



Acredita

Tu experiencia laboral

Atención al cliente, consumidor o usuario.

¿Cuál es el objetivo de este procedimiento?

- Acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de:
 - Experiencia laboral
 - Vías no formales de formación (formación no conducente a una acreditación oficial)
- Obtener, al menos, un **certificado de profesionalidad**.

Certificado de profesionalidad




FELIPE VI REY DE ESPAÑA

y en su nombre

LA CONSEJERA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO DEL GOBIERNO DE CASTILLA-LA MANCHA

Considerando que, conforme a las disposiciones y circunstancias previstas por la legislación vigente

DON/DOÑA _____

nacida el 14 de enero de 1963
ha demostrado poseer las competencias establecidas en el R.D. 1379/2008
Expide el

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

de

ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES
EN INSTITUCIONES SOCIALES

Nivel de cualificación 2
Otorgado en Toledo a 6 de julio de 2017
Con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional

La interesada

La Consejera de Economía, Empresas y Empleo


 Castilla-La Mancha


 Patricia Franco Jiménez


UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Clave de Registro: 08.17.00002564-SSCS0208 CLM-CPD-001192

¿A quién va dirigido este procedimiento?

- Personas con experiencia profesional relacionada con la gestión y la ejecución de 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.
- Y que no posean acreditación oficial de sus competencias

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES PERMANENTE

¿Qué cualificación se convoca?

CUALIFICACIÓN

COM087_3: Atención al cliente, consumidor o usuario.

¿Qué requisitos se deben tener para participar?

1. REQUISITOS DE NACIONALIDAD o RESIDENCIA: Poseer nacionalidad española, o el certificado de registro de ciudadanía comunitaria, la tarjeta de familiar de ciudadano/a de la Unión, ser titular de una autorización de residencia o, de residencia y trabajo en España en vigor.

2. REQUISITOS DE EDAD: Tener 20 años cumplidos en el momento de realizar la inscripción.

3. REQUISITOS DE FORMACIÓN Y/O EXPERIENCIA: Tener experiencia laboral y/o formación relacionada con las competencias que se quieren acreditar.

- Experiencia laboral: al menos **3 años**, con un mínimo de **2000 h.** trabajadas en total, en los últimos 15 años
- o bien Formación: Justificar al menos **300 h.** en los últimos 10 años.

No puedes participar en el procedimiento si...

Tienes o el **certificado de profesionalidad** o el **Título de FP** siguientes, o bien estás realizando un curso conducentes a su obtención:

Certificado de Profesionalidad	•(COMT0110) Atención al cliente, consumidor o usuario.
Título FP	•Técnico Superior en Marketing y Publicidad

¿Dónde te puedes informar personalmente?

✓ **INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN:** Oficinas de Empleo ([Red de Oficinas Emplea | Empleo y Formación \(castillalamancha.es\)](#)) y en Delegaciones provinciales de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo ([Consejería de Economía, Empresas y Empleo | Empleo y Formación \(castillalamancha.es\)](#)).

✓ En el siguiente enlace <http://pop.jccm.es/> se puede consultar toda la información sobre la convocatoria y los siguientes documentos:

✓ **INFORMACIÓN BÁSICA:** para obtener una información general resumida sobre el procedimiento.

✓ **PREGUNTAS FRECUENTES:** respuestas a las consultas más frecuentes en relación con el procedimiento.

Si cumplo los requisitos ¿Qué debo hacer?

Puedes presentar tu solicitud de participación en el procedimiento convocado, **preferentemente de forma telemática (con DNI digital o certificado digital)**, a través de la Oficina virtual de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo: [Oficina virtual de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo \(jccm.es\)](https://www.jccm.es)

Al presentar la solicitud de manera telemática los documentos originales pueden ser digitalizados y presentados junto a la solicitud como archivos anexos a la misma.

También puedes formular tu solicitud en papel.

El **plazo de presentación de solicitudes** está abierto de forma **PERMANENTE**.

¿Cómo acredito mi experiencia laboral?

Trabajadores por cuenta ajena:

- **Certificado de empresa** con indicación de los puestos de trabajo ejercidos y funciones realizadas (*debe coincidir con las fechas de la vida laboral y siguiendo el modelo del Anexo IV*) o
- **Contrato de trabajo** en el que se especifiquen las funciones desarrolladas

Trabajadores por cuenta propia (autónomos):

- **Descripción de la actividad desarrollada** e intervalos de tiempo en los que se ha desarrollado la misma (*debe coincidir con las fechas de la vida laboral y el epígrafe debe ser el correspondiente a dicha actividad*). La descripción se realiza en el anexo de solicitud (Anexo II)

¿Cómo acredito mi formación?

Certificación (o diploma) de la entidad de formación en el que consten los contenidos, las horas y las fechas de realización.

-La formación debe estar directamente relacionada con las unidades de competencia de la cualificación (*p.ej. no son válidos cursos de prevención de riesgos laborales generales, deben hacer referencia a los trabajos relacionados con la cualificación*).

Una vez seleccionada tu solicitud, ¿qué fases componen el procedimiento?

1ª Fase. **Asesoramiento**; un equipo de asesores/as te acompañarán y aconsejarán, para que tengas más posibilidades de éxito en la siguiente fase.

2ª Fase. **Evaluación**; en la que podrás demostrar las competencias profesionales por las que pediste la acreditación.

3ª Fase. **Acreditación de la competencia**; una vez superada la fase anterior se te entregará, si procede, una **acreditación** de las **Unidades de Competencia** reconocidas

¿Hay que abonar alguna Tasa para participar en el procedimiento de acreditación de competencias?

✓ EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD **NO SE PAGA TASA.**

✓ **SÓLO** DEBEN ABONAR TASAS **LAS PERSONAS** QUE RESULTEN **SELECCIONADAS:**

1.- **TASA DE ASESORAMIENTO:** 25,07 €, que se deberá entregar cuando se asista a la primera sesión de asesoramiento.

2.- **TASA DE EVALUACIÓN:** 12,53 € por cada UC que se solicite evaluar, a pagar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del informe de asesoramiento. Se recomienda solicitar sólo aquellas Unidades para las que se cuente con informe favorable del asesor/a.

LAS PERSONAS EN SITUACIÓN LEGAL DE DESEMPLEO EN EL MOMENTO DE ABONAR LA TASA ESTÁN EXENTAS DE SU PAGO (INSCRITAS COMO DESEMPLEADAS EN UNA OFICINA DE EMPLEO)

¿Qué **ventajas** puede proporcionarte la participación en **Acredita**?

- ✓ Te puede facilitar la obtención de un **certificado de profesionalidad** o **título de formación profesional**.
- ✓ **Reconocer tu experiencia laboral** y la formación adquirida por vías no formales, mediante una acreditación oficial.
- ✓ Si estás desempleado/a, puedes **aumentar tus posibilidades** de encontrar un empleo.
- ✓ **Facilitar tu formación** a lo largo de la vida.
- ✓ **Conocer** mejor cuáles son las **competencias profesionales** que posees con relación a tu cualificación y puesto de trabajo.
- ✓ Podrás **mejorar** en tu profesión.

¿Qué Unidades de Competencia puedes acreditar?

Puedes solicitar la acreditación de una o más de las unidades de competencia.

CÓDIGO	Denominación de la Unidad de Competencia
UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario.
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.
UC9998_2	Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (A2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional.



→ **Nueva denominación de las UC** (Real Decreto 930/2020): Correspondencia entre UC de idiomas actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

UC SUPRIMIDA	UC NUEVA
UC1002_2	UC9998_2

¿Qué obtengo al final del procedimiento? (I)

Si obtienes la acreditación de todas las Unidades de Competencia que componen la cualificación, podrás solicitar a la Administración Laboral competente, el **Certificado de Profesionalidad** de:

(COMT0110) ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO.

Si no obtienes la acreditación de todas las unidades de competencia que componen la cualificación, para poder obtener el certificado de profesionalidad deberás cursar los módulos formativos asociados a las unidades de competencia no reconocidas en los **centros acreditados** por la administración laboral.

¿Qué obtengo al final del procedimiento? (II)

Con las unidades de competencia acreditadas puedo asimismo, **convalidar el módulo profesional señalado con una flecha** del ciclo de formación profesional de Técnico Superior en Marketing y Publicidad.

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionales convalidables
UC2185_3: Asistir en la definición y seguimiento de las políticas y plan de marketing.	0930. Políticas de marketing.
UC2183_3: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.	0623. Gestión económica y financiera de la empresa.
UC2189_3: Elaborar y difundir en diferentes soportes, materiales, sencillos y autoeditables, publipromocionales e informativos.	1007. Diseño y elaboración de material de comunicación.
UC2188_3: Asistir en la organización y seguimiento del plan de medios y soportes de comunicación establecido.	1008. Medios y soportes de comunicación.
UC2187_3: Organizar y gestionar eventos de marketing y comunicación, siguiendo el protocolo y criterios establecidos.	1009. Relaciones públicas y organización de eventos de marketing.
UC0993_3: Preparar la información e instrumentos necesarios para la investigación de mercados. UC0997_3: Colaborar en el análisis y obtención de conclusiones a partir de la investigación de mercados.	1010. Investigación comercial.
UC0994_3: Organizar y controlar la actividad de los encuestadores. UC0995_2: Realizar encuestas y/o entrevistas utilizando las técnicas y procedimientos establecidos.	1011. Trabajo de campo en la investigación comercial.
UC2186_3: Gestionar el lanzamiento e implantación de productos y servicios en el mercado.	1109. Lanzamiento de productos y servicios.
UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de Atención al Cliente/Consumidor y usuario. UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.	1110. Atención al cliente, consumidor y usuario.

Para poder convalidar dicho módulo deberás cumplir los requisitos de acceso a los títulos y una vez matriculado en el ciclo.



Nota: las personas matriculadas en este ciclo formativo que tengan acreditadas todas las unidades de competencia incluidas en el título de acuerdo con el procedimiento establecido en el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral, tendrán convalidado el módulo profesional "0931. Marketing digital".

Acredita

Tu experiencia laboral



Muchas gracias

Consejería de
Educación, Cultura y
Deportes

Consejería de
Economía, Empresas y
Empleo