuario independiente, en actividades comerciales.

- Interpretar la información oral en inglés para atender y satisfacer las necesidades/reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.
- Interpretar información escrita, breve y estructurada, de documentos comerciales básicos, utilizando en caso necesario, el diccionario o herramientas de traducción.
- Expresarse oralmente con naturalidad favoreciendo las relaciones con el cliente en situaciones de comunicación presencial o a distancia.
- Redactar mensajes escritos sencillos y documentos básicos propios de las actividades comerciales utilizando las herramientas de traducción que procedan.
- Comunicarse oralmente, con fluidez y espontaneidad, en situaciones de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor/usuario.

## **5. CONTENIDOS**

Los contenidos teórico-prácticos que se impartirán para el Certificado de Profesionalidad de **COMT0110 Atención al Cliente, Consumidor o Usuario** se corresponden con la totalidad de los contenidos mínimos que se establecen en el Anexo IV correspondiente al RD 1522/2011, de 31 de octubre.

El desarrollo modular de este Certificado de Profesionalidad se indica a continuación, exponiendo la estructura y secuenciación del mismo.

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades de aprendizaje (Unidades didácticas)
MF0241_2 Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario	UF0036 Gestión de la atención al cliente/ consumidor	- Procesos de atención al cliente/ consumidor/ usuario - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/ consumidor/ usuario - Aspectos legales en relación con la atención al cliente/ consumidor/ usuario
	UF0037 Técnicas de información y atención al cliente/ consumidor	- Gestión y tratamiento de la información del cliente/ consumidor/ usuario - Técnicas de comunicación a clientes/ consumidores/ usuarios
MF0245_3 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	No aplica	- Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo - Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo - Mediación y arbitraje en materia de consumo - Comunicación en situaciones de queja y reclamaciones en consumo - Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios - Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones
MF0246_3 Organización de un sistema de información de consumo	UF1755 Sistemas de información y bases de datos en consumo	- Información y fuentes en consumo - Técnicas de búsqueda de información en consumo - Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo - Bases de datos y centros documentales en consumo
	UF1756 Documentación e informes en consumo	- Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo - Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto - Presentación de información en consumo con tablas - Presentación de información en consumo con gráficos
MF1002_2 Inglés profesional para actividades comerciales	No aplica	- Atención al cliente/ consumidor en inglés - Aplicación de técnicas de venta en inglés - Comunicación comercial escrita en inglés

## 6. PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo se entregará a los/las alumnos/as a modo de cronograma, al inicio de la acción formativa y como anexo a este documento. En él se indicará:

- Fecha de inicio del curso
- Inicio de cada módulo formativo
- Finalización de cada módulo formativo
- Pruebas de evaluación
- Fecha final de curso
- Cualquier otro hito destacable de la acción formativa

## 7. MATERIAL DIDÁCTICO

Para realizar un óptimo seguimiento de los contenidos, se entregará al alumno/a una serie de manuales de apoyo o material impreso que contemplarán los contenidos mínimos teóricos y prácticos que se indican en el Anexo IV correspondiente al RD 1522/2011, de 31 de octubre. Además, a lo largo del curso se entregará al alumno/a:

- Documentación impresa elaborada por el/la docente
- Ejercicios y casos prácticos en formato papel

Los manuales que previsiblemente se entregarán al/a la alumno/a estarán específicamente vinculados a los Módulos Formativos y/o Unidades Formativas que se detallan a continuación:

Módulo formativo	Unidad formativa	Nombre manual
MF0241_2 Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario	UF0036 Gestión de la atención al cliente/ consumidor	Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario
	UF0037 Técnicas de información y atención al cliente/ consumidor	
MF0245_3 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	No aplica	Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo
MF0246_3 Organización de un sistema de información de consumo	UF1755 Sistemas de información y bases de datos en consumo	Organización de un sistema de información de consumo
	UF1756 Documentación e informes en consumo	
MF1002_2 Inglés profesional para actividades comerciales	No aplica	Inglés profesional para actividades comerciales

Para la realización de esta acción formativa los/las alumnos/as podrán disponer diversos recursos audiovisuales y multimedia en el aula, que favorecerán su aprendizaje.

## 8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

A lo largo de la acción formativa, se llevará a cabo un sistema de seguimiento y evaluación por parte del/de la docente que comprenderá los siguientes aspectos:

- Evaluación continua que estará formada por las actividades y supuestos prácticos realizados en el aula.

- Evaluación final a través de la “prueba de evaluación final” de cada módulo formativo tras la finalización del mismo.

Los resultados de cada prueba se expresarán en un rango de puntuaciones de 0 a 10, siendo 5 la puntuación mínima para la superación de cada una de ellas.

El peso de la evaluación continua sobre el resultado final del módulo formativo es del 30%.

En cuanto a la evaluación final, corresponde a la puntuación obtenida en la Prueba de evaluación final y el peso de esta evaluación es del 70% en el resultado final del módulo formativo.

Para poder optar a la prueba de evaluación final, la asistencia debe ser al menos del 75% de las horas totales.

En caso de no superar la prueba final, se realizará una segunda convocatoria.

## **9. ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO**

En este tipo de acciones formativas de modalidad presencial, será el/la docente quien tenga un peso más significativo en dar las indicaciones y las orientaciones más adecuadas para el estudio.

La presencialidad facilita que el/la docente realice un refuerzo personal instantáneo potenciando de una manera casi individualiza el aprendizaje de los/las alumnos/as marcando el ritmo necesario para cada uno de ellos/as, si es necesario.

El/la alumno/a recibirá un cronograma que marque una previsión de la evolución que debería ir obteniendo en su proceso formativo atendiendo a los conocimientos y a las unidades que debe estudiar, pero será principalmente el/la docente el que marque o estructure, según el grupo, los conocimientos previos y los intereses de los alumnos/as, y adapte lo que sea conveniente en relación con el material de aprendizaje, las actividades propuestas inicialmente y los métodos de estudio. Todo ello con la finalidad de permitir al/a la alumno/a aprender y desarrollarse de manera satisfactoria y alcanzar los objetivos propuestos.

Esto implica un constante proceso de mejora continua.

## **10. DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO**

A continuación, se detallan los derechos y los deberes de los/las alumnos/as durante la realización de la acción formativa:

- Derechos del/de la alumno/a
  - Recibir una formación gratuita
  - Conocer el cronograma del curso
  - Utilizar materiales o equipos didácticos adecuados a los objetivos
  - Ser informado de los sistemas de evaluación, seguimiento y resultados del aprendizaje.
  - Recibir un certificado de asistencia y/o un diploma, según proceda, de profesionalidad por los módulos que haya superado.
  - Ser informado, en caso de encontrarse en situación de desempleo, acerca de la posibilidad de solicitar becas y ayudas previstas, si aplican.

- Solicitar las becas y ayudas adecuadas, si aplican, en caso de encontrarse en situación de desempleo.
- Estar cubierto por una póliza de seguro durante la realización de la acción formativa y del módulo práctico que la acompaña siguiendo los requisitos establecidos en la convocatoria.
- Deberes del/de la alumno/a
  - Los/las alumnos/as tendrán la obligación de facilitar en el plazo estipulado la documentación que le sea solicitada por el centro:
    - Fotocopia legible del D.N.I, Pasaporte o Carné de Conducir.
    - Fotocopia de la Tarjeta de la Seguridad Social/ Documento acreditativo del NUSS.
    - Certificado de discapacidad del/de la alumno/a (si procede).
    - El certificado de recepción del material del/de la alumno/a (si procede). Solicitud de participación de/de la trabajador/a
    - Documento(s) que acredite(n) la situación laboral del/de la alumno/a al inicio de curso.
    - Tarjeta de demanda de empleo actualizada (para los/las participantes en situación de desempleo).
    - Los/las alumnos/as tendrán la obligación de realizar la acción formativa impartida por el centro:
      - Asistir a la formación.
      - Realizar las Pruebas de control periódicas y/o sistemas de evaluación.
      - Realizar el Cuestionario de Evaluación de Calidad.

## 11. CERTIFICACIÓN

Tras la finalización de los módulos formativos y el módulo de prácticas profesionales no laborales, tendrás derecho al Certificado de Profesionalidad, siempre y cuando la evaluación sea positiva y se haya alcanzado la consecución de las unidades de competencia y la competencia general de la acción. Además, se tendrá en cuenta la asistencia al 75% de las horas lectivas de cada uno de los módulos.

Para la obtención del Certificado de Profesionalidad debes haber superado con evaluación positiva todos y cada uno de los módulos que lo componen.

Tal y como se indicaba en la presentación de esta guía didáctica, el Certificado de Profesionalidad es emitido por el Servicio de Empleo Estatal (SEPE) y por la Administración Laboral de las Comunidades Autónomas.