

1. DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (ES)

Certificado de Profesionalidad de nivel 2 en
ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

2. TRADUCCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (EN)

Professional Certificate level 2 in
ADGG0208 ADMINISTRATIVE ACTIVITIES IN CUSTOMER RELATIONS
(Esta traducción no tiene carácter oficial)

3. PERFIL DE COMPETENCIAS

El titular de este certificado de profesionalidad tiene adquirida 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 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. Esta competencia general se concreta en las siguientes **unidades de competencia** (UC):

- Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas (UC0975_2).
- Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial (UC0976_2).
- Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia (UC0973_1).
- Gestionar el archivo en soporte convencional e informático (UC0978_2).
- Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente (UC0977_2).
- Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación (UC0233_2).

Las competencias profesionales se adquieren conforme a los **resultados de aprendizaje** especificados en los Módulos formativos (MF):

- Técnicas de recepción y comunicación (MF0975_2).
- Operaciones administrativas comerciales (MF0976_2).
- Grabación de datos (MF0973_1).
- Gestión de archivos (MF0978_2).
- Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (MF0977_2).
- Ofimática (MF0233_2).
- Formación práctica en centros de trabajo en Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (MP0079)

(Véase base legal para conocer todos los resultados de aprendizaje adquiridos por el poseedor de este Certificado en cada MF).

A modo de referente, los resultados de aprendizaje de la Formación Práctica en centros de trabajo que completan y refuerzan los adquiridos en el resto de módulos formativos, son:

- 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

3. PERFIL DE COMPETENCIAS

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. EMPLEOS QUE PUEDE DESEMPEÑAR EL TITULAR DE ESTE CERTIFICADO

El Titular de este certificado ejerce su actividad principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son:

- Telefonista-Recepcionista de Oficina.
- Telefonista.
- Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.
- Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.
- Azafata de información.
- Operador-Grabador de datos en Ordenador.
- 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.

5. BASE OFICIAL DEL CERTIFICADO

Organismo oficial que expide el certificado

El Ministerio de Empleo y Seguridad y Social o la administración autonómica en el ámbito de sus competencias, en el nombre del Rey. El Certificado tiene validez en toda España.

Nivel del certificado

El Certificado de profesionalidad de nivel 2 del Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se corresponde con el nivel 3 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-P 2011).

El nivel del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC):

Escala de valoración / Acreditación del certificado

El sistema de calificación y superación de los Módulos formativos (MF) se expresarán en una escala numérica de 0 a 10. El valor mínimo para la superación es 5 en cada MF y Apto en el Módulo de Formación Práctica en el Centro de Trabajo.

Las calificaciones finales obtenidas tendrán las siguientes valoraciones:

- No APTO: 0 a 4,9
- APTO Suficiente: 5 a 6,9
- APTO Notable: 7 a 8,9
- APTO Sobresaliente: 9 a 10

Acceso al nivel siguiente de enseñanza o formación

Con este Certificado de profesionalidad de nivel 2 se puede acceder a un Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la misma Área de la Familia Profesional.

La Administración educativa reconocerá, a efectos de equivalencia y convalidación, el módulo o módulos profesionales de los Títulos de FP correspondientes a las unidades de competencia de los módulos formativos de este certificado de profesionalidad.

Base legal

Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad. (Anexo I, Código: ADGG0208).

Modificado por el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualizan los certificados de profesionalidad establecidos en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio.

6. MODOS RECONOCIDOS OFICIALMENTE DE OBTENER EL CERTIFICADO

Este Certificado puede ser obtenido por las siguientes vías:

1. Formativa: Tras superar como apto el programa formativo tanto en modalidad presencial como teleformación.
2. Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o vías no formales de formación: Tras superar el proceso de evaluación y acreditación de competencias del conjunto de unidades de competencia del Certificado de Profesionalidad
3. Formación dual: Mediante un contrato para la formación y el aprendizaje, que puede extenderse desde 1 año, o 6 meses por convenio del sector, hasta tres años, donde se compatibiliza el tiempo de trabajo efectivo con el tiempo dedicado a la formación del programa formativo del Certificado de Profesionalidad y su superación.

La vía formativa (1) exige superar los módulos formativos y la formación práctica en el centro de trabajo:

Descripción del programa formativo recibido	Porcentaje total del programa (%)	Duración (en horas)
Módulos formativos	85	680
Formación Práctica en centros de trabajo	15	120
Duración total de la formación hasta obtener el certificado		800

Requisitos de acceso:

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria; o
- Certificado de Profesionalidad de nivel 1 de la misma área profesional del Certificado.
- En caso de no disponer de alguna de las anteriores acreditaciones o de superior nivel, superación de las pruebas de competencia clave.

Más información: Los certificados de profesionalidad son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales de todas las actividades económicas, en el ámbito de la administración laboral. El Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se ordena en tres niveles de cualificación (nivel 1, nivel 2 y nivel 3) y, sectorialmente, en 26 familias profesionales y 102 áreas profesionales. Más información disponible en: www.sepe.es

Centro Nacional Europass: www.oapee.es

(*) **Nota explicativa.** Este documento está concebido como información adicional al Título en cuestión, pero no tiene ningún valor jurídico en sí mismo. El formato de la descripción se basa en los siguientes textos: Resolución del Consejo 93 / C 49/01 de 3 de diciembre de 1992 sobre la transparencia de las cualificaciones, la Resolución 96 / C 224/04 de 15 de julio de 1996 sobre la transparencia de los certificados de formación profesional del Consejo, y la Recomendación 2001/613/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de julio de 2001, sobre la movilidad en la Comunidad de los estudiantes, las personas en formación, los voluntarios, los profesores y los formadores.

Más información en <http://europass.cedefop.eu.int>

Información de Certificados de Profesionalidad en el Mapa de Cualificaciones y Formación Profesional en España

