

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área Profesional: Gestión de la información y comunicación
FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
(ADGG0208) ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE
(RD1210/2009, 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

Nivel	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados
2	ADG307_2 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCION Y RELACION 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"> - 4510.0019 Telefonista-Recepcionista de Oficina - 4523.0017 Telefonista - 4021.0014 Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción - 4522.001.4 Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general. - 4522.007.8 Azafata de información - 4220.001.1 Operador-grabador de datos en ordenador - 4400 Auxiliar administrativo con tareas de atención al público no clasificados anteriormente - Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta. - Auxiliar administrativo comercial - Auxiliar de control e información
		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 umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente	
		UC0233_2	Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y documentación.	

CORRESPONDENCIA CON EL CATÁLOGO MODULAR DE FORMACIÓN PROFESIONAL
Duración

Código	Módulos formativos	Horas	Código	Unidades formativas	Horas	Máx. horas distancia
MF0975_2	Técnicas de recepción y comunicación	90			90	60
MF0976_2	Operaciones administrativas comerciales	160	UF0349	Atención al cliente en el proceso comercial	40	30
			UF0350	Gestión administrativa del proceso comercial	80	40
			UF0351	Aplicaciones informáticas de gestión comercial	40	40
MF0973_1	Grabación de datos	90			90	90
MF0978_2	Gestión de archivos	60			60	50
MF0977_2	Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	90			90	60
MF0233_2	Ofimática	190	UF0319	Sistema Operativo , Búsqueda de la información: Internet/Intranet y Correo electrónico	30	30
			UF0320	Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Texto	30	30
			UF0321	Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo	50	45
			UF0322	Aplicaciones Informáticas de Bases de datos Relacionales	50	45
			UF0323	Aplicaciones Informáticas para Presentaciones : Gráficas de Información	30	30
MP0079	Módulo de prácticas profesionales no laborales	120			120	--
Duración total del certificado de profesionalidad					800	550

CRITERIOS DE ACCESO Y CONDICIONES				PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES O FORMADORAS			
				Acreditación requerida		Experiencia profesional requerida	
						Con Acreditación	Sin Acreditación
MF0975_2				<ul style="list-style-type: none"> Licenciado/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico/a Superior de las familias profesionales de Administración y gestión y Comercio y Marketing. Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión. 	2 años	4 años	
MF0976_2	UF0349				2 años	4 años	
	UF0350						
MF0973_1	UF0351	Debe haberse superado la UF0350		<ul style="list-style-type: none"> Licenciado/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Técnico/a y Técnico/a Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. 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 Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Informática y comunicaciones 	1 año	3 años	
MF0978_2				<ul style="list-style-type: none"> Licenciado/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Técnico/a Superior de las familias profesionales de Administración y gestión de Informática y comunicaciones. Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. 	2 años	4 años	
MF0977_2				<ul style="list-style-type: none"> Licenciado/a en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: <ul style="list-style-type: none"> 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. 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. Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación. 	2 años	Imprescindible acreditación	
MF0233_2	UF0319			<ul style="list-style-type: none"> Licenciado/a, Ingeniero/a, Arquitecto/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado/a, Ingeniero/a Técnico/a, Arquitecto/a Técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Técnico/a Superior de Administración y gestión e informática y comunicaciones Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la misma familia profesional de Administración y gestión e informática y comunicaciones 	2 años	4 años	
	UF0320	Debe haberse superado la UF0319					
	UF0321	Debe haberse superado la UF0319					
	UF0322	Debe haberse superado la UF0319					
	UF0323	Debe haberse superado la UF0319					
				Competencia docente de acuerdo con la regulación que se establezca			

ESPACIO FORMATIVO	Superficie m2 15 alumnos/as	Superficie m2 25 alumnos/as
Aula de gestión	45	60
Aula de idiomas	45	60

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD QUE DEROGA	Real Decreto 308/96, de 6 de septiembre por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Telefonista-recepcionista de oficina
CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD EQUIVALENTES	"Actividades administrativas en la relación con el cliente"