

GUÍA DO ALUMNADO

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE

ADGG0208 Actividades administrativas na relación co
cliente

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
1.1. Identificación E contextualización do certificado de profesionalidade.....	3
2. PERFIL DO ALUMNADO	4
3. PROGRAMA FORMATIVO	4
4. OBXECTIVOS	6
4.1 Obxectivo xeral	6
4.2 Obxectivos específicos	6
5. CONTIDOS.....	9
6. PLAN DE TRABAJO	14
7. MATERIAL DIDÁCTICO.....	14
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN DO ALUMNADO.....	15
9. ORIENTACIÓN PARA O ESTUDO.....	15
10. DEREITOS E DEBERES DO ALUMNADO	15
11. CERTIFICACIÓN	16

1. PRESENTACIÓN

Benvido/a á acción formativa **ADGG0208 Actividades Administrativas na Relación co Cliente** que se impartirá en modalidade presencial ao longo dun total de 800 horas compostas por 680 horas divididas en seis módulos formativos e 120 horas de prácticas profesionais non laborales.

Este curso está orientado á consecución dun Certificado de Profesionalidade, que é un documento que permite acreditar a un traballador/a nunha cualificación profesional do Catálogo Nacional das Cualificacións Profesionais; por tanto, certifica as competencias profesionais que ten o individuo para o desenvolvemento dunha actividade laboral.

Este documento será emitido polo Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE) ou polas Comunidades Autónomas e ten validez a nivel nacional.

O Subsistema de Formación Profesional para o Emprego ten a finalidade de favorecer a formación ao longo da vida dos traballadores desempregados e ocupados, mellorando a súa capacitación profesional e desenvolvemento persoal.

Posuír un Certificado de Profesionalidade supón o incremento do currículo profesional, debido a que é un documento de carácter oficial que se valora en calquera proceso de selección convocado polas Administracións Públicas e acredita profesionalmente ante as empresas privadas.

1.1. Identificación e contextualización do certificado de profesionalidade

Denominación: Actividades Administrativas na Relación co Cliente

Código: ADGG0208

Duración módulos formativos: 680 horas

Duración módulo de prácticas: 120 horas

Duración total: 800 horas

Normativa de referencia: RD 1210/2009, de 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, de 9 de maio

Familia profesional: Administración e Xestión

Área profesional: Xestión da información e comunicación

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia: ADG307_2 Actividades Administrativas de Recepción e Relación co Cliente (RD 107/2008 de 1 de febreiro).

Competencia xeral: Realizar as operacións de recepción e apoio á xestión administrativa derivada das relacións co público ou cliente, interno ou externo, con calidade de servizo, dentro do seu ámbito de actuación e responsabilidade, utilizando os medios informáticos e telemáticos, e en caso necesario, unha lingua estranxeira, e aplicando os procedementos internos e a normativa vixente.

Ocupacións e postos de traballo relacionados:

- Recepcionistas- telefonistas en oficinas, en xeral.
- Operadores/ as de central telefónica.
- Empregados/ as administrativos/ as dos servizos de almacenamento e recepción.
- Recepcionistas en establecementos distintos de oficinas, en xeral.
- Azafatos/ as ou auxiliares de información.
- Operadores/ as-gravadores/ as de datos en computador.
- Empregados/ as administrativos/ as con tarefas de atención ao público non clasificados baixo outros epígrafes.
- Auxiliar de apoio administrativo á xestión de compra e/ou venda.
- Auxiliar administrativo/a comercial.
- Auxiliar de control e información.

2. PERFIL DO ALUMNADO

Segundo recóllese no RD 189/2013, do 15 de marzo, polo que se modifica o RD 34/2008 do 18 de xaneiro, polo que se regulan os certificados de profesionalidade e os reais decretos polos que se establecen certificados de profesionalidade ditados na súa aplicación, para acceder á formación deste Certificado de Profesionalidade de nivel 2, debes cumprir cun dos seguintes requisitos:

- Estar en posesión do Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión dun certificado de profesionalidade de nivel 2
- Estar en posesión dun certificado de profesionalidade de nivel 1 da mesma familia e área profesional
- Cumprir o requisito de acceso aos ciclos formativos de grao medio ou superar as probas de acceso reguladas polas administracións educativas
- Ter superada a proba de acceso á universidade para maiores de 25 e/ou 45 anos
- Ter as competencias crave necesarias para cursar con aproveitamento a formación correspondente ao certificado de profesionalidade

3. PROGRAMA FORMATIVO

A secuencia didáctica é a base da planificación do deseño da unidade de aprendizaxe, é dicir, a serie de accións con intención didáctica que levan a cabo de forma organizada no proceso de impartición dun programa formativo, e que deben estar orientadas ao logro dunha realización profesional.

A programación da acción formativa vinculada ao Certificado de Profesionalidade de **Actividades Administrativas na Relación co Cliente** está baseada no estudo de seis módulos formativos específicos da área profesional de **Xestión da información e comunicación**.

Finalmente, para completar o proceso formativo, levará a cabo o módulo de prácticas profesionais non laborais nun centro de traballo, que supoñerá formación específica que se desenvolve nun ámbito produtivo real, a empresa, onde os/as alumno/ as poderán observar e desempeñar as actividades e funcións propias dos distintos postos de traballo do perfil profesional e coñecer a organización dos procesos produtivos ou de servizos e as relacións laborais.

A programación desta acción formativa realizarase atendendo ás duracións estipuladas para cada un dos módulos formativos e as unidades formativas correspondentes, segundo a secuencia que se indica a continuación:

MÓDULO FORMATIVO	UNIDADE FORMATIVA	Duración
MF0975_2 Técnicas de recepción e comunicación	Non aplica	90 horas
MF0976_2 Operacións administrativas comerciais	UF0349 Atención ao cliente no proceso comercial	40 horas
	UF0350 Xestión administrativa do proceso comercial	80 horas
	UF0351 Aplicacións informáticas de xestión comercial	40 horas
MF0973_1 Gravación de datos	Non aplica	90 horas
MF0978_2 Xestión de arquivos	Non aplica	60 horas
MF0977_2 Lingua estranxeira profesional para a xestión administrativa na relación co cliente	Non aplica	90 horas
MF0233_2 Ofimática	UF0319 Sistema operativo, procura de información: Internet/intranet e correo electrónico	30 horas
	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos	30 horas
	UF0321 Aplicacións informáticas de follas de cálculo	50 horas
	UF0322 Aplicacións informáticas de bases de datos relacionales	50 horas

	UF0323 Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información	30 horas
--	---	----------

4. OBXECTIVOS

Os obxectivos, tanto xerais como específicos, deste Certificado de Profesionalidade de **Actividades Administrativas na Relación co Cliente** correspóndense coa competencia xeral e a totalidade das realizacións profesionais que se citan no Anexo I correspondente ao RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio.

4.1 Obxectivo xeral

O obxectivo xeral que se pretende alcanzar ao finalizar a totalidade dos módulos formativos que compoñen este Certificado de Profesionalidade corresponde coa Competencia Xeral indicada no Real Decreto de referencia. Este obxectivo é:

Realizar as operacións de recepción e apoio á xestión administrativa derivada das relacións co público ou cliente, interno ou externo, con calidade de servizo, dentro do seu ámbito de actuación e responsabilidade, utilizando os medios informáticos e telemáticos, e en caso necesario, unha lingua estranxeira, e aplicando os procedementos internos e a normativa vixente.

4.2 Obxectivos específicos

Cada Módulo Formativo está asociado a unha Unidade de Competencia, que é a unidade mínima de acreditación e por tanto é susceptible de recoñecemento. Á súa vez, as unidades de competencia se subdividen en realizacións profesionais, que describen os comportamentos esperados para podela considerar competente na unidade de competencia.

Tendo en conta o anterior, márcanse como obxectivos específicos do Certificado de Profesionalidade os que enumeramos e agrupamos a continuación por Módulo Formativo:

MF0975_2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

UNIDADE DE COMPETENCIA: Recepcionar e procesar as comunicacións internas e externas

- Recibir visitas de clientes internos e externos da organización, ou de público en xeral, de acordo co seu ámbito de actuación, aplicando criterios de calidade de servizo e protocolo, a fin de canalizar con eficacia e rapidez as súas peticións.
- Canalizar as comunicacións orais –telefónicas ou telemáticas–, internas ou externas, da organización cara aos destinatarios adecuados, aplicando os protocolos de actuación internos e transmitindo a mellor imaxe, para responder con eficacia e rapidez as peticións.
- Xestionar o rexistro e a distribución das comunicacións escritas –documentos e/ou correspondencia convencional ou electrónica e paquetería recibidas ou emitidas, de forma rápida, eficiente e de acordo coas normas legais e internas, para optimizar a circulación e dispoñibilidade da información no seu ámbito de competencia
- Redactar e cumprimentar documentos e impresos de comunicación ou información, oficiais ou privados, con corrección e pulcritude, cumprindo as instrucións recibidas e utilizando os medios convencionais ou informáticos dispoñibles, a fin de transmitir a mellor imaxe da organización aos seus destinatarios.

MF0976_2 OPERACIÓNS ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS

UNIDADE DE COMPETENCIA: Realizar as xestións administrativas do proceso comercial

- Recoller os pedidos habituais dos clientes polas distintas canles dispoñibles na organización, aplicando os procedementos e protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer os seus requirimentos e transmitir a información facilitada
- Rexistrar no sistema de información comercial, os datos necesarios para as operacións de compra e venda, de acordo coas instrucións recibidas, utilizando os criterios internos e os medios informáticos e telemáticos, para facilitar unha xestión eficaz
- Formalizar a documentación correspondente ao pedido solicitado polo cliente, ou dirixido ao proveedor, utilizando as aplicacións informáticas estándar e/ou específicas e verificando a súa corrección, de acordo co procedemento interno e a normativa vixente, para a xestión eficaz do proceso administrativo de compra e venda
- Realizar os trámites de detección e comunicación das incidencias localizadas no proceso administrativo de compra e venda, aplicando os procedementos internos para cumprir as esixencias de calidade na xestión
- Actualizar a información das entradas e saídas de existencias, utilizando a aplicación informáticas e os procedementos internos, a fin de permitir unha xestión eficaz de stocks
- Realizar os trámites administrativos vinculados coas accións de fidelización e do servizo postventa, de acordo cos criterios de calidade de servizo establecidos, para dar apoio á xestión e satisfacción dos clientes

MF0973_1 GRAVACIÓN DE DATOS

UNIDADE DE COMPETENCIA: Introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia

- Organizar a propia actuación profesional en función dos obxectivos de gravación e as directrices recibidas, integrándoa no grupo de traballo e adaptando o proceso ás normas en materia de seguridade e saúde laboral, para contribuír á creación dun clima de traballo produtivo e cumprir os obxectivos con eficiencia
- Gravar datos e textos con rapidez e exactitude, seguindo as instrucións recibidas e as normas ergonómicas, a fin de asegurar a correcta gravación no menor tempo posible.
- Asegurar a corrección dos datos e textos gravados, verificándoos cos orixinais, resaltando os erros e corrixíndoos mediante a utilización de regras ortográficas e/ou mecanográficas, a fin de entregar ao destinatario un traballo de calidade.

MF0978_2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

UNIDAD DE COMPETENCIA: Xestionar o arquivo en soporte convencional e informático

- Comprobar a operativa, idoneidade e estado do equipamento do sistema de arquivos de xestión ou oficina, de acordo cos procedementos e normas establecidas, a fin de garantir a recuperación, acceso e conservación da documentación
- Organizar os arquivos ou cartafoles de acordo cos procedementos e normas establecidas pola organización, utilizando as prestacións do sistema operativo instalado, para facilitar a recuperación e acceso posterior rápido e seguro
- Garantir a custodia, acceso e reprodución da documentación, en soporte convencional e/ou dixital, aplicando os procedementos internos e as normas legais referentes á conservación, seguridade e confidencialidade da información, para facilitar a súa fiabilidade e autenticidade
- Manter actualizada a información das bases de datos dispoñibles na organización, introducindo a través de formularios, táboas ou outras prestacións os datos obtidos, e

garantido a súa organización, integridade e confidencialidade para un eficiente uso da mesma

- Obter e transmitir información das bases de datos da organización a través de consultas, informes ou outros obxectos preestablecidos ou personalizados, en función das instrucións recibidas ou necesidade da actividade, garantindo o mantemento, seguridade e confidencialidade

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

UNIDADE DE COMPETENCIA: Comunicarse nunha lingua estranxeira cun nivel de usuario independente limiar b1 (equivalente a intermedio) nas actividades de xestión administrativa en relación co cliente.

- Interpretar con precisión informacións, instrucións e peticións habituais, no desenvolvemento das actividades de xestión administrativa en relación co cliente, transmitidas de forma oral con claridade en lingua estranxeira estándar, para atender e satisfacer as súas demandas, e informarse con certo grao de seguridade
- Interpretar documentación rutineira de carácter administrativo ou comercial sobre asuntos habituais en lingua estranxeira estándar, para localizar e obter informacións globais e específicas, e recoñecer instrucións recibidas e informar con certa confianza interpretativa
- Transmitir información oral en lingua estranxeira a través de descrições, gravacións ou lecturas con razoable fluidez, a fin de levar a cabo as xestións de comunicación e información requiridas nas actividades de xestión administrativa en relación co cliente
- Redactar e cumprimentar textos rutineiros, sinxelos e coherentes de carácter administrativo ou comercial en lingua estranxeira estándar, con razoable corrección e bo control gramatical e ortográfico, para transmitir información sinxela, ou realizar peticións ou descrição de actividades, produtos ou outros aspectos
- Comunicarse oralmente con clientes internos e externos, ou outros axentes, en lingua estranxeira, con razoable fluidez, atendendo aos seus requirimentos de forma presencial, telefónica, ou telemática para realizar con eficacia as xestións administrativas propias.

MF0233_2 OFIMÁTICA

UNIDADE DE COMPETENCIA: Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación

- Comprobar o funcionamento, a nivel de usuario, do equipamento informático dispoñible, garantindo a súa operatividade, de acordo cos procedementos e normas establecidas, para facilitar unha eficiente xestión posterior.
- Obter e organizar a información requirida na Rede –intranet ou Internet–, de acordo coas instrucións recibidas e procedementos establecidos, para o desenvolvemento das actividades da organización utilizando os medios electrónicos e manuais de axuda dispoñibles
- Preparar os documentos de uso frecuente utilizando aplicacións informáticas de procesado de textos e/ou de autoedición, a fin de entregar a información requirida nos prazos e forma establecidos
- Obter os datos, cálculos, agregacións, comparacións, filtrados, estatísticas e/ou gráficos precisos, operando coas distintas funcións que ofrecen as follas de cálculo, a fin de xerar documentos fiables e de calidade
- Elaborar presentacións de documentación e información de forma eficaz, respectando os prazos, utilizando aplicacións informáticas, e de acordo coas instrucións recibidas, a fin de reflectir a información requirida e a imaxe corporativa
- Operar con bases de datos, internas ou externas, co fin de obter e proporcionar a información necesaria, mantendo sempre a integridade, a seguridade e a confidencialidade de acordo ás normas establecidas
- Integrar datos, táboas, gráficos e outros obxectos nos documentos de traballo de acordo coas instrucións recibidas a fin de reutilizar con eficiencia a información requirida de distintas aplicacións informáticas
- Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos e/ou axendas electrónicas, de acordo cos procedementos e a normativa establecida, a fin de garantir e optimizar a circulación e dispoñibilidade da correspondencia

5. CONTIDOS

Os contidos teórico-prácticos que se impartirán para o Certificado de Profesionalidade de **Actividades Administrativas na Relación co Cliente** correspóndense coa totalidade dos contidos mínimos que se establecen no Anexo I correspondente ao RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio.

O desenvolvemento modular deste Certificado de Profesionalidade indícase a continuación, expoñendo a estrutura e secuenciación do mesmo.

Módulo formativo	Unidade formativa	Unidades de aprendizaxe (Unidades didácticas)
MF0975_2 Técnicas de recepción e comunicación	Non aplica	-Procesos de comunicación nas organizacións e Administración Pública -Comunicación interpersonal en organizacións e Administracións Públicas -Recepción de visitas en organizacións e Administracións Públicas -Comunicación telefónica en organizacións e Administracións Públicas -Elaboración e transmisión de comunicacións escritas, privadas e oficiais. -Registro e distribución da información e documentación convencional ou electrónica.

MF0976_2 Operacións administrativas comerciais*	UF0349 Atención ao cliente no proceso comercial	<ul style="list-style-type: none"> -Atención ao cliente nas operacións de compravenda -Comunicación de información comercial nos procesos de compravenda -Adaptación da comunicación comercial ao Telemarketing -Tramitación nos servizos de postvenda
	UF0350 Xestión administrativa do proceso comercial	<ul style="list-style-type: none"> -Tramitación administrativa do procedemento de operacións de compra. venda convencional -Aplicación da normativa mercantil e fiscal vixente nas operacións de Compravenda -Xestión de stocks e inventarios
	UF0351 Aplicacións informáticas de xestión comercial	<ul style="list-style-type: none"> -Utilización de aplicacións de xestión en relación con clientes-provedores (CRM) -Utilización de aplicacións de xestión de almacén -Utilización de aplicacións informáticas de xestión da facturación -Utilización de ferramentas de aplicacións de xestión da postvenda
MF0973_1 Gravación de datos	Non aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Organización e mantemento do posto de traballo e os terminais informáticos no proceso de gravación de datos -A actuación persoal e profesional na contorna de traballo da actividade de gravación de datos -Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados estendidos de terminais Informáticos -Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminais Informáticos -Utilización de técnicas de corrección e aseguramento de resultados
MF0978_2 Xestión de Arquivos	Non aplica	<ul style="list-style-type: none"> -Xestión de arquivos, públicos e privados -Optimización básica dun sistema de arquivo electrónico -Xestión básica de información en sistemas xestores de bases de datos

<p>MF0977_2 Lingua estranxeira profesional para a xestión administrativa na relación co cliente</p>	<p>Non aplica</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Utilización básica dunha lingua estranxeira na recepción e relación co cliente -Comunicación básica oral e escrita, nunha lingua estranxeira, na atención ao cliente e tratamento de queixas ou reclamacións -Elaboración nunha lingua estranxeira de documentación administrativa e comercial.
<p>MF0233_2 Ofimática**</p>	<p>UF0319 Sistema Operativo, Búsqueda da Información: Internet/Intranet e Correo Electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Introdución ao computador (hardware, software) -Utilización básica dos sistemas operativos habituais -Introdución á procura de información na internet -Navegación pola World Wide Web -Utilización e configuración de Correo electrónico como intercambio de información -Transferencia de ficheiros FTP

	<p>UF0320 Aplicacións Informáticas de Tratamento de Textos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conceptos xerais e características fundamentais do programa de tratamento de textos -Introdución, desprazamento do cursor, selección e operacións co texto do documento -Arquivos da aplicación de tratamento de textos, localización, tipo e operacións con eles -Utilización das diferentes posibilidades que ofrece o procesador de textos para mellorar o aspecto do texto -Configuración de páxina en función do tipo de documento a desenvolver utilizando as opcións da aplicación. Visualización do resultado antes da impresión -Creación de táboas como medio para mostrar o contido da información, en todo o documento ou en parte del -Corrección de textos coas ferramentas de ortografía e gramática, utilizando as diferentes posibilidades que ofrece a aplicación -Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, e soportes como sobres e etiquetas -Creación de sobres e etiquetas individuais e sobres, etiquetas e documentos modelo para creación e envío masivo -Inserción de imaxes e autoformas no texto para mellorar o aspecto do mesmo -Creación de estilos que automatizan tarefas de formato en parágrafos con estilo repetitivo e para a creación de índices e persoais -Utilización de persoais e asistentes que incorpora a aplicación e creación de persoais propios baseándose nestas ou de nova creación -Traballo con documentos longos -Fusión de documentos procedentes doutras aplicacións do paquete ofimático utilizando a inserción de obxectos do menú Inserir -Utilización das ferramentas de revisión de documentos e traballo con documentos compartidos -Automatización de tarefas repetitivas mediante gravación de macros nestas ou de nova creación
--	--	--

	<p>UF0321 Aplicacións Informáticas de Follas de Cálculo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conceptos xerais e características fundamentais da aplicación de folla de cálculo -Desprazamento pola folla de cálculo -Introdución de datos na folla de cálculo -Edición e modificación da folla de cálculo -Almacenamento e recuperación dun libro -Operacións con rangos -Modificación da aparencia dunha folla de cálculo -Fórmulas -Funciones -Inserción de Gráficos, para representar a información contida nas follas de cálculo -Inserción doutros elementos dentro dunha folla de cálculo -Impresión -Traballo con datos -Utilización das ferramentas de revisión e traballo con libros compartidos -Importación desde outras aplicacións do paquete ofimático -Persoais e macros
	<p>UF0322 Aplicacións Informáticas de Bases de Datos Relacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Introdución e conceptos xerais da aplicación de base de datos -Creación e inserción de datos en táboas -Realización de cambios na estrutura de táboas e creación de relacións -Creación, modificación e eliminación de consultas ou vistas -Creación de formularios para introducir e mostrar rexistros das táboas ou resultados de consultas -Creación de informes ou reports para a impresión de rexistros das táboas ou resultados de consultas

	<p>UF0323 Aplicacións para Presentacións: Gráficas de Información</p>	<p>-Deseño, organización e arquivo das presentacións</p> <p>-Introdución e conceptos xerais</p> <p>-Accións con diapositivas</p> <p>-Traballo con obxectos</p> <p>-Documentación da presentación</p> <p>-Deseños ou Estilos de Presentación</p> <p>-Impresión de diapositivas en diferentes soportes</p> <p>-Presentación de diapositivas @teniendo en cuenta lugar e infraestrutura</p>
--	---	--

* Segundo o RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio, polo que se regula este Certificado de Profesionalidade, establécese, no apartado de Orientacións Metodolóxicas correspondentes ao Módulo Formativo “MF0976_2 Operacións administrativas comerciais” que **“A primeira unidade formativa do módulo pódese programar de maneira independente e que para acceder á unidade formativa 3 debe superarse a unidade formativa 2”**

Segundo o RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio, polo que se regula este Certificado de Profesionalidade, establécese, no apartado de Orientacións Metodolóxicas correspondentes ao Módulo Formativo “MF0976_2 Operacións administrativas comerciais” que **“A primeira unidade formativa do módulo pódese programar de maneira independente e que para acceder á unidade formativa 3 debe superarse a unidade formativa 2”

6. PLAN DE TRABAJO

O plan de traballo entregarase aos/as alumnos/ as a modo de cronograma, ao comezo da acción formativa e como anexo a este documento. Nel indicárase:

- Data de inicio do curso
- Inicio de cada módulo formativo
- Finalización de cada módulo formativo
- Probas de avaliación
- Data final de curso
- Calquera outro fito destacable da acción formativa

7. MATERIAL DIDÁCTICO

Para realizar un óptimo seguimento dos contidos, entregarase ao alumno/a unha serie de manuais de apoio ou material impreso que contemplarán os contidos mínimos teóricos e prácticos que se indican no Anexo I correspondente ao (RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio). Ademais, ao longo do curso entregarase ao alumno/a:

- Documentación impresa elaborada polo/os docente
- Exercicios e casos prácticos en formato papel

Os manuais que se entregarán ao alumno/a achéganse a esta documentación e cumprarán cos contidos mínimos establecidos para o correcto desenvolvemento das Unidades Formativas e/ou os Módulos Formativos que conforman o presente Certificado de Profesionalidade.

Para a realización desta acción formativa os/as alumnos/ as poderán dispoñer diversos recursos audiovisuais e multimedia na aula, que favorecerán a súa aprendizaxe.

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO E AVALUACIÓN DO ALUMNADO

Ao longo da acción formativa, levará a cabo un sistema de seguimento e avaliación por parte do/da docente que comprenderá os seguintes aspectos:

- Avaliación continua que estará formada polas actividades e supostos prácticos realizados na aula.
- Avaliación final a través da “proba de avaliación final” de cada módulo formativo tras a finalización do mesmo.

Os resultados de cada proba expresaranse nun rango de puntuacións de 0 a 10, sendo 5 a puntuación mínima para a superación de cada unha delas.

O peso da avaliación continua sobre o resultado final do módulo formativo é do 30%.

En canto á avaliación final, corresponde á puntuación obtida na Proba de avaliación final e o peso desta avaliación é do 70% no resultado final do módulo formativo.

Para poder optar á proba de avaliación final, a asistencia debe ser polo menos do 75% das horas totais.

En caso de non superar a proba final, realizarase unha segunda convocatoria.

9. ORIENTACIÓN PARA O ESTUDO

Neste tipo de accións formativas da modalidade presencial, será o docente que teña un peso mais significativo en dar as indicacións e as orientacións máis axeitadas para o estudo.

A presencialidade facilita que o docente realice un reforzo persoal instantáneo potenciando de unha maneira case individualiza o aprendizaxe dos alumnos marcando o ritmo necesario para cada un deles, si é necesario.

O/a alumno/a recibirá un cronograma que marque unha previsión da evolución que debería ir obtendo no seu proceso formativo atendendo aos coñecementos e as unidades que debe estudar, pero será principalmente o docente o que marque ou estructure, segundo o grupo, os coñecementos previos e os intereses dos alumnos/as, e adapte o que sexa conveniente na relación có material de aprendizaxe, as actividades propostas inicialmente e os métodos de estudo. Todo iso coa finalidade de permitir ao alumno/para aprender e desenvolverse de maneira

Isto implica un constante proceso de mellora continua.

10. DEREITOS E DEBERES DO ALUMNADO

A continuación, detállanse os dereitos e os deberes dos/as alumnos/as durante a realización da acción formativa:

- Dereitos do alumno/a
 - Recibir unha formación gratuíta
 - Coñecer o cronograma do curso

- Utilizar materiais ou equipos didácticos adecuados os obxectivos
 - Ser informado dos sistemas de avaliación, seguimento e resultados do aprendizaxe.
 - Recibir un certificado de asistencia e/ou un diploma, segundo proceda, de profesionalidade por os módulos que haxa superado.
 - Estar cuberto por unha póliza de seguro durante a realización da acción formativa e do módulo práctico que a acompaña seguindo os requisitos establecidos na convocatoria.
- Deberes do/a alumno/a
 - Os/as alumnos/as terán a obriga de facilitar no prazo estipulado a documentación que sexa solicitada por o centro:
 - Fotocopia lexible do D.N.I, Pasaporte ou Carné de Conducir.
 - Fotocopia de la Tarxeta da Seguridade Social/ Documento acreditativo do NUSS.
 - Certificado de discapacidade do/a alumno/a (se procede).
 - O certificado de recepción do material do/a la alumno/a (se procede). Solicitud de participación do/a la traballador/a
 - Documento(s) que acredite(n) a situación laboral do/a la alumno/a ao inicio do curso.
 - Tarxeta de demanda de emprego actualizada (para os/as participantes en situación de desemprego).
 - Los/las alumnos/as terán a obriga de realizar a acción formativa impartida polo centro:
 - Asistir á formación.
 - Realizar as Probas de control periódicas a/ou sistemas de avaliación.
 - Realizar o Cuestionario de Avaliación da Calidade.

11. CERTIFICACIÓN

Tras a finalización dos módulos formativos e o módulo de prácticas profesionais non laborais, terá dereito ao Certificado de Profesionalidade, sempre e cando a avaliación sexa positiva e se haxa alcanzado a consecución das unidades de competencia e a competencia xeral da acción. Ademais, terase en conta a asistencia do 75% das horas lectivas de cada un dos módulos.

Para a obtención do Certificado de Profesionalidade debes ter superado con avaliación positiva todos e cada un dos módulos que o compoñen.

Tal e como se indicaba na presentación desta guía didáctica, o Certificado de Profesionalidade emitirase polo Servicio de Empleo Estatal (SEPE) e pola Administración Laboral das Comunidades Autónomas.