



RG-08-03

Ficha técnica de curso

Formación FPE

Página 1 de 5

Revisión nº:1

Fecha: 02/05/2023

<b>NOMBRE DEL CURSO:</b>		<b>Nº DE CURSO</b>	
Actividades administrativas en la relación con el cliente		FPTD/2022/013/2114	
<b>DURACIÓN DEL CURSO:</b>			
690 horas + 150 horas de prácticas en empresa			
<b>MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:</b>		<b>MODALIDAD PRÁCTICAS:</b>	
Presencial		Presenciales/en remoto	
<b>FECHAS CLAVE PRÁCTICAS NO LABORALES (PNL) / CALENDARIO</b>			
<b>FECHA SELECCIÓN EMPRESAS</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>HORAS</b>
<b>MAYO:</b> Difusión Programa/Candidatos <b>MAYO/JUNIO</b> Entrevista Candidatos <b>JUNIO</b> Cierre de Convenios de Colaboración.	<b>3 de Julio 2023</b>	<b>11 de Agosto 2023</b>	Estándar de 9.00 a 14.00 (con opción a consensuar empresa/alumno)
<b>*¿PRÁCTICAS NO LABORALES (NO REMUNERADAS)?</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Las “PNL” son un módulo más del Certificado de Profesionalidad realizado que debe APROBARSE para la obtención completa del mismo a través de la EVALUACIÓN APTO O NO APTO (por parte del Tutor del centro de trabajo) cuenta con una programación basada en Realizaciones Profesionales que el alumno debe cumplir (F13) con una duración de 80 horas.</li></ul> <p><b>ÓRDENES QUE LAS REGULAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Real Decreto 34/2008 por el que se regulan los certificados de profesionalidad.</li><li>Real Decreto 1694/2011, de 18 de noviembre, que regula el certificado de profesionalidad al que pertenezca el módulo de prácticas.</li></ul> <p><a href="#">INFO COMPLETA DEL PROGRAMA ESPECÍFICO:</a></p>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>			
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 aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.			
<b>¿QUÉ RESPONSABILIDADES O FUNCIONES PODRÍA DESEMPEÑAR EL ALUMNO BAJO SUPERVISIÓN DEL TUT@R DE EMPRESA?</b>			
<b>UC1: RECEPCIONAR Y PROCESAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>			
RP1: Recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, de acuerdo con su ámbito de actuación, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo, a fin de canalizar con eficacia y rapidez sus peticiones. RP2: Canalizar las comunicaciones orales –telefónicas o telemáticas–, internas o externas, de la organización hacia los destinatarios adecuados, aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez las peticiones RP3: Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas –documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.			



RP4: Redactar y cumplimentar documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, con corrección y pulcritud, cumpliendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de transmitir la mejor imagen de la organización a sus destinatarios

### **UC2: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL PROCESO COMERCIAL**

RP5: Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada

RP6: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.

RP7: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.

RP8: Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

RP9: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informáticas y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de stocks.

RP10: Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes

### **UC3: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS EN CONDICIONES DE SEGURIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA**

RP11: Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, integrándola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia

RP12: Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.

RP13: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

### **UC4: GESTIONAR EL ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO**

RP14: Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, a fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.

RP15: Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas por la organización, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior rápido y seguro.



RP16: Garantizar la custodia, acceso y reproducción de la documentación, en soporte convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

RP17: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo a través de formularios, tablas u otras prestaciones los datos obtenidos, y garantizado su organización, integridad y confidencialidad para un eficiente uso de la misma

RP18: Obtener y transmitir información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas o necesidad de la actividad, garantizando el mantenimiento, seguridad y confidencialidad

#### **UC5: 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**

RP19: 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

RP20: Interpretar documentación rutinaria de carácter administrativo o comercial sobre asuntos habituales en lengua extranjera estándar, para localizar y obtener informaciones globales y específicas, y reconocer instrucciones recibidas e informar con cierta confianza interpretativa.

RP21: Transmitir información oral en lengua extranjera a través de descripciones, grabaciones o lecturas con razonable fluidez, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

RP22: Redactar y cumplimentar textos rutinarios, sencillos y coherentes de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera estándar, con razonable corrección y buen control gramatical y ortográfico, para transmitir información sencilla, o realizar peticiones o descripción de actividades, productos u otros aspectos.

RP23: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, u otros agentes, en lengua extranjera, con razonable fluidez, atendiendo a sus requerimientos de forma presencial, telefónica, o telemática para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.

#### **UC6: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN**

RP24: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

RP25: Obtener y organizar la información requerida en la Red –intranet o Internet–, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles

RP26: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

RP27: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad

RP28: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los



plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa

RP29: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

RP30: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

RP31: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia

### ¿QUÉ EMPRESAS PUEDEN BENEFICIARSE DE LAS PRÁCTICAS NO LABORALES?

1. **Empresas de Castilla la Mancha** o empresas de ámbito nacional con Centros de Trabajo ubicados en Castilla La Mancha se valorarán a las candidatas teniendo en cuenta el Tejido empresarial de la zona y sobre todo el sector al que va orientado el CP (quedará definido en cada uno de los cursos en función de la Familia Profesional a la que pertenezca)
2. **Quedarán seleccionadas en base al NIVEL DE INTERÉS (del 1 al 5)** que manifiesten una vez son conocedoras de las funciones que puede realizar el alumn@ y los medios necesarios para poder hacerlo.
3. **Tendrán prioridad aquellas que quieran CONOCER a los CANDIDATOS** con una posterior posible contratación (en ningún caso obligatoria)
4. **Será el Equipo de Orientación del Centro de Formación junto con el TUTOR PNL** los que gestionen el CONTACTO CON LAS EMPRESAS para la confirmación de Puesta en Marcha del Proceso
5. **Es recomendable ENTREVISTA PREVIA CON EL CANDIDATO** (por zoom o presencial) para que ambas partes puedan asegurar la realización productiva de las PNL de tal forma que tanto Funciones como temporización pueda ser acordada previa a la formalización del convenio de prácticas, quedando constatada en la **FICHA TÉCNICA** con los datos básicos de la empresa y enviada al responsable de tramitación.
6. Una vez confirmado el interés por ambas partes, la empresa deberá asignar a un RESPONSABLE para la **FIRMA DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN** firmado con la Consejería de Economía Empresas y Empleo de la JCCM, el centro de formación referente del GrupoAKDcr o agente externo asociado que deberá ser leído y firmado en tiempo y forma para cumplir con los plazos administrativos de la Consejería (El alumno no podrá empezar las PNL sin la autorización expresa de los técnicos de formación de la JCCM, asignados al programa)

### VENTAJAS PARA LA EMPRESA

1. Las prácticas no son un contrato (no tienen remuneración económica).
2. No existe vinculación económico-laboral entre empresa y alumno/a.
3. Los alumn@s cuentan con un **seguro de accidentes y RC** expedido por el centro de formación, que cubre todas las contingencias que puedan surgir durante las prácticas..
4. Oportunidad de conocer con mayor detalle una posible candidatura en caso de realizar un proceso de selección.
5. Se pueden formar a los alumnos en sus técnicas y procesos específicos, reduciendo así, en el caso de futura contratación, el tiempo de adaptación y los costes de selección del personal.
6. Existen modalidades de contratación muy atractivas para la empresa una vez terminadas las PNL: contrato para la formación y el aprendizaje.
7. Bonificación de la SS del trabajador y empresa + subvención JCCM.



RG-08-03

Ficha técnica de curso

Formación FPE

Página 5 de 5

Revisión nº:1

Fecha: 02/05/2023

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE EMPRESAS/ ALUMNOS ("CASAMIENTOS")

1. La empresa que está interesada en la realización de las Prácticas **manifiesta interés** para formar parte de la **Lista de Empresas Colaboradoras**.
2. Rellena **Ficha de empresa**.
3. Opta a **selección de Candidat@s** según el perfil deseado.
4. **Entrevista** a los candidat@s para comprobar la idoneidad del perfil (si fuera preciso).
5. Si existiera afinidad por parte de la empresa y por parte del alumn@ se realiza el **Convenio de Colaboración acompañado de la Tarjeta CIF DE LA EMPRESA**
6. A partir de ese momento el Tutor/a del centro de formación inicia el **Plan de Comunicación y Seguimiento PNL como responsable del mismo (resolviendo las dudas técnicas) junto con el Tutor/a del centro de trabajo**.
7. **El Equipo de Orientación realizará el correspondiente seguimiento a nivel cualitativo (satisfacción)**.

## DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBERÁ ENTREGAR AL CENTRO DE FORMACIÓN ANTES DEL INICIO DE LAS PRÁCTICAS NO LABORALES (PNL)

Ficha de la empresa (facilitada por el centro de formación)  
Fotocopia del CIF de la empresa.  
Convenio JCCM/ Centro de Formación/ Centro de Trabajo (3 copias)

Entidades cofinanciadoras



## INFORMACIÓN Y CONTACTO:

**Inscripción:** [empleoyformacion.jccm.es](http://empleoyformacion.jccm.es) dentro de Ciudadanía/Formación

**Oretania Ciudad Real**

**Dirección y Teléfonos:** C/ Travesía de las Tercias, Nº 4– Daimiel – Tlf. 926 854928

**e-mail de contacto:** [cocemfeoretania@cocemfeoretania.es](mailto:cocemfeoretania@cocemfeoretania.es)

**Página web:** [www.cocemfeoretania.es](http://www.cocemfeoretania.es)

**Inscripción:** [empleoyformacion.jccm.es](http://empleoyformacion.jccm.es) en el apartado de Ciudadanía/Formación