**Código:** 07751

**Unidad Formativa:**
MF0245_3 - Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

**Módulo:** MF0245_3 - GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

**Certificado de Profesionalidad:**
COMT0110 - ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

**Modalidad:** ONLINE

**Duración:** 90h.

## Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología Online. Este sistema de enseñanza e-learning está organizado de tal forma, que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. Esta modalidad también permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. También podrá acceder a la *Guía didáctica del alumno* dónde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será puesta a disposición del alumno en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

## Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

**Contenidos impartidos (Ver Dorso)**

**Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación**

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

**Fecha de expedición**
31 AGO 2023

**Firma del alumno**

## Requistos previos

Estar en posesión de uno de los siguientes títulos:
Título de Bachillerato.
Certificado de profesionalidad del mismo nivel.
Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Superior.
Certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia profesional.
Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 y/o 45 años.

## Salidas profesionales

Un certificado de profesionalidad, es un documento que acredita a un trabajador/a en una cualificación profesional del *Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Son emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, y tienen validez en todo el territorio nacional.

Poseer un certificado de profesionalidad, supone sin lugar a dudas incrementar sustancialmente tu currículum profesional, ya que al ser un documento oficial, se valora en cualquier proceso de selección que convoquen las Administraciones Públicas, y te acredita profesionalmente ante la empresa privada.

Nosotros te formaremos para que puedas optar a conseguir el certificado de profesionalidad elegido, participando en las pruebas que convoque la Administración al amparo del R.D. 1224/2009 de 17 de julio y pudiendo además, convalidar módulos formativos para la obtención de un título de Formación Profesional.

## Objetivos

- Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos competentes.
- Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.
- Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo,

persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.
- Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/ información al cliente/consumidor/usuario, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

## Contenidos

- Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo
Introducción.
Normativa en defensa del consumidor:
Instituciones y organismos de protección al consumidor:
Procedimientos de protección al consumidor:

- Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo
Introducción.
Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
La actuación administrativa y los actos administrativos:

- Mediación y arbitraje en materia de consumo
Introducción.
Conceptos y características:
La mediación:
El arbitraje de consumo:
Procedimientos de arbitraje en consumo:
Documentación en procesos de mediación y arbitraje:

- Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo
Introducción.
Conceptos previos
Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:

- Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios
Introducción.
Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
Caracterización del proceso de negociación:
Planes de negociación:

- Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones
Introducción.
Tratamiento de las anomalías:
Procedimientos de control del servicio:
Indicadores de calidad.
Evaluación y control del servicio:
Análisis estadístico.