

# **GUÍA DEL ALUMNADO MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES**

**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO**

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DATOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA .....	3
3. DETALLE DEL PROGRAMA FORMATIVO .....	3
4. SISTEMA DE TUTORÍAS Y SEGUIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS .....	4
5. EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES .....	4
6. OBLIGACIONES DURANTE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES.....	4
7. SOLICITUD DE BECA .....	5

## 1. INTRODUCCIÓN

El RD 34/2008, de 18 de enero, modificado por el RD 189/2013 de 15 de marzo, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, establece que todos los certificados incluirán un módulo de prácticas profesionales 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 es que:

- Conozcas la realidad del entorno productivo relacionado con el área del certificado.
- Mejores tus competencias para la inserción laboral.
- Apliques las competencias profesionales adquiridas a través de los módulos formativos cursados.
- Completes las capacidades, actitudes y habilidades que no se incluyen en la parte más teórica de la formación.

Una vez superados los módulos formativos, es imprescindible que superes el módulo de prácticas laborales para la obtención del certificado de profesionalidad.

Entre los criterios de superación del módulo práctico se encuentra la asistencia al 100% de la duración del mismo, permitiendo un 25% de faltas debidamente justificadas.

## 2. DATOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

El *MP0374 Módulo de prácticas profesionales no laborales*, tiene una duración de 40 horas y se enmarca dentro del Certificado de Profesionalidad **COMT0110 Atención al Cliente, Consumidor o Usuario** (RD 1522/2011, de 31 de octubre).

A través de la superación de los módulos formativos has adquirido las siguientes competencias:

- Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.
- Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente / consumidor / usuario.
- Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

A lo largo de este módulo perfeccionarás dichas competencias y adquirirás nuevas capacidades y conocimientos que se enumerarán en el apartado siguiente.

## 3. DETALLE DEL PROGRAMA FORMATIVO

Durante la realización de las prácticas se procurará que el/la alumno/a desarrolle las siguientes tareas:

- Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario en consumo.
- Gestión de quejas y reclamaciones del cliente/ consumidor/usuario.
- Elaboración de bases de datos, informes y documentación en consumo.
- Integración y comunicación en el centro de trabajo.

El trabajo a desarrollar en la práctica no laboral es definido por el RD 1522/2011, de 31 de octubre. La asignación de las tareas se hará en función de este Real decreto y de tu formación, conocimientos y capacidades con la finalidad de mejorar tu capacitación profesional y desarrollo personal.

El/la tutor/a de prácticas deberá valorar si eres capaz de aplicar lo aprendido durante los módulos formativos y además si estás capacitado/a para:

- Prestar servicios de información y atención al cliente/ consumidor/ usuario, tanto en lengua propia como inglesa, si se precisa, en distintas situaciones comerciales utilizando distintos sistemas y técnicas de comunicación adaptadas a distintos canales de comunicación con el cliente: cara a cara, telefonía, correo electrónico, mensajería u otros.
- Prestar servicios de orientación, tramitación y resolución al cliente/ consumidor/usuario, tanto en lengua propia como inglesa, si se precisa, en distintas situaciones de consultas, quejas o reclamaciones de consumo, utilizando distintas técnicas de comunicación y negociación adaptadas a distintos canales de comunicación, velando por la calidad del servicio prestada.
- Obtener un sistema de información en materia de consumo mediante la captación, tratamiento y archivo de la información y documentación, con la que se elaborará por medios convencionales e informáticos boletines de síntesis.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

#### **4. SISTEMA DE TUTORÍAS Y SEGUIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS**

Para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales no laborales contarás con el apoyo de los/las siguientes tutores/as:

- Tutor/a laboral de la empresa. Será el/la encargado/a de tu supervisión y de tu evaluación. Actuará como guía en la empresa o entidad y valorará el trabajo realizado.
- Tutores/as del Módulo Práctico. Serán los/las encargados/as del seguimiento del desarrollo de la práctica profesional no laboral desde la entidad impartidora de la acción formativa. Para llevar a cabo esta tarea, realizarán 2 tutorías de seguimiento en las cuales hablarán contigo para comprobar el correcto funcionamiento de las prácticas. También harán 2 llamadas de seguimiento a tu tutor/a laboral. Estas llamadas se efectuarán al inicio y durante el desarrollo del módulo. En la última se concertará una visita física para el cierre de las prácticas profesionales no laborales.

#### **5. EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES**

Tanto el/la tutor/a laboral de la empresa como los/las tutores/as del módulo práctico serán los/las responsables de tu evaluación.

El/la tutor/a de empresa cumplimentará el informe de evaluación donde recogerá la valoración del trabajo realizado, teniendo en cuenta las tareas desempeñadas y tus capacidades demostradas.

A su vez, los/las tutores/as del módulo práctico tendrán en cuenta la información recibida a lo largo de las tutorías de seguimiento.

Al finalizar el módulo de prácticas, el/la tutor/a de empresa te informará del resultado obtenido.

#### **6. OBLIGACIONES DURANTE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES**

Para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales no laborales deberás:

- **Asistir a la práctica profesional no laboral.** Deberás incorporarte a la empresa o entidad en la fecha señalada y respetar el horario y calendario establecidos. Si debes ausentarte a alguna de las sesiones, deberás informar a tu tutor de empresa o al tutor del módulo práctico.
- **Cumplir estrictamente los criterios de organización y vestimenta del centro,** para no alterar su normal funcionamiento.
- **Realizar con aprovechamiento las actividades** en que consista la formación práctica de conformidad con el programa y las condiciones específicas aprobadas.
- **Guardar sigilo profesional** sobre procesos, sistemas, aspectos económicos y/o comerciales, así como cualquier otra información de carácter confidencial de la empresa o entidad.
- **Cumplimentar el Cuestionario de evaluación de la calidad de la acción formativa y el Cuestionario de evaluación de impacto en la mejora de tu empleabilidad,** una vez finalizada la práctica.
- **Comunicar las incidencias detectadas** durante la realización del módulo práctico al tutor laboral y/o a los tutores del módulo práctico, en caso de que se produzcan.
- **Ser informado sobre el resultado de tu evaluación.**

## 7. SOLICITUD DE BECA

Si deseas solicitar becas y/o ayudas por la participación en la acción formativa, una vez finalizadas las prácticas no laborales, deberás remitir **inmediatamente** a la entidad impartidora la documentación correspondiente para su tramitación ante la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo:

- El documento "Solicitud de becas y/o ayudas" debidamente cumplimentado y firmado: deberás aportar el documento original y conservar una copia del mismo.
- Justificantes aportados (tanto acreditativos del gasto realizado como soportes que justifiquen faltas de asistencia): deberás enviar copia de los mismos y conservar los justificantes originales.

Para ello utiliza el **sobre de respuesta comercial** que se te ha facilitado durante la formación teórica.