

# PROYECTO CAPACITA. AYUNTAMIENTO DE ANDÚJAR

## CURSO (COMT0110) ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

### 1. DATOS DEL CURSO

CURSO CONDUCENTE A LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD. 210 horas

N.º Expediente: 98/2021/J/0058 23-003

SE IMPARTIRAN LOS MÓDULOS DEL CERTIFICADO:

**MF0241 Información y atención al cliente /consumidor / usuario (120 HORAS)**

**MF0245 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (90 HORAS)**

NIVEL: 3

NÚMERO DE ALUMNOS: 15 ALUMNOS/AS

LUGAR DE IMPARTICIÓN. Centro de Iniciativa Empresarial San José

ENTIDAD: AYUNTAMIENTO DE ANDÚJAR

FECHAS: 19de Septiembre de 2022 a 18 de Noviembre de 2022

HORARIO: 9:00 a 14:00 horas (Lunes a Viernes)

**BECAS. CURSO BECADO POR LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

Los alumnos que participen en acciones de Formación Profesional para el Empleo podrán acceder a becas y ayudas en concepto de transporte, manutención, alojamiento y cuidado de hijos o una beca por asistencia en el caso de las personas con discapacidad, facilitadas por la Consejería de Empleo.

**COMPETENCIA GENERAL:**

- ) Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.
- ) Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario.

**ENTORNO PROFESIONAL:**

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.

## 2. REQUISITOS DE ACCESO

### REQUISITOS DE TITULACIÓN:

- a) Estar en posesión del Título de Bachiller.
- b) Estar en posesión de certificado de profesionalidad del mismo nivel que el módulo o módulos formativos y/o certificado de profesionalidad al que se desea acceder.
- c) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- d) Cumplir los requisitos de acceso al ciclo formativo de grado superior.
- e) Tener superada la prueba de acceso a la Universidad.
- f) Tener las competencias clave necesarias.

### COLECTIVO PRIORITARIO: C

Las personas solicitantes de deberán estar **desempleadas e inscritas como demandantes de empleo** en el Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y, además, han de **pertenecer a alguno(s) de los colectivos establecidos por la ORDEN DE LA JUNTA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO**(BOJA nº149. 4 de agosto de 2021):

- a) Personas trabajadoras desempleadas de larga duración que requieran de recualificación profesional. Éstas deben estar en posesión de una titulación de técnico/a o técnico/a superior de FP o un certificado de profesionalidad (en adelante CP) de nivel 2 o de nivel 3, obtenida con anterioridad al año 2015, del mismo nivel y Familia profesional de la acción formativa solicitada.
- b) Mujeres desempleadas en situación de vulnerabilidad.
- c) Personas trabajadoras desempleadas con dificultades para su integración en el mercado de trabajo, que cumplan alguno de los siguientes requisitos:
  - 1.º Personas perceptoras de rentas mínimas de inserción social o de ingreso mínimo vital.
  - 2.º Personas en desempleo de larga duración.
  - 3.º Personas desempleadas mayores de 45 años.
- d) Personas desempleadas con déficit de formación, que no hayan obtenido el título de Enseñanza secundaria obligatoria (en adelante ESO) o equivalente.
- e) Personas desempleadas con discapacidad física, mental, intelectual o sensorial.
- f) Personas desempleadas inmigrantes.

## 3. SOLICITUD

Presentación de solicitudes **hasta el 14 de Julio de 2022** en el Centro de Iniciativa Empresarial y Formación San José, en Horario de 9 a 14:00 horas.

El formulario de solicitud se puede recoger en el mismo centro o descargar de:

<https://www.juntadeandalucia.es/empleoformacionytrabajoautonomo/oficinavirtualFPE/ov-fpe/#!detalleCurso/id=397494>

## 4. SESIÓN INFORMATIVA

**Sesión informativa:** Centro San José. 4 de Julio a las 10:00 horas.

Más información: 953514185. Área de Formación.

## 5. DOCUMENTACIÓN A APORTAR JUNTO A LA SOLICITUD

- ) Fotocopia del DNI/NIE y del representante legal, en caso de menores de edad.
  - ) Vida Laboral
  - ) Demanda de empleo actualizada (Documento Renovación Demanda).
  - ) Informe completo de periodos de inscripción de demanda de empleo actualizada.
  - ) Currículum Vitae actualizado, con foto de carné reciente.
  - ) Documentación acreditativa de la pertenencia a algún colectivo de los recogidos en los requisitos.
  - ) Requisitos de titulación
- ) **INFO:**<https://www.andujar.es/areas-municipales/formacion/formacion>