

**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"> <li>• 4411.1018 Encargados/as del área de atención al cliente en comercios.</li> <li>• 4500.1019 Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes</li> <li>• 3160.1018 Técnicos/as en consumo.</li> <li>• Técnico/a de información/atención al cliente en empresas.</li> <li>• Técnico/a en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas.</li> <li>• Técnico/a en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores.</li> <li>• Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo.</li> </ul>
		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	<b>Duración horas totales certificado de profesionalidad</b>	460	<b>Duración horas módulos formativos</b>	420