



Acredita

Tu experiencia laboral

Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente

¿Cuál es el **objetivo** de este procedimiento?

- Acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de:
 - Experiencia laboral
 - Vías no formales de formación (formación no conducente a una acreditación oficial)
- Obtener, al menos, un **certificado de profesionalidad**.

Certificado de profesionalidad



FELIPE VI REY DE ESPAÑA
y en su nombre
LA CONSEJERA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO DEL GOBIERNO DE CASTILLA-LA MANCHA
Considerando que, conforme a las disposiciones y circunstancias previstas por la legislación vigente
DON/DOÑA _____
nacida el 14 de enero de 1963
ha demostrado poseer las competencias establecidas en el R.D. 1379/2008
Expede el

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
de
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Nivel de cualificación 2
Otorgado en Toledo a 6 de julio de 2017
Con carácter oficial y válido en todo el territorio nacional

La interesada
La Consejera de Economía, Empresas y Empleo

Patricia Franco Jarama
Patricia Franco Jarama

Castilla-La Mancha
Clave de Registro: 08170000256455C50208

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
CLM-CPD-001192

¿A quién va dirigido este procedimiento?

- Personas con experiencia profesional relacionada con 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.
- Y que no posean acreditación oficial de sus competencias.

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES PERMANENTE

¿Qué cualificación se convoca?

QUALIFICACIÓN

ADG307_2 - Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente

¿Qué requisitos se deben tener para participar?

1. REQUISITOS DE NACIONALIDAD o RESIDENCIA: Poseer nacionalidad española, o el certificado de registro de ciudadanía comunitaria, la tarjeta de familiar de ciudadano/a de la Unión, ser titular de una autorización de residencia o, de residencia y trabajo en España en vigor.

2. REQUISITOS DE EDAD: Tener 20 años cumplidos en el momento de realizar la inscripción.

3. REQUISITOS DE FORMACIÓN Y/O EXPERIENCIA: Tener experiencia laboral y/o formación **relacionada con las competencias que se quieren acreditar.**

- Experiencia laboral: al menos **3 años**, con un mínimo de **2.000 h.** trabajadas en total, en los últimos 15 años
- o bien Formación: justificar al menos **300 h.** en los últimos 10 años.

No puedes participar en el procedimiento si...

Tienes o el **certificado de profesionalidad** o el **Título de FP** siguientes, o bien estás realizando un curso conducentes a su obtención:

**Certificado de
Profesionalidad**

**Actividades administrativas en la relación con el
cliente**

Título FP

**Técnico en Gestión Administrativa (LOE)
Técnico en Gestión Administrativa (LOGSE)**

¿Dónde te puedes informar personalmente?

- ✓ **INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN:** En los centros relacionados en el **Anexo V** de la Orden de convocatoria; en general, en Delegaciones Provinciales de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo y en Oficinas de Empleo.
- ✓ En el siguiente enlace <http://pop.jccm.es/> se puede consultar toda la información sobre la convocatoria y los siguientes documentos:
 - ✓ **INFORMACIÓN BÁSICA:** para obtener una información general resumida sobre el procedimiento.
 - ✓ **PREGUNTAS FRECUENTES:** respuestas a las consultas más frecuentes en relación con el procedimiento.

Si cumplo los requisitos ¿Qué debo hacer?

Puedes presentar tu solicitud de participación en el procedimiento convocado, **preferentemente de forma telemática (con DNI digital o certificado digital)**, a través de la Oficina virtual de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo: [Oficina virtual de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo \(jccm.es\)](http://Oficina virtual de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo (jccm.es))

Al presentar la solicitud de manera telemática los documentos originales pueden ser digitalizados y presentados junto a la solicitud como archivos anexos a la misma

También puedes formular tu solicitud en papel.

El plazo de presentación de solicitudes es permanente.

¿Cómo acredito mi experiencia laboral?

Trabajadores por cuenta ajena:

- **Certificado de empresa** con indicación de los puestos de trabajo ejercidos y funciones realizadas (*debe coincidir con las fechas de la vida laboral y siguiendo el modelo del Anexo IV*) o
- **Contrato de trabajo** en el que se especifiquen las funciones desarrolladas

Trabajadores por cuenta propia (autónomos):

- **Descripción de la actividad desarrollada** e intervalos de tiempo en los que se ha desarrollado la misma (*debe coincidir con las fechas de la vida laboral y el epígrafe debe ser el correspondiente a dicha actividad*). La descripción se realiza en el anexo de solicitud (Anexo II)

¿Cómo acredito mi formación?

Certificación (o diploma) de la entidad de formación en el que consten los contenidos, las horas y las fechas de realización.

-La formación debe estar directamente relacionada con las unidades de competencia de la cualificación (*p.ej. no son válidos cursos de prevención de riesgos laborales generales, deben hacer referencia a los trabajos relacionados con la cualificación*).

¿Cuándo sabrás si estás admitido/a?

Una vez recibida y valorada tu solicitud, se publicarán los siguientes listados:

1.- **Listados de personas admitidas y excluidas provisionales**, con indicación del motivo de exclusión. En el plazo de 10 días las personas podrán presentar las alegaciones que consideren y subsanar los defectos u omisiones.

2. Una vez analizadas las alegaciones presentadas, se publicará el **listado de personas admitidas y excluidas definitivo**. Frente al cual se podrá interponer recurso de alzada en el plazo de un mes.

Quienes figuren en los listados definitivos serán las personas candidatas a participar en el proceso. En este caso, será ya el **asesor/a quien se pondrá en contacto contigo**.

Una vez seleccionada tu solicitud, ¿qué fases componen el procedimiento?

1ª Fase. Asesoramiento; un equipo de asesores/as te acompañarán y aconsejarán, para que tengas más posibilidades de éxito en la siguiente fase.

2ª Fase. Evaluación; en la que podrás demostrar las competencias profesionales por las que pediste la acreditación.

3ª Fase. Acreditación de la competencia; una vez superada la fase anterior se te entregará, si procede, una **acreditación** de las **Unidades de Competencia** reconocidas

¿Hay que abonar alguna Tasa para participar en el procedimiento de acreditación de competencias?

✓ EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD **NO SE PAGA TASA.**

✓ **SÓLO DEBEN ABONAR TASAS LAS PERSONAS QUE RESULTEN SELECCIONADAS:**

1.- **TASA DE ASESORAMIENTO**: 25,07 €, que se deberá entregar cuando se asista a la primera sesión de asesoramiento.

2.- **TASA DE EVALUACIÓN**: 12,53 € por cada UC que se solicite evaluar, a pagar en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del informe de asesoramiento. Se recomienda solicitar sólo aquellas Unidades para las que se cuente con informe favorable del asesor/a.

LAS PERSONAS EN SITUACIÓN LEGAL DE DESEMPLEO EN EL MOMENTO DE ABONAR LA TASA ESTÁN EXENTAS DE SU PAGO (INSCRITAS COMO DESEMPLEADAS EN UNA OFICINA DE EMPLEO)

¿Qué ventajas puede proporcionarte la participación en Acredita?

- ✓ Te puede facilitar la obtención de un **certificado de profesionalidad** o **título de formación profesional**.
- ✓ **Reconocer tu experiencia laboral** y la formación adquirida por vías no formales, mediante una acreditación oficial.
- ✓ Si estás desempleado/a, puedes **aumentar tus posibilidades** de encontrar un empleo.
- ✓ **Facilitar tu formación** a lo largo de la vida.
- ✓ **Conocer** mejor cuáles son las **competencias profesionales** que posees con relación a tu cualificación y puesto de trabajo.
- ✓ Podrás **mejorar** en tu profesión.

¿Qué Unidades de Competencia puedes acreditar?

CÓDIGO	Denominación de la Unidad de Competencia
UC0233_2	Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
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
UC9998_2	Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (A2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional.
UC0978_2	Gestionar el archivo en soporte convencional e informático

Puedes solicitar la acreditación de una o más de las unidades de competencia.

¿Qué obtengo al final del procedimiento? (I)

Si obtienes la acreditación de **todas las Unidades de Competencia** que componen la cualificación, podrás solicitar a la Administración Laboral competente, el **Certificado de Profesionalidad** de:

ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Si **no obtienes la acreditación de todas las unidades de competencia** que componen la cualificación, para poder obtener el certificado de profesionalidad deberás cursar los módulos formativos asociados a las unidades de competencia no reconocidas, en los **centros acreditados** por la administración laboral.

¿Qué obtengo al final del procedimiento? (II)

Con las unidades de competencia acreditadas puedo asimismo, **convalidar módulos profesionales** del ciclo de formación profesional de grado medio de **Técnico en Gestión Administrativa**, según la siguiente tabla:

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionales convalidables
UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.	0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.
UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.	0438. Operaciones administrativas de la compra-venta.
UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	0440. Tratamiento informático de la información.
UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.	0444. Inglés*.

•La Unidad de Competencia UC0977_2 es equivalente a UC9998_2

Para poder convalidar dichos módulos deberás cumplir los requisitos de acceso a los títulos y una vez matriculado en el ciclo.

Más información sobre este título en:

http://www.educa.jccm.es/educa-jccm/cm/educa_jccm/tkContent?idContent=71397&textOnly=false&locale=es_ES

¿Qué obtengo al final del procedimiento? (III)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC0977_2	NO	UC9998_2

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC9998_2	NO	UC0977_2

Acredita

Tu experiencia laboral



Muchas gracias

Consejería de
Educación, Cultura y
Deportes

Consejería de
Economía, Empresas y
Empleo