



CERTIFICADO PROFESIONAL NIVEL 2

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACION CON EL CLIENTE

ADGG0208



ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACION CON EL CLIENTE

- ⊗ **Familia profesional:** administración y gestión
- ⊗ **Área profesional:** gestión de la información y comunicación
- ⊗ **Nivel:** 2
- ⊗ **Duración total:** 800 horas
- ⊗ **Lengua:** español

- ⊗ **Horario:**
 - Turno de mañana:** 09:00 – 14:00
 - Turno de tarde:** 15:00 – 20:00
 - Carga diaria:** 5 horas
 - Carga semanal:** 25 horas presenciales
 - Días lectivos:** lunes a viernes

- ⊗ **Modalidad:** presencial

- ⊗ **Estructura:** el programa se desarrolla a lo largo de aproximadamente entre ocho y nueve meses lectivos, con una planificación intensiva y continuada.

- ⊗ **Centro:**
 - Maude Sevilla
 - Maude Lepe (Huelva)

- ⊗ **Requisitos académicos y profesionales:**
 - **Título Académico:** Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
 - **Certificado de Profesionalidad:**
 - Otro certificado de profesionalidad de nivel 2.
 - Un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional.
 - **Formación Profesional:** Título de Técnico Básico o Técnico de Grado Medio.
 - **Acceso a Formación:** Superar la prueba de acceso a ciclos formativos de grado medio o a la universidad para mayores de 25/45 años.





PLAN DE ESTUDIOS

Certificado de Profesionalidad

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Código: ADGG0208

- 1. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**
- 2. OBJETIVO GENERAL Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
- 3. CONTENIDO ACADÉMICO**
- 4. METODOLOGÍA FORMATIVA**
- 5. SISTEMA DE EVALUACIÓN**
- 6. REQUISITOS DE ASISTENCIA, PERMANENCIA Y APROVECHAMIENTO**
- 7. ESCALA DE CALIFICACIÓN**
- 8. PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES (PNL)**
- 9. SISTEMA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**
- 10. INFORMACIÓN PRÁCTICA PARA EL ALUMNADO.**



1. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA





Este programa formativo se integra en el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, conforme a la normativa vigente que regula los certificados de profesionalidad, y tiene como finalidad la capacitación profesional integral del alumnado para realizar actividades administrativas de recepción, atención y relación con el cliente, así como la gestión administrativa vinculada al proceso comercial, el registro, tratamiento y archivo de la información y la documentación, y la utilización profesional de herramientas ofimáticas y aplicaciones informáticas de gestión.

La formación está diseñada para responder a las exigencias reales del mercado laboral, combinando conocimientos técnicos administrativos, competencias en atención y comunicación con el cliente, destrezas digitales, manejo de aplicaciones de gestión comercial y habilidades organizativas, junto con actitudes profesionales orientadas a la calidad del servicio, la confidencialidad y la eficiencia. Todo ello permite al alumnado integrarse eficazmente en departamentos comerciales, administrativos, de atención al cliente, recepción, compras o postventa, tanto en empresas privadas como en entidades públicas.

El programa desarrolla de forma estructurada las unidades de competencia asociadas a la cualificación profesional de referencia Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (ADG307_2), garantizando que el alumnado adquiera una preparación sólida, actualizada y directamente aplicable al entorno profesional, incluyendo la comunicación en lengua extranjera (nivel B1) en contextos administrativos.

Área / ámbito de conocimiento:

- Administración y Gestión, con especial atención a:
- Técnicas de recepción y comunicación interna y externa
- Atención al cliente en el proceso comercial
- Gestión administrativa de pedidos y documentación comercial
- Registro, archivo y tratamiento de la información en soporte convencional e informático
- Manejo de aplicaciones ofimáticas y bases de datos
- Grabación de datos con criterios de seguridad, calidad y eficiencia
- Comunicación profesional en lengua extranjera en el ámbito administrativo



2. OBJETIVO GENERAL Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE



Proporcionar al alumnado una formación profesional completa, estructurada y orientada al empleo que le capacite para realizar, con autonomía y responsabilidad, actividades administrativas de recepción, atención y relación con el cliente, así como la gestión administrativa vinculada al proceso comercial —recogida y tramitación de pedidos, formalización de documentación, registro de operaciones y gestión de incidencias—.

2.1. OBJETIVO GENERAL

Capacitar al alumnado para realizar con autonomía, responsabilidad y criterios de calidad las actividades administrativas de recepción, atención y relación con el cliente, gestionando las comunicaciones internas y externas, la documentación y las operaciones administrativas vinculadas al proceso comercial, así como el registro, tratamiento y archivo de la información en soporte convencional e informático, utilizando aplicaciones ofimáticas y herramientas digitales, y aplicando la normativa vigente en materia de seguridad, confidencialidad y protección de datos, incluyendo la comunicación profesional en lengua extranjera en el ámbito administrativo.

2.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar el programa, el alumnado será capaz de:

- Realizar gestiones administrativas del proceso comercial, desde la atención y asesoramiento al cliente hasta la recogida y tramitación de pedidos, formalización de documentación comercial, gestión de incidencias y apoyo en acciones de postventa y fidelización.
- Recepcionar y canalizar comunicaciones internas y externas —presenciales, telefónicas y telemáticas— aplicando protocolos de calidad de servicio y normas de confidencialidad.
- Registrar, distribuir y archivar documentación y correspondencia, tanto en soporte convencional como digital, garantizando su correcta organización, custodia y recuperación.
- Introducir, verificar y corregir datos y textos en terminales informáticos con criterios de calidad, seguridad, confidencialidad y eficiencia, alcanzando los niveles de precisión requeridos.
- Gestionar y actualizar bases de datos comerciales, ficheros de clientes y documentación administrativa mediante aplicaciones informáticas específicas y herramientas ofimáticas.
- Utilizar con solvencia aplicaciones ofimáticas (procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico e Internet) para la gestión de la información y documentación administrativa.



2.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar el programa, el alumnado será capaz de:

- Realizar gestiones administrativas del proceso comercial, desde la atención y asesoramiento al cliente hasta la recogida y tramitación de pedidos, formalización de documentación comercial, gestión de incidencias y apoyo en acciones de postventa y fidelización.
- Recepcionar y canalizar comunicaciones internas y externas —presenciales, telefónicas y telemáticas— aplicando protocolos de calidad de servicio y normas de confidencialidad.
- Registrar, distribuir y archivar documentación y correspondencia, tanto en soporte convencional como digital, garantizando su correcta organización, custodia y recuperación.
- Introducir, verificar y corregir datos y textos en terminales informáticos con criterios de calidad, seguridad, confidencialidad y eficiencia, alcanzando los niveles de precisión requeridos.
- Gestionar y actualizar bases de datos comerciales, ficheros de clientes y documentación administrativa mediante aplicaciones informáticas específicas y herramientas ofimáticas.
- Utilizar con solvencia aplicaciones ofimáticas (procesador de textos, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico e Internet) para la gestión de la información y documentación administrativa.





3. CONTENIDO ACADÉMICO



3.1 ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN

MÓDULO FORMATIVO	HORAS
MF0975_2. Técnicas de recepción y comunicación	90
MF0976_2. Operaciones administrativas comerciales	160
MF0977_2. Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa	90
MF0973_1. Grabación de datos	90
MF0978_2. Gestión de archivos	60
MF0233_2. Ofimática	190
MP0079 Prácticas profesionales no laborales	120
Total	800

3.2. DESARROLLO DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

MF0975_2. Técnicas de recepción y comunicación (90 h)

Aplicación de técnicas de recepción y atención al cliente en entornos presenciales y telefónicos, gestionando comunicaciones internas y externas de la empresa. Organización de la agenda, control de visitas y coordinación de reuniones. Gestión básica de correspondencia y paquetería. Uso de herramientas ofimáticas y equipos de comunicación, aplicando criterios de calidad en el servicio, imagen corporativa, confidencialidad y resolución de incidencias.

MF0976_2. Operaciones administrativas comerciales (160 h)

Gestión administrativa del proceso comercial: atención al cliente, tramitación de pedidos, elaboración y gestión de documentación mercantil, control de almacén, facturación, servicio postventa y fidelización de clientes. Uso de aplicaciones informáticas de gestión comercial y CRM, garantizando precisión documental y calidad en el servicio. la grabación, garantizando confidencialidad y protección de datos.



MF0977_2. Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa (90 h)

Comunicación oral y escrita en lengua extranjera en el ámbito administrativo y comercial. Atención telefónica y presencial a clientes y proveedores internacionales. Redacción y comprensión de documentación comercial y administrativa (correos electrónicos, pedidos, facturas, contratos básicos). Aplicación de terminología específica del sector administrativo, garantizando corrección lingüística y adecuación profesional.

MF0973_1. Grabación de datos (90 h)

Introducción, verificación y corrección de datos y textos en terminales informáticos, aplicando técnicas mecanográficas y sistemas de digitalización. Uso eficiente del teclado y herramientas de tratamiento de texto. Aplicación de normas ergonómicas, criterios de calidad, rapidez y precisión en la grabación, garantizando confidencialidad y protección de datos.

MF0978_2. Gestión de archivos (60 h)

Organización, clasificación y mantenimiento de archivos físicos y digitales. Aplicación de sistemas de ordenación y codificación documental. Gestión de bases de datos documentales, realización de copias de seguridad y control de acceso a la información, asegurando conservación, trazabilidad y cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

MF0233_2. Ofimática (190 h)

Uso profesional del sistema operativo y de herramientas ofimáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones. Creación y edición avanzada de documentos, automatización de tareas, tratamiento de datos y elaboración de informes. Aplicación de criterios de seguridad, eficiencia y calidad documental en el entorno digital.



4. METODOLOGÍA FORMATIVA



La metodología aplicada en el programa responde a los principios de la Formación Profesional para el Empleo, adoptando un enfoque activo, práctico, competencial y claramente orientado al desempeño profesional. Su finalidad es garantizar que el alumnado no solo adquiera conocimientos teóricos, sino que desarrolle de forma efectiva las competencias profesionales, habilidades operativas y actitudes laborales propias del perfil de actividades administrativas en la relación con el cliente.

El proceso de enseñanza-aprendizaje sitúa al alumnado en el centro de la acción formativa, promoviendo una participación activa y constante, y facilitando la transferencia directa de los aprendizajes al entorno laboral real. Para ello, la metodología se articula a través de los siguientes ejes:

- Aprendizaje práctico y aplicado en aula, orientado a la ejecución de tareas administrativas reales o muy próximas a la realidad profesional. Los contenidos teóricos se introducen siempre como base para la aplicación inmediata, favoreciendo la comprensión funcional de los procedimientos administrativos.
- Resolución de casos reales o simulados, basados en situaciones habituales de oficinas, departamentos comerciales y servicios de atención al cliente. Esta metodología permite al alumnado analizar problemas, tomar decisiones, aplicar procedimientos y evaluar resultados, desarrollando el criterio profesional necesario para el desempeño del puesto de trabajo.
- Ejercicios administrativos contextualizados, que reproducen documentos, procesos y dinámicas propias del ámbito administrativo, tales como la gestión de comunicaciones, elaboración de documentación, tratamiento de datos, organización de archivos o apoyo al proceso comercial, reforzando la adquisición de destrezas técnicas.
- Simulación de situaciones profesionales, mediante la recreación de escenarios de atención al cliente, recepción de visitas, gestión de llamadas, tramitación de incidencias o coordinación interna. Estas simulaciones permiten entrenar habilidades comunicativas, organizativas y relacionales en un entorno controlado y supervisado.
- Trabajo colaborativo y práctica guiada, fomentando la cooperación entre el alumnado, el reparto de roles y la resolución conjunta de tareas, bajo la orientación constante del profesorado. Este enfoque refuerza competencias transversales como el trabajo en equipo, la responsabilidad compartida y la comunicación profesional.



- Uso de herramientas ofimáticas reales, empleando aplicaciones informáticas habituales en el entorno laboral (procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y otras herramientas de gestión administrativa), garantizando que el alumnado adquiriera una competencia digital directamente aplicable al puesto de trabajo.
- Tutorías presenciales de seguimiento, orientadas a acompañar al alumnado de forma individual y grupal, resolver dudas, reforzar aprendizajes, detectar dificultades y orientar el progreso formativo. Estas tutorías contribuyen a un seguimiento continuo del aprovechamiento y a la mejora del rendimiento académico.
- Preparación progresiva para la inserción laboral, integrando a lo largo de todo el programa hábitos profesionales, normas de comportamiento en el entorno de trabajo, gestión del tiempo, responsabilidad y orientación a la calidad del servicio, culminando con el periodo de prácticas profesionales no laborales como fase de aplicación real de las competencias adquiridas.





5. SISTEMA DE EVALUACIÓN



El sistema de evaluación del programa es continuo, formativo y basado en competencias, y tiene como finalidad verificar de manera objetiva y progresiva el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje y de las competencias profesionales asociadas al certificado de profesionalidad.

La evaluación se concibe como un proceso integrado en la actividad formativa, orientado no solo a la calificación final, sino también a la mejora del aprendizaje y del desempeño del alumnado a lo largo de todo el itinerario formativo. Para ello, se utilizan diversos instrumentos y evidencias de evaluación, adecuados a la naturaleza práctica del programa.

La verificación del aprendizaje se realiza mediante:

- Pruebas prácticas y ejercicios aplicados, que permiten comprobar la correcta ejecución de tareas administrativas, el manejo de herramientas ofimáticas, la gestión de documentación, la atención al cliente y la aplicación de procedimientos propios del ámbito profesional.
- Observación directa del desempeño en el aula, por parte del profesorado, valorando aspectos como la correcta aplicación de los contenidos, la autonomía en la realización de tareas, la organización del trabajo, la comunicación profesional y la actitud ante situaciones simuladas o reales.
- Evaluaciones parciales por módulo, realizadas a lo largo del desarrollo de cada módulo formativo, que permiten comprobar la progresión del alumnado y detectar posibles dificultades de aprendizaje de forma temprana.
- Evaluación final de cada módulo formativo, que integra las evidencias recogidas durante el desarrollo del mismo y verifica el grado de consecución de los resultados de aprendizaje establecidos en la programación.
- Evaluación específica del periodo de prácticas profesionales no laborales, en la que se valora la adecuación del desempeño del alumnado al entorno real de trabajo, la aplicación práctica de las competencias adquiridas, la responsabilidad profesional, la adaptación a la dinámica de la empresa y el cumplimiento de las tareas asignadas, de acuerdo con los informes de seguimiento y valoración emitidos por la entidad colaboradora y el centro de formación.
- La superación del programa exige la obtención de una evaluación positiva en todos los módulos formativos y en el periodo de prácticas profesionales no laborales, conforme a los criterios establecidos.



6. REQUISITOS DE ASISTENCIA, PERMANENCIA Y APROVECHAMIENTO



La asistencia regular, la participación activa y el aprovechamiento formativo constituyen requisitos imprescindibles para la superación del programa y para el mantenimiento de la condición de participante en la acción formativa.

En este sentido, se establecen los siguientes requisitos mínimos:

- La asistencia obligatoria superior al 95 % del total de horas lectivas de cada uno de los módulos del programa, conforme a la normativa aplicable a la Formación Profesional para el Empleo. Esta exigencia responde al carácter eminentemente práctico de la formación, en la que la presencia activa del alumnado resulta esencial para la adquisición de las competencias profesionales.
- Realización del 100 % de las actividades formativas y evaluables, incluyendo ejercicios prácticos, pruebas de evaluación, trabajos individuales o en grupo, simulaciones profesionales y cualquier otra actividad prevista en la programación de los módulos formativos.
- Cumplimiento de las normas internas del centro, relativas a convivencia, comportamiento académico y profesional, uso responsable de las instalaciones y recursos, y respeto a las dinámicas de trabajo propias de la acción formativa.

El control de asistencia se realiza mediante hojas oficiales de firma, que constituyen el registro formal y verificable de la participación presencial del alumnado en cada sesión formativa. El seguimiento del aprovechamiento se lleva a cabo a través de la evaluación continua, la observación directa del desempeño y el análisis de los resultados obtenidos en las distintas actividades y pruebas de evaluación.

El incumplimiento de los requisitos mínimos de asistencia, participación o aprovechamiento podrá suponer la no superación del programa, con independencia de las calificaciones obtenidas, garantizando así la calidad, seriedad y rigor del proceso formativo.



7. ESCALA DE CALIFICACIÓN



La calificación del programa se expresa mediante una escala numérica de 0 a 10 puntos, con expresión de un decimal, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en la programación formativa y en coherencia con el enfoque competencial de la Formación Profesional para el Empleo.

A efectos informativos y de interpretación de los resultados, la calificación numérica podrá acompañarse de la correspondiente calificación cualitativa, conforme a la siguiente escala:

- 0 – 4,9: Suspenso (SS)
- 5 – 6,9: Aprobado (AP)
- 7 – 8,9: Notable (NT)
- 9 – 10: Sobresaliente (SB)

La calificación final refleja el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje y de las competencias profesionales asociadas al certificado de profesionalidad, teniendo en cuenta las evidencias obtenidas a lo largo del proceso de evaluación continua, las pruebas prácticas, los ejercicios aplicados, las evaluaciones finales de cada módulo y la valoración del periodo de prácticas profesionales no laborales.

En ningún caso la mera asistencia dará derecho a la superación del programa, siendo imprescindible demostrar el aprovechamiento efectivo de la formación y la consecución satisfactoria de los criterios de evaluación establecidos para cada módulo y para el conjunto del itinerario formativo.



8. PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES (PNL)



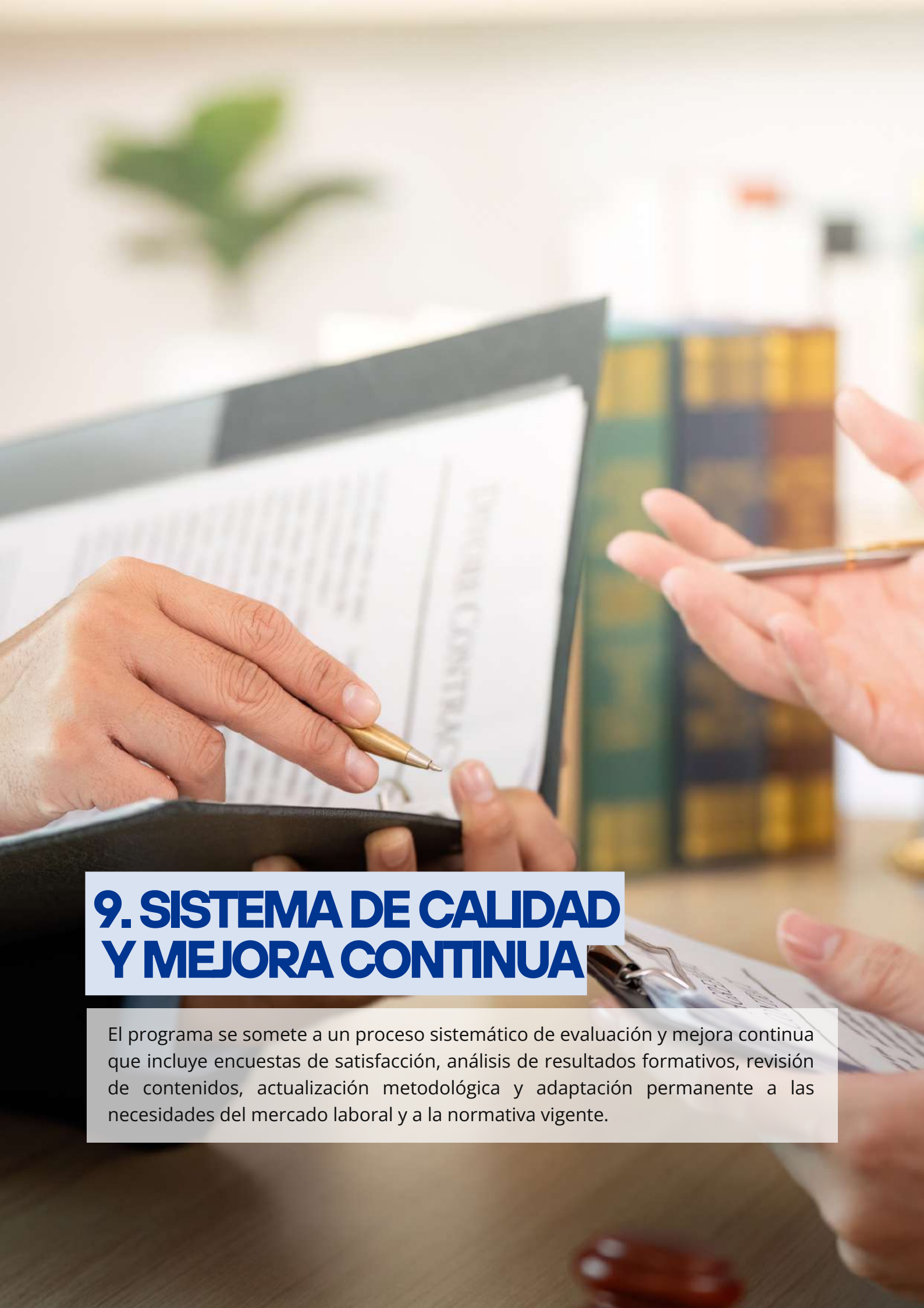
Las prácticas profesionales no laborales (PNL) constituyen una fase formativa esencial e integradora del programa, orientada a la aplicación directa, en entornos reales de trabajo, de las competencias profesionales adquiridas a lo largo del desarrollo de los módulos formativos.

Este periodo formativo permite al alumnado integrarse temporalmente en empresas u organizaciones colaboradoras del ámbito administrativo y de atención al cliente, desarrollando tareas propias del perfil profesional del certificado bajo la tutorización de un responsable designado en la entidad colaboradora y con el seguimiento y coordinación del centro formativo.

Durante las prácticas, el alumnado aplica de manera práctica los conocimientos técnicos, las habilidades operativas y las actitudes profesionales adquiridas, reforzando aspectos clave como la organización del trabajo, la comunicación profesional, la responsabilidad, la adaptación a la dinámica real de la empresa y el cumplimiento de procedimientos y normas internas.

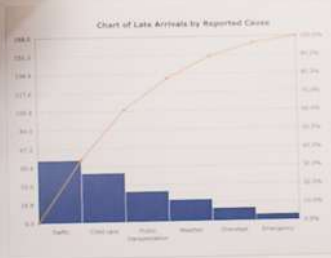
Las prácticas profesionales no laborales favorecen de manera directa la empleabilidad y la inserción laboral, al facilitar el contacto con el tejido empresarial, permitir la adquisición de experiencia profesional real y contribuir a una mejor comprensión de las exigencias y responsabilidades del puesto de trabajo. Asimismo, constituyen un elemento fundamental para consolidar la capacitación profesional y valorar la adecuación del perfil del alumnado a las necesidades del mercado laboral.



The background image shows a close-up of hands in an office setting. One hand holds a gold-colored pen, pointing at a document. Another hand is visible on the right, also holding a pen. The document has some text, including the words "Estrategia Continua". In the background, there are blurred bookshelves filled with books and a small green plant.

9. SISTEMA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

El programa se somete a un proceso sistemático de evaluación y mejora continua que incluye encuestas de satisfacción, análisis de resultados formativos, revisión de contenidos, actualización metodológica y adaptación permanente a las necesidades del mercado laboral y a la normativa vigente.



10. INFORMACIÓN PRÁCTICA PARA EL ALUMNADO



La presente sección tiene como finalidad proporcionar al alumnado una referencia clara, ordenada y accesible sobre los aspectos prácticos y organizativos del programa, garantizando una adecuada comprensión de las condiciones de impartición, el funcionamiento del centro y las normas básicas de convivencia y aprovechamiento formativo.

Centros de impartición presencial

La formación se imparte en nuestros centros Autorizados y Homologados por la Junta de Andalucía de Sevilla y Lepe, concebidos como espacios especializados para la impartición de acciones formativas de Formación Profesional para el Empleo y orientados al aprendizaje aplicado en contextos profesionales reales.

Estas sedes cuentan con aulas equipadas para la impartición de sesiones teóricas y teórico-prácticas, así como con aulas TIC dotadas de equipos informáticos y recursos tecnológicos adecuados para el desarrollo de actividades administrativas y el uso de aplicaciones ofimáticas propias del ámbito profesional. La dotación de los centros permite reproducir de forma fiel los entornos habituales de trabajo administrativo, facilitando la adquisición de competencias directamente transferibles al puesto de trabajo.

Durante la formación presencial, el alumnado dispone de materiales didácticos propios, recursos audiovisuales y equipamiento de uso profesional, lo que favorece una asimilación práctica de los contenidos y el desarrollo progresivo de las competencias bajo la supervisión directa del profesorado.

A efectos organizativos y administrativos, la sede concreta de impartición quedará reflejada en la documentación de matrícula y en la información facilitada al inicio del programa.

Normas internas

El alumnado deberá respetar en todo momento las normas internas del centro de formación, que regulan los aspectos de convivencia, comportamiento académico y profesional, y el uso responsable de las instalaciones y recursos puestos a su disposición.

Estas normas se comunican al inicio de la acción formativa y forman parte del marco organizativo que garantiza un entorno adecuado para el aprendizaje, el respeto mutuo y el correcto desarrollo de la actividad formativa. El incumplimiento de las normas podrá dar lugar a la adopción de las medidas oportunas, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos, siempre con el objetivo de preservar la calidad y el normal desarrollo del programa.

