



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF0245\_3 Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF0245\_3 Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo



**DURACIÓN**  
90 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF0245\_3 Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo, regulado en el Real Decreto 1522/2011, de 31 de Octubre, por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad Atención al Cliente, Consumidor o Usuario. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





## A quién va dirigido

---

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que quieran orientar su futuro laboral a la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo relacionado con las actividades de atención al cliente, o aquellos que quieran actualizar sus conocimientos profesionales.

## Para qué te prepara

---

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0245\_3 Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

## Salidas laborales

---

Con este Curso de Gestión de Quejas y Reclamaciones ampliarás tu formación en el ámbito de la información y orientación. Asimismo, te permitirá mejorar tus expectativas laborales en departamentos de atención al cliente y como orientador de consumidores o usuarios de bienes y servicios.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO.

1. Normativa en defensa del consumidor:
  1. - Derechos y deberes.
  2. - Legislación Estatal, Autonómica y Local.
  3. - Legislación Comunitaria.
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor:
  1. - Tipología.
  2. - Competencias.
  3. - Organigrama funcional.
3. Procedimientos de protección al consumidor:
  1. - Protección de datos y confidencialidad.
  2. - Transparencia de los procedimientos.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
  1. - Naturaleza.
  2. - Efectos.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
  1. - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
  2. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
  3. - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
  1. - Plazos de presentación.
  2. - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
  3. - Gestión on-line.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
  1. - Fases del proceso de resolución.
  2. - Documentación que se genera.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos:
  1. - Concepto y elementos.
  2. - Clases.
  3. - Eficacia de los actos.
  4. - El silencio administrativo.
  5. - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. Conceptos y características:
  1. - Árbitro.
  2. - Mediador.
  3. - Partes implicadas.
  4. - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
2. La mediación:
  1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
  2. - Requisitos exigibles.
  3. - Procedimientos seguidos.
3. El arbitraje de consumo:
  1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
  2. - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
  3. - Organigrama funcional.
  4. - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
  5. - Institucionalización del arbitraje.
  6. - Juntas arbitrales.
  7. - Laudo arbitral.
4. Procedimientos de arbitraje en consumo:
  1. - Principios generales.
  2. - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
  3. - Ventajas e inconvenientes.
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
  1. - Convocatoria.
  2. - Acta.
  3. - Resolución.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.

1. Conceptos:
  1. - Queja.
  2. - Reclamación.
  3. - Consulta.
  4. - Denuncia.
  5. - Partes intervinientes.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
  1. - Situación, percepción, motivación: clima.
  2. - Tratamiento.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
  1. - Interpersonal.
  2. - Telefónica.
  3. - Escrita.
  4. - Telemática.
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
  1. - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
  2. - Dialéctica de la argumentación.
  3. - Negociación y sus técnicas de comunicación.

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación:
  1. - Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
  2. - Factores influyentes.
  3. - Departamento gestor.
  4. - Trámites y documentación.
4. Planes de negociación:
  1. - Preparación.
  2. - Desarrollo.
  3. - Resolución.

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. Tratamiento de las anomalías:
  1. - Principales incidencias/anomalías.
  2. - Forma.
  3. - Plazos.
2. Procedimientos de control del servicio:
  1. - Parámetros de control.
  2. - Técnicas de control.
3. Indicadores de calidad.
4. Evaluación y control del servicio:
  1. - Métodos de evaluación.
  2. - Medidas correctoras.
5. Análisis estadístico.

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group