

# GUÍA DE TUTORIZACIÓN EN LA EMPRESA

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

ADGG0208 Actividades Administrativas en la Relación con  
el Cliente

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD .....	4
3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS.....	9
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	11
5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES .....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

Los alumnos y alumnas que inician las prácticas, acaban de finalizar los módulos formativos de un certificado de profesionalidad.

Un certificado de profesionalidad es un documento que permite acreditar a un/a trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales; por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

Este documento es emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

El Subsistema de Formación Profesional para el Empleo tiene la finalidad de favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

Esta formación está regulada por el RD 34/2008, de 18 de enero, modificado por el RD 189/2013 de 15 de marzo, y en esta normativa se establece que todos los certificados incluirán un módulo de prácticas no laborales que se llevarán a cabo en los centros de trabajo.

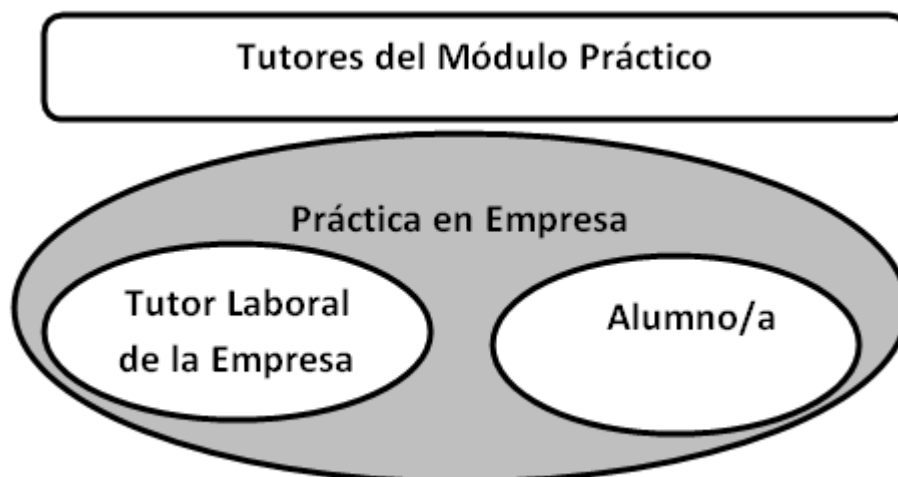
Este módulo, por tanto, es un bloque de formación que se desarrolla en un ámbito profesional relacionado con el área en la que se enmarca el certificado de profesionalidad.

Lo que se pretende con este módulo de prácticas es que los estudiantes:

- Conozcan la realidad del entorno productivo relacionado con el área del certificado.
- Aumenten sus posibilidades de inserción laboral.
- Aplique las competencias profesionales adquiridas a través de los módulos formativos cursados.
- Completen las capacidades, actitudes y habilidades que no se incluyen en la parte más teórica de la formación.

Para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales no laborales, se contará con dos tutores/as:

- Tutor/a de empresa, que pertenecerá a la empresa o entidad donde el/la alumno/a desarrolle las prácticas. Se encargará de la supervisión y evaluación de los/las alumnos/as.
- Tutores/as del Módulo Práctico, que pertenecerán a la entidad impartidora de la acción formativa y serán los encargados del seguimiento del desarrollo de la práctica profesional no laboral.



## 2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Los alumnos y alumnas están realizando el certificado **ADGG0208 Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente** con una duración total de 800 horas compuestas por 680 horas de formación y 120 horas de prácticas profesionales no laborales.

A lo largo de esas horas de formación, ya superadas, los estudiantes han trabajado los contenidos estipulados en el RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo, que se resumen en la siguiente tabla:

Módulo formativo	Unidades formativas	Unidades de didácticas	Duración
MF0975_2 Técnicas de recepción y comunicación	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública</li> <li>-Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas</li> <li>-Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas</li> <li>-Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas</li> <li>-Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.</li> <li>-Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.</li> </ul>	90 horas
MF0976_2 Operaciones administrativas comerciales	UF0349 Atención al Cliente en el Proceso Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención al cliente en las operaciones de compraventa</li> <li>-Comunicación de información comercial en los procesos de</li> </ul>	40 horas

		<p>compraventa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing</li> <li>-Tramitación en los servicios de postventa</li> </ul>	
	<p>UF0350 Gestión Administrativa del Proceso Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra. venta convencional</li> <li>-Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de Compraventa</li> <li>-Gestión de stocks e inventarios</li> </ul>	<p>80 horas</p>
	<p>UF0351 Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM)</li> <li>-Utilización de aplicaciones de gestión de almacén</li> <li>-Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación</li> <li>-Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa</li> </ul>	<p>40 horas</p>
<p>MF0973_1 Grabación de datos</p>	<p>No aplica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos</li> <li>-La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos</li> <li>-Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales Informáticos</li> <li>-Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales Informáticos</li> <li>-Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados</li> </ul>	<p>90 horas</p>
<p>MF0978_2 Gestión de Archivos</p>	<p>No aplica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de archivos, públicos y privados</li> <li>-Optimización básica de un sistema de archivo electrónico</li> <li>-Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos</li> </ul>	<p>60 horas</p>

<p>MF0977_2 Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente</p>	<p>No aplica</p>	<p>-Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente</p> <p>-Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones</p> <p>-Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.</p>	<p>90 horas</p>
<p>MF0233_2 Ofimática</p>	<p>UF0319 Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico</p>	<p>-Introducción al ordenador (hardware, software)</p> <p>-Utilización básica de los sistemas operativos habituales</p> <p>-Introducción a la búsqueda de información en Internet</p> <p>-Navegación por la <i>World Wide Web</i></p> <p>-Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información</p> <p>-Transferencia de ficheros FTP</p>	<p>30 horas</p>
	<p>UF0320 Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos</p>	<p>-Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos</p> <p>-Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento</p> <p>-Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos</p> <p>-Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto</p> <p>-Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión</p> <p>-Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él</p> <p>-Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación</p> <p>-Impresión de documentos creados</p>	<p>30 horas</p>

		<p>en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo</li> <li>-Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo</li> <li>-Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas</li> <li>-Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación</li> <li>-Trabajo con documentos largos</li> <li>-Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar</li> <li>-Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos</li> <li>-Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros en estas o de nueva creación</li> </ul>	
	<p>UF0321 Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo</li> <li>-Desplazamiento por la hoja de cálculo</li> <li>-Introducción de datos en la hoja de cálculo</li> <li>-Edición y modificación de la hoja de cálculo</li> <li>-Almacenamiento y recuperación de un libro</li> <li>-Operaciones con rangos</li> <li>-Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo</li> <li>-Fórmulas</li> <li>-Funciones</li> <li>-Inserción de Gráficos, para representar la información</li> </ul>	<p>50 horas</p>

		<p>contenida en las hojas de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo</li> <li>-Impresión</li> <li>-Trabajo con datos</li> <li>-Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos</li> <li>-Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático</li> <li>-Plantillas y macros</li> </ul>	
	<p>UF0322 Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos</li> <li>-Creación e inserción de datos en tablas</li> <li>-Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones</li> <li>-Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas</li> <li>-Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas</li> <li>-Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas</li> </ul>	50 horas
	<p>UF0323 Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño, organización y archivo de las presentaciones</li> <li>-Introducción y conceptos generales</li> <li>-Acciones con diapositivas</li> <li>-Trabajo con objetos</li> <li>-Documentación de la presentación</li> <li>-Diseños o Estilos de Presentación</li> <li>-Impresión de diapositivas en diferentes soportes</li> <li>-Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura</li> </ul>	30 horas

Mediante esta formación han adquirido las siguientes competencias:

- Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
- Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
- Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

- Gestionar el archivo en soporte convencional e informático
- Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente
- Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

En estos momentos los/las alumnos/as inician el módulo de prácticas profesionales no laborales donde podrán observar y desempeñar actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo del perfil profesional y conocer la organización de los procesos productivos o de servicios y las relaciones laborales.

### 3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS

El objetivo es que los alumnos y alumnas logren la competencia general de *“Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad deservicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.”* Para ello, además de la formación detallada en el anterior apartado, deben superar el módulo de prácticas.

Teniendo en cuenta los conocimientos, competencias y actitudes adquiridas a lo largo de la acción formativa, los alumnos y alumnas están capacitados para las siguientes funciones:

Función	Descripción
Comunicación en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organización y mantenimiento del área de trabajo.</li> <li>-Comunicación verbal, en situaciones formales o informales, aplicando las técnicas de cortesía, adecuando el lenguaje no verbal con respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.</li> <li>-Atención de llamadas telefónicas adecuadamente identificando al interlocutor, el mensaje y dando respuesta al mismo, mediante filtrado, desvío a otra persona o solución de la demanda de información.</li> <li>-Recepción de las visitas o clientes.</li> <li>-Atención a clientes externos e internos de la organización antes, durante o a posteriori en el proceso de compra venta de la entidad.</li> <li>-Comunicación escrita en todos los formatos utilizados por la empresa.</li> <li>-Atención de una posible reclamación, tanto verbal como escrita</li> </ul>

<p>Aplicación de técnicas de gestión documental de la organización, en formato convencional y/o informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Operaciones de gestión, clasificación, codificación, registro, archivo y distribución de la información y documentación.</li> <li>-Procesos relacionados con la gestión documental en soporte informático: grabación de datos.</li> <li>-Gestión de la información con sistemas gestores de bases de datos.</li> <li>-Sistematización de procesos de salvaguarda de la información relevante</li> <li>-Destrucción de documentos normativa vigente.</li> </ul>
<p>Tramitación administrativa del proceso comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realización y cumplimentación de toda la documentación relacionada con el proceso de compraventa de manera convencional y/o informática.</li> <li>-Elaboración de los cálculos de parámetros comerciales.</li> <li>-Sistemas de gestión y control de las existencias de almacén: convencional e informático.</li> <li>-Realizar inventarios.</li> </ul>
<p>Comunicación por medio de una lengua extranjera en todas las actividades 4. administrativas de recepción y relación con el cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recepción y atención de visitas en lengua extranjera, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.</li> <li>-Traducción e interpretación de textos en lengua extranjera.</li> <li>-Comunicación telefónica y telemática en lengua extranjera.</li> <li>-Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.</li> </ul>
<p>Integración y comunicación en el centro de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comportamiento responsable en el centro de trabajo.</li> <li>-Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.</li> <li>-Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.</li> <li>-Reconocimiento del proceso productivo de la organización.</li> <li>-Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.</li> <li>-Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.</li> </ul>

El trabajo a desarrollar en la práctica no laboral es definido por el RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo. La asignación de las tareas se hará en función de este Real decreto y tendrá en cuenta la formación, conocimientos y capacidades de los

alumnos y alumnas con la finalidad de mejorar su capacitación profesional y desarrollo personal.

El/la tutor/a de empresa debe identificar las tareas realizadas por los alumnos y alumnas y procederá a realizar una evaluación sobre las mismas. Estas tareas deben estar orientadas a la consecución de las siguientes capacidades:

- Aplicar técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de la organización e interlocutores tipo. Y aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.
- Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente. Y efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.
- Aplicar métodos de control de existencias y principales sistemas de gestión de almacén en función de la tipología de los productos y/o servicios, de la actividad empresarial, de manera convencional e informática.
- Grabar datos de documentos o de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo y un trabajo de calidad, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.
- Archivar, buscar, recuperar y organizar la información, de manera convencional e informática, según los procedimientos establecidos por la organización.
- Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Y cumplimentar e interpretar la documentación correspondiente.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

#### 4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

El/la tutor/a de empresa de la empresa recibirá una carpeta con la siguiente documentación:

- **Documentación para el/la tutor/a de empresa**
  - Guía de tutorización en la empresa. Es de carácter informativo.
  - Programa Formativo del módulo de formación práctica. Documento que describe las actividades a realizar y criterios para su evaluación. En este documento el/la tutor/a de empresa registrará la fecha de realización de las actividades, así como el equipamiento utilizado. Este documento **se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y tutor/a del módulo práctico.**
  - Control de asistencia. La asistencia debe ser registrada en este documento por el/la tutor/a de empresa y, a su vez, el/la alumno/a lo firmará diariamente. **Se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y alumnos/as al finalizar la práctica.**
  - Informe de evaluación de la práctica por parte del/de la tutor/a de empresa. Es un documento donde se registra la valoración del/a alumno/a de las actividades desarrolladas y **se devolverá con la carpeta al finalizar el módulo de prácticas.**

- Certificación del módulo de formación práctica: certificado de realización de las prácticas que deberá **firmar el/la tutor/a de la empresa y responsable** de la empresa. Se devolverá debidamente firmado a la entidad impartidora.
- Informe de visita. A cumplimentar por el/la tutor/a del módulo práctico en la visita física de seguimiento.

- **Documentación para entregar al alumno/a**

- Guía del alumnado. En ella se recoge la información relativa al módulo de prácticas de interés para el/a alumno/a.
- Horario de la práctica no laboral. Es de carácter informativo.

## 5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES

Al inicio del módulo de prácticas profesionales no laborales el/la tutor/a de empresa recibirá la documentación descrita en el apartado anterior. Cualquier duda sobre estos documentos será resuelta por el/la tutor/a de la entidad impartidora.

Durante el desarrollo de las prácticas, el/la tutor/a de empresa guiará al alumno/a en el logro de las capacidades teniendo en cuenta las necesidades específicas del mismo/a.

Asimismo deberá:

- Recibir las incidencias trasladadas por el/la alumno/a durante todo el periodo de realización de las prácticas profesionales no laborales o módulo práctico.
- Informar sobre el desarrollo de las prácticas a los/las tutores/as del módulo de práctico. Para ello estos realizarán 4 llamadas al/a la tutor/a de empresa: al inicio de las prácticas, durante y al final del mismo. En la última llamada se concertará la visita física de cierre del módulo práctico en la que se revisará la documentación cumplimentada incluida la valoración del alumno.
- Cumplimentar y firmar el **control de asistencia** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
  - Este documento estará desde el primer hasta el último día en la empresa a disposición del/de la tutor/a del módulo práctico (persona del seguimiento de la práctica desde la entidad impartidora) y del personal del SEPE encargado de supervisar la ejecución de la acción formativa.
  - Los/as alumnos/as deben firmar diariamente su asistencia en cada sesión.
  - **Semanalmente** escaneará y enviará por e-mail el documento de control de asistencia al tutor del módulo práctico. También es válida una fotografía, siempre y cuando, ésta tenga la calidad suficiente para identificar los datos.
  - **En la fecha fin de la práctica**, enviará el parte de asistencia firmado y escaneado completo al/a la tutor/a del módulo práctico.
  - Los/as alumnos/as deben asistir al 100% de la duración del módulo práctico permitiendo un 25% de faltas debidamente justificadas.
- Cumplimentar el **informe de evaluación** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
  - El/la tutor/a de empresa puntuará el trabajo realizado en una escala del 1 a 10 siendo 1 el valor más bajo para aquellos/as alumnos que no realizan la tarea y no demuestran la capacidad asociada y 10 el valor más alto, para aquellos/as alumnos/as que realizan la tarea de manera impecable y eficiente y demuestran la capacidad asociada de forma sobresaliente.
  - La evaluación será trasladada al/a la alumno/a a la finalización de las prácticas.



- Asegurarse de que la **Certificación del módulo de formación práctica** de cada alumno/a esté **debidamente firmado por el/la tutor/a de la empresa y su responsable**.

La documentación cumplimentada y a devolver, será entregada al/a la tutor/a del módulo práctico en la visita que realice al final de práctica.