

**FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**(ADGG0208) ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (RD 1210/2009, de 17 de julio, modificado por el RD 645/2011, de 9 de mayo)**

**COMPETENCIA GENERAL:** 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 de servicio, 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.

NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:
2	ADG307_2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE (RD 107/2008 de 1 de febrero).	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4412.1057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.</li> <li>• 4423.1013 Operadores de central telefónica.</li> <li>• 4121.1056 Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento y recepción.</li> <li>• 4412.1048 Recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general.</li> <li>• 4412.1011 Azafatos o auxiliares de información.</li> <li>• 4301.1025 Operadores-grabadores de datos en ordenador.</li> <li>• 4500.1019 Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes.</li> <li>• Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.</li> <li>• Auxiliar administrativo comercial.</li> <li>• Auxiliar de control e información.</li> </ul>
		UC0976_2	Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.	
		UC0973_1	Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.	
		UC0978_2	Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.	
		UC0977_2	Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.	
		UC0233_2	Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	

**Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional**

<b>H. Q</b>	<b>Módulos certificado</b>	<b>H. CP</b>	<b>Unidades formativas</b>	<b>Horas</b>
<b>90</b>	MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación.	<b>90</b>		<b>90</b>
<b>150</b>	MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	<b>160</b>	<b>UF0349:</b> Atención al Cliente en el Proceso Comercial	<b>40</b>
			<b>UF0350:</b> Gestión Administrativa del Proceso Comercial	<b>80</b>
			<b>UF0351:</b> Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial	<b>40</b>
<b>90</b>	MF0973_1: Grabación de datos.	<b>90</b>		<b>90</b>
<b>60</b>	MF0978_2: Gestión de Archivos.	<b>60</b>		<b>60</b>
<b>90</b>	MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	<b>90</b>		<b>90</b>
<b>120</b>	MF0233_2: Ofimática	<b>190</b>	<b>UF0319:</b> Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico	<b>30</b>
			<b>UF0320:</b> Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos	<b>30</b>
			<b>UF0321:</b> Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo	<b>50</b>
			<b>UF0322:</b> Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales	<b>50</b>
			<b>UF0323:</b> Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información	<b>30</b>
	MP0079: Módulo de prácticas profesionales no laborales	<b>120</b>		
<b>600</b>	<b>Duración horas totales certificado de profesionalidad</b>	<b>800</b>	<b>Duración horas módulos formativos</b>	<b>680</b>

CRITERIOS DE ACCESO		PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES		
		Acreditación requerida	Experiencia Profesional requerida	
			Con acreditación	Sin acreditación
MF0975_2	Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión y Comercio y Marketing.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.</li> </ul>	1 año	3 años
MF0976_2		<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión y Comercio y Marketing.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.</li> </ul>	1 año	3 años
MF0973_1		<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico y Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>Certificado de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área de Gestión de la Información y Comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Informática y comunicaciones.</li> </ul>	1 año	2 años
MF0978_2		<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> </ul>	1 año	3 años
MF0977_2	Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente.</li> <li>Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria:</li> <li>Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente.</li> <li>Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos.</li> <li>Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación.</li> </ul>	1 año	3 años

CRITERIOS DE ACCESO		PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES		
		Acreditación requerida	Experiencia Profesional requerida	
			Con acreditación	Sin acreditación
MF0233_2	Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> </ul>	1 año	3 años

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 Alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 Alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

Certificado de profesionalidad que deroga	Telefonista-recepcionista de oficina. (RD 308/1996, de 23 de febrero)
---	---