

Familia profesional: **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.

| 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<br>(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**

| H. Q | Módulos certificado  | H. CP | Unidades formativas   | Duración                                 |       |
|------|--|-------|---|--|-------|
|      |  |       |   |  | Horas |
| 90   | MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación   | 90    |   |  | 90    |
| 150  | MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales  | 160   | UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial   |  | 40    |
|      |  |       | UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial  |  | 80    |
|      |  |       | UF0351: Aplicaciones informáticas de gestión comercial  |  | 40    |
| 90   | MF0973_1: Grabación de datos   | 90    |   |  | 90    |
| 60   | MF0978_2: Gestión de archivos  | 60    |   |  | 60    |
| 90   | MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente | 90    |   |  | 90    |
| 120  | MF0233_2: Ofimática  | 190   | UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico |  | 30    |
|      |  |       | UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos                                    |  | 30    |
|      |  |       | UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo   |  | 50    |
|      |  |       | UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales                              |  | 50    |
|      |  |       | UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información                |  | 30    |
|      | MP0079: Módulo de prácticas profesionales no laborales   | 120   |   |  |       |
| 600  | <b>Duración horas totales certificado de profesionalidad</b>   | 800   |   | <b>Duración horas módulos formativos</b> | 680   |