

# GUÍA DE TUTORIZACIÓN EN LA EMPRESA

**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

COMT0110 Atención al cliente, consumidor o usuario

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD .....	4
3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS.....	5
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	7
5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES .....	8

## 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 currículum 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.

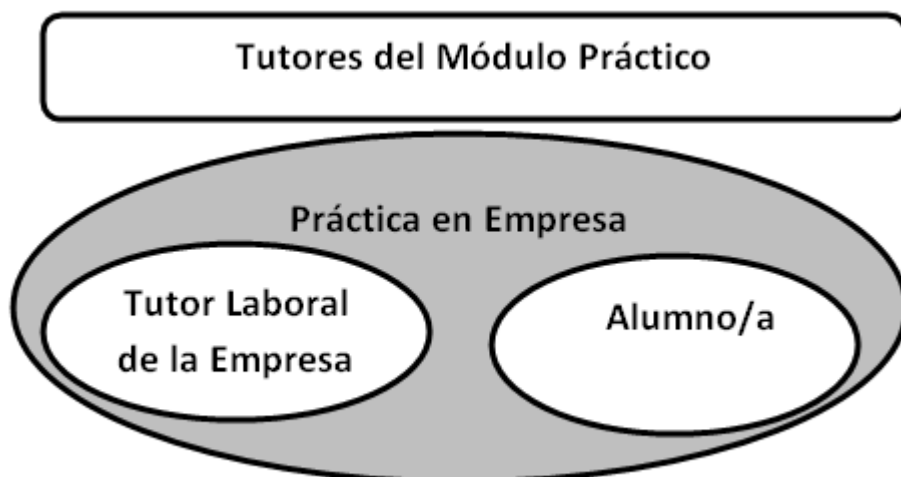
Este módulo, por tanto, es un bloque de formación que se desarrolla en un ámbito profesional relacionado con el área en la que se enmarca el certificado de profesionalidad.

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 **COMT0110 Atención al cliente, consumidor o usuario** con una duración total de 460 horas compuestas por 420 horas de formación y 40 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 1522/2011 de 31 de octubre, que se resumen en la siguiente tabla:

Módulo formativo	Unidades formativas	Unidades de didácticas	Duración
MF0241_2 Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario	UF0036 Gestión de la atención al cliente/ consumidor	- Procesos de atención al cliente/ consumidor/ usuario - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/ consumidor/ usuario - Aspectos legales en relación con la atención al cliente/ consumidor/ usuario	60 horas
	UF0037 Técnicas de información y atención al cliente/ consumidor	- Gestión y tratamiento de la información del cliente/ consumidor/ usuario - Técnicas de comunicación a clientes/ consumidores/ usuarios	60 horas
MF0245_3 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	No aplica	- Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo - Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo - Mediación y arbitraje en materia de consumo - Comunicación en situaciones de queja y reclamaciones en consumo - Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios	90 horas

		- Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones	
MF0246_3 Organización de un sistema de información de consumo	UF1755 Sistemas de información y bases de datos en consumo	- Información y fuentes en consumo - Técnicas de búsqueda de información en consumo - Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo - Bases de datos y centros documentales en consumo	60 horas
	UF1756 Documentación e informes en consumo	- Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo - Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto - Presentación de información en consumo con tablas - Presentación de información en consumo con gráficos	60 horas
MF1002_2 Inglés profesional para actividades comerciales	No aplica	- Atención al cliente/ consumidor en inglés - Aplicación de técnicas de venta en inglés - Comunicación comercial escrita en inglés	90 horas

Mediante esta formación han 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.

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 “*Gestionar y ejecutar 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.*” 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
<p>Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario en consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Desarrollo de actividades de información propias del departamento de atención al cliente: actividades según empresas y herramientas de gestión de relaciones con clientes.</li> <li>–Aplicación de criterios de calidad del servicio de atención al cliente.</li> <li>–Asesoramiento al cliente en materia de consumo y reclamaciones.</li> <li>–Aplicación de técnicas de comunicación a clientes.</li> <li>–Utilización de herramientas de gestión de relaciones con clientes.</li> </ul>
<p>Gestión de quejas y reclamaciones del cliente/ consumidor/ usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Aplicación de procedimientos de protección del consumidor establecidos.</li> <li>–Identificación de la queja y técnica de resolución a la situación planteada por consumidor: argumentario, aplicación y resolución.</li> <li>–Participación en procesos de negociación, mediación y arbitraje en consumo.</li> <li>–Aplicación de técnicas de comunicación y negociación a procesos de quejas y reclamaciones.</li> <li>–Elaboración de la documentación en consumo.</li> <li>–La actuación administrativa en procesos de protección entre empresas y consumidores.</li> </ul>
<p>Elaboración de bases de datos, informes y documentación en consumo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Herramientas de búsqueda de información y fuentes en consumo.</li> <li>–Aplicación de técnicas archivísticas: convencionales e informáticas.</li> <li>–Elaboración de documentación del procedimiento, en formato convencional e informático adecuado.</li> <li>–Colaboración en la creación y actualización de bases de datos y sistemas de información en consumo.</li> <li>–Obtención de información en consumo.</li> <li>–Tratamiento de la información en consumo.</li> <li>–Presentación de la información en consumo.</li> <li>–Síntesis de la información y documentación en consumo.</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</li> </ul>

	empresa. –Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.
--	---

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 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:

- 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. 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 2 llamadas al/a la tutor/a de empresa: al inicio de las prácticas y durante el módulo. 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.