

## ANEXO I

**Currículo del ciclo formativo de formación profesional básica del título profesional básico en Servicios Administrativos**

## 1. Identificación del título.

El título profesional básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos.
- Nivel: formación profesional básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

## 2. Perfil profesional.

## 2.1. Competencia general del título.

La competencia general del título profesional básico en Servicios Administrativos consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía, responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, cumpliendo las normas medioambientales, de seguridad y de higiene en el trabajo, y comunicándose de modo oral y escrito en lenguas gallega y castellana, así como en alguna lengua extranjera.

## 2.2. Competencias del título.

Las competencias profesionales, personales y sociales, y las competencias para el aprendizaje permanente del título de profesional básico en Servicios Administrativos son las que se relacionan:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, el tratamiento y la impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.



b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo, aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.

c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación en soportes digital y convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos.

e) Tramitar correspondencia y paquetería interna o externa, utilizando los medios y los criterios establecidos.

f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.

h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

i) Atender a la clientela utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

j) Resolver problemas predecibles relacionados con los ámbitos físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

k) Actuar de modo saludable en contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación ambiental, diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que puedan afectar al equilibrio del medio ambiente.

m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.



n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso como fuente de enriquecimiento personal y social.

ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en contextos sociales o profesionales y por diferentes medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de las lenguas gallega y castellana.

o) Comunicarse en situaciones habituales de carácter laboral, personal y social, utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y de la comunicación.

r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y la competencia de las personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales, evitando daños personales, laborales y ambientales.

u) Cumplir las normas de calidad y de accesibilidad y diseño universales que afectan a su actividad profesional.

v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

w) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.



2.3. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

2.3.1. Cualificaciones profesionales completas:

a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales, ADG305\_1 (Real decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0969\_1: realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
- UC0970\_1: transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
- UC0971\_1: realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos, ADG306\_1 (Real decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0973\_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0974\_1: realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
- UC0971\_1: realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

2.3.2. Cualificaciones profesionales incompletas:

Actividades auxiliares de comercio, COM412\_1 (Real decreto 1179/2008, de 11 de julio):

- UC1329\_1: proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada a la clientela.
- UC1326\_1: preparar pedidos de manera eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.



## 2.4. Entorno profesional.

2.4.1. Estas personas ejercen su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.

## 2.4.2. Las ocupaciones y los puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador/ora y/o repartidor/ora de correspondencia.
- Grabador/ora-verificador/ora de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador/ora documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/ora de cobro o cajero/a.

## 2.5. Prospectiva del sector o de los sectores relacionados con el título.

a) La organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo requiere competencias no sólo de carácter técnico, sino aquellas otras que estén relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía y la iniciativa en la toma de decisiones, así como con el desa-



rollo de tareas y la vocación de atención al público, configurándose el perfil de las personas profesionales de la gestión administrativa en todos los niveles como de una gran polivalencia.

b) Las vías de demanda de empleo en el sector apuntan al incremento continuado del sector servicios. La subcontratación se está convirtiendo en uno de los mayores nichos laborales para estas personas, lo que implica el crecimiento y la proliferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servicios administrativos a otras (gestorías, asesorías, consultoras, centros de servicios, etc.).

c) El uso habitual del idioma inglés como lengua de trabajo internacional es imprescindible, como consecuencia del proceso globalizador, y se convierte en un factor más de exigencia para las personas profesionales del área administrativa.

### 3. Enseñanzas del ciclo formativo.

#### 3.1. Objetivos generales del título.

Los objetivos generales del ciclo formativo de formación profesional básica de Servicios Administrativos son los siguientes:

a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones, para preparar equipos informáticos y aplicaciones.

b) Analizar las características de los procesadores de texto y de las hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto, para elaborar documentos.

c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y su archivo.

d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos, para realizar labores de reprografía y encuadernado.

e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y las operaciones, para su tramitación interna o externa.



f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial, determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y su comprobación.

g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y la emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias, para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en que son aplicables, para atender a la clientela.

j) Comprender los fenómenos que acontecen en el ámbito natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los campos del conocimiento y de la experiencia.

k) Desarrollar habilidades para formular, interpretar y resolver problemas, y aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad y en el ámbito laboral, y para gestionar sus recursos económicos.

l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva, y valorar la higiene y la salud, para permitir el desarrollo y el afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno.

m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y la sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural, para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación, para obtener y comunicar información en los entornos personal, social o profesional.

ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos, para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.



o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas, y alcanzar el nivel requerido de precisión, claridad y fluidez, utilizando los conocimientos sobre las lenguas gallega y castellana, para comunicarse en su contexto social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de manera oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, su evolución histórica y su distribución geográfica, para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo/a, la participación y el espíritu crítico, para resolver situaciones e incidencias de la actividad profesional o de índole personal.

u) Desarrollar trabajos en equipo asumiendo los deberes, cooperando con las demás personas con tolerancia y respeto, para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitar las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y medioambientales con la actividad laboral, con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños ambientales y a las demás personas.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, y proponer, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer los derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar en la ciudadanía democrática.





z) Analizar y valorar la participación, el respeto, la tolerancia y la igualdad de oportunidades, para hacer efectivo el principio de igualdad entre mujeres y hombres.

aa) Rechazar cualquier discriminación por razón de orientación sexual o de identidad de género.

### 3.2. Módulos profesionales.

Los módulos de este ciclo formativo son los que se relacionan:

- MP3001. Tratamiento informático de datos.
- MP3002. Aplicaciones básicas de ofimática.
- MP3003. Técnicas administrativas básicas.
- MP3004. Archivo y comunicación.
- MP3005. Atención a la clientela.
- MP3006. Preparación de pedidos y venta de productos.
- MP3008. Formación en centros de trabajo.
- MP3009. Ciencias aplicadas I.
- MP3010. Ciencias aplicadas II.
- MP3011. Comunicación y sociedad I.
- MP3012. Comunicación y sociedad II.

### 4. Desarrollo de los módulos.

#### 4.1. Módulo profesional: Tratamiento informático de datos

- Código: MP3001.
- Duración: 204 horas.



#### 4.1.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Prepara los equipos y los materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones, sus aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.

- CE1.1. Se han identificado y se han clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.

- CE1.2. Se han identificado las aplicaciones informáticas asociándolas a las labores que se vayan a realizar.

- CE1.3. Se han comprobado las conexiones entre los elementos informáticos y se han corregido, en su caso, los errores observados.

- CE1.4. Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas que se vayan a utilizar.

- CE1.5. Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los equipos informáticos.

- CE1.6. Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y la desconexión de los equipos.

- CE1.7. Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.

- RA2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y la exactitud del proceso.

- CE2.1. Se han organizado ordenadamente los documentos que contienen los datos que haya que grabar.

- CE2.2. Se ha comprobado que los datos y los documentos no estén previamente grabados, a fin de evitar duplicidades.

- CE2.3. Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.

- CE2.4. Se han identificado los caracteres del teclado por el tacto y por la posición de los dedos.



- CE2.5. Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
- CE2.6. Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un cinco por ciento de errores.
- CE2.7. Se han corregido las anomalías y los errores detectados en los resultados.
- CE2.8. Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
- CE2.9. Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y de los textos grabados.
- CE2.10. Se han seguido las normas de ergonomía y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
- RA3. Trata textos y datos informáticamente, y selecciona las aplicaciones informáticas en función de la tarea.
- CE3.1. Se han identificado y se han seleccionado las aplicaciones para utilizar en cada ejercicio propuesto.
- CE3.2. Se han elaborado textos mediante herramientas de procesadores de textos utilizando distintos formatos.
- CE3.3. Se han insertado imágenes, tablas y otros objetos en los textos.
- CE3.4. Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado y se han nombrado de manera que sean fácilmente identificables.
- CE3.5. Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.
- CE3.6. Se ha identificado la periodicidad con que se deban realizar las copias de seguridad.
- CE3.7. Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas de ergonomía y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.



• RA4. Tramita documentación mediante su archivo, su impresión y su transmisión, teniendo en cuenta la relación entre el tipo de documento y su ubicación.

– CE4.1. Se han identificado y se han clasificado los documentos obtenidos de acuerdo con sus características y con su contenido.

– CE4.2. Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.

– CE4.3. Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.

– CE4.4. Se ha accedido a documentos archivados previamente.

– CE4.5. Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto, en su caso.

– CE4.6. Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.

– CE4.7. Se han imprimido los documentos correctamente.

– CE4.8. Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.

– CE4.9. Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.

– CE4.10. Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

#### 4.1.2 Contenidos básicos

##### BC1. Preparación de equipos y materiales

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos.
- Aplicaciones ofimáticas. Software de pago y software libre.
- Conocimiento básico de sistemas operativos.



- Conectores de los equipos informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.

#### BC2. Grabación informática de datos, textos y otros documentos

- Organización de la zona de trabajo.
- Teclado extendido. Función de las teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Transcripción de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Confidencialidad de la información.

#### BC3. Tratamiento de textos y datos

- Procesadores de textos: estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

#### BC4. Tramitación de documentación

- Gestión de archivos y carpetas digitales.



- Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- Registro digital de documentos.
- Impresora: funcionamiento y tipos; cambio de cartuchos de impresión.
- Impresión de documentos.

#### 4.1.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de grabación de datos y elaboración de documentos informáticos, así como el archivo digital, la impresión y la transmisión de los datos.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Preparación de equipos de aplicaciones informáticas.
- Utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.
- Elaboración y gestión de los documentos informáticos.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b) y c) del ciclo formativo, y con las competencias profesionales, personales y sociales a), b) y c). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y con las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Grabación de datos en terminales informáticos.
- Utilización de aplicaciones informáticas para la elaboración y el archivo de documentos.
- Utilización de equipos para imprimir y transmitir información.



#### 4.2 Módulo profesional: Aplicaciones básicas de ofimática

- Código: MP3002.

- Duración: 240 horas.

##### 4.2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de internet, intranet y otras redes.

- CE1.1. Se han identificado las redes informáticas a las que se puede acceder.

- CE1.2. Se han diferenciado los métodos de búsqueda de información en redes informáticas.

- CE1.3. Se ha accedido a la información a través de internet, intranet y otras redes de área local.

- CE1.4. Se han localizado documentos utilizando herramientas de internet.

- CE1.5. Se han situado y se han recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).

- CE1.6. Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.

- CE1.7. Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de internet en general para la realización de trámites administrativos.

- RA2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.

- CE2.1. Se han identificado los procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.

- CE2.2. Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes internos y externos.

- CE2.3. Se han anexoado documentos, vínculos, etc., en mensajes de correo electrónico.



– CE2.4. Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos, listas de distribución de información, etc.

– CE2.5. Se han aplicado criterios de prioridad, importancia, seguimiento, etc., en el envío de mensajes, siguiendo las instrucciones recibidas.

– CE2.6. Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o en el envío de información, siguiendo pautas prefijadas.

– CE2.7. Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

- RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.

– CE3.1. Se han utilizado los tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.

– CE3.2. Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.

– CE3.3. Se han generado y se han modificado gráficos de diferentes tipos.

– CE3.4. Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.

– CE3.5. Se han utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.

– CE3.6. Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

- RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.

– CE4.1. Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.

– CE4.2. Se han reconocido los tipos de vista asociados a una presentación.

– CE4.3. Se han aplicado y se han reconocido las tipografías y las normas básicas de composición, diseño y utilización del color.

– CE4.4. Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.





– CE4.5. Se han diseñado plantillas de presentaciones.

– CE4.6. Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

#### 4.2.2 Contenidos básicos

##### BC1. Tramitación de información en línea: internet, intranet y redes LAN

• Redes informáticas: redes locales (tipos y componentes), redes inalámbricas, internet e intranet.

• Búsqueda activa en redes informáticas.

• Páginas institucionales.

##### BC2. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico

• Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.

• Envío y recepción de mensajes por correo.

• Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.

• Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia y en el envío de información.

• Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

##### BC3. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo

• Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.

• Utilización de fórmulas y funciones.

• Creación y modificación de gráficos.

• Elaboración de distintos tipos de documentos.

• Aplicación de reglas ergonómicas.



#### BC4. Elaboración de presentaciones

- Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Utilización de plantillas y asistentes.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

#### 4.2.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar información en línea y la elaboración de documentos informáticos mediante hojas de cálculo y aplicaciones de presentaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Tramitación de información en línea.
- Elaboración y gestión de los documentos informáticos.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales b) y c) del ciclo formativo, y con las competencias profesionales, personales y sociales b) y c). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Tramitación y búsqueda de información a través de redes informáticas.
- Utilización de aplicaciones informáticas para la elaboración de documentos.

#### 4.3 Módulo profesional: Técnicas administrativas básicas

- Código: MP3003.
- Duración: 179 horas.



#### 4.3.1 Unidad formativa 1: Tareas administrativas

- Código: MP3003\_12.
- Duración: 133 horas.

##### 4.3.1.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

• RA1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de ésta.

- CE1.1. Se ha definido la organización de una empresa.
- CE1.2. Se han descrito las tareas administrativas de una empresa.
- CE1.3. Se han identificado las áreas funcionales de una empresa.
- CE1.4. Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública.
- CE1.5. Se ha identificado la situación física de las áreas de trabajo.
- RA2. Tramita correspondencia y paquetería, e identifica las fases del proceso.
- CE2.1. Se han descrito las fases de la gestión de la correspondencia.
- CE2.2. Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentándose los documentos internos y externos asociados.
- CE2.3. Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.
- CE2.4. Se ha distribuido el correo interno y el externo.
- CE2.5. Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
- CE2.6. Se ha utilizado el fax para el envío y la recepción de documentos por este medio.
- CE2.7. Se ha preparado para su envío la correspondencia y la paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
- CE2.8. Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.



- CE2.9. Se ha mantenido limpio y en orden el espacio de trabajo.
- RA3. Controla el almacén de material de oficina, teniendo en cuenta la relación entre el nivel de existencias y el aseguramiento de la continuidad de los servicios.
- CE3.1. Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y sus aplicaciones.
- CE3.2. Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.
- CE3.3. Se han identificado los tipos de valoración de existencias.
- CE3.4. Se han definido los tipos de existencias.
- CE3.5. Se ha calculado el volumen de existencias.
- CE3.6. Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén.
- CE3.7. Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material.
- CE3.8. Se han realizado pedidos para garantizar unas existencias mínimas.
- CE3.9. Se ha valorado la importancia de unas existencias mínimas.

#### 4.3.1.2 Contenidos básicos

##### BC1. Realización de las tareas administrativas de una empresa

- Definición de la organización de una empresa.
- Descripción de las tareas administrativas de una empresa.
- Áreas funcionales de una empresa.
- Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.

##### BC2. Tramitación de correspondencia y paquetería

- Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.



- Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.

- Servicio de correos.
- Servicios de mensajería externa.
- Fax y escáner: funcionamiento.
- Integración de hábitos profesionales básicos.

#### BC3. Control de almacén de material de oficina

- Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
- Valoración de existencias.
- Inventarios: tipos, características y documentación.
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina. Documentos.

#### 4.3.2 Unidad formativa 2: Tesorería

- Código: MP3003\_22.
- Duración: 46 horas.

##### 4.3.2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Realiza operaciones básicas de tesorería e identifica los documentos utilizados.
  - CE1.1. Se han identificado los medios de cobro y pago.
  - CE1.2. Se han reconocido los justificantes de las operaciones de tesorería.
  - CE1.3. Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.



– CE1.4. Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe que haya que devolver en cada caso.

– CE1.5. Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.

– CE1.6. Se ha cubierto un libro registro de movimientos de caja.

– CE1.7. Se ha realizado el cálculo del importe que haya que pagar o cobrar en distintas hipótesis de trabajo.

– CE1.8. Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

#### 4.3.2.2 Contenidos básicos

##### BC1. Operaciones básicas de tesorería

- Operaciones básicas de cobro y de pago.
- Operaciones de pago en efectivo.
- Medios e instrumentos de pago: tarjetas de crédito y de débito, recibos, transferencias bancarias, cheques, pagarés, letras de cambio y domiciliación bancaria.
- Integración de hábitos profesionales básicos.

#### 4.3.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Gestión de correspondencia.
- Aprovisionamiento del material de oficina.



- Gestión de tesorería básica.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales e), f) y h) del ciclo formativo, y con las competencias profesionales, personales y sociales e), f) y h). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y con las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Clasificación y reparto de correspondencia.
- Control del material de oficina en el almacén.
- Realización de cobros y pagos utilizando diversos medios.

#### 4.4 Módulo profesional: Archivo y comunicación

- Código: MP3004.
- Duración: 146 horas.

##### 4.4.1 Unidad formativa 1: Reprografía y archivo

- Código: MP3004\_12.
- Duración: 73 horas.

##### 4.4.1.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Realiza labores de reprografía de documentos y valora la calidad del resultado obtenido.
  - CE1.1. Se han diferenciado los equipos de reproducción y encuadernación.
  - CE1.2. Se han relacionado las modalidades de encuadernación básica.



– CE1.3. Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.

– CE1.4. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y en la cantidad requeridas.

– CE1.5. Se han cortado los documentos y se han adaptado al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.

– CE1.6. Se han observado las medidas de seguridad requeridas.

– CE1.7. Se han encuadernado documentos utilizando métodos básicos (grapado, encanillado, etc.).

– CE1.8. Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.

– CE1.9. Se han plastificado documentos de distinto tamaño y grosor.

– CE1.10. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

• RA2. Reconoce las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, identificando los requisitos derivados de las labores de reprografía.

– CE2.1. Se ha caracterizado el perfil de persona emprendedora y se han descrito los requisitos y las actitudes necesarias para el desarrollo de las labores de reprografía.

– CE2.2. Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, de la creatividad, de la colaboración, de la motivación y de la formación en el éxito en las labores de reprografía.

– CE2.3. Se han reconocido los factores de riesgo inherentes a la actividad emprendedora relacionada con las labores de reprografía.

• RA3. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas, teniendo en cuenta la relación entre el tipo de documento y su ubicación o su destino.

– CE3.1. Se han identificado los tipos de archivo.





- CE3.2. Se han descrito los criterios utilizados para archivar.
- CE3.3. Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- CE3.4. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- CE3.5. Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- CE3.6. Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los documentos comerciales y administrativos básicos.
- CE3.7. Se han registrado los documentos administrativos básicos.
- CE3.8. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los documentos.
- CE3.9. Se han elaborado los registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- CE3.10. Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

#### 4.4.1.2 Contenidos básicos

##### BC1. Reprografía de documentos

- Equipos de reproducción de documentos. Multicopista: concepto y clases. Fotocopiadora: concepto, características, cuadro de control y carga de papel.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Mantenimiento, limpieza y precauciones con los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.
- Herramientas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas, etc.).
- Plastificadoras de documentos: definición.



- Medidas de seguridad.

BC2. Iniciativa emprendedora en las labores de reprografía

- La persona emprendedora en las labores de reprografía.
- Iniciativa, creatividad, colaboración, motivación y formación en las labores de reprografía.
- El riesgo como factor inherente a la actividad emprendedora relacionada con las labores de reprografía.

BC3. Archivo de documentos

- Archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: alfabético, numérico, cronológico, geográfico, etc.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa: fichas de clientela, pedidos, albaranes y notas de entrega, recibos y facturas.

4.4.2 Unidad formativa 2: Comunicación telefónica y protocolo

- Código: MP3004\_22.
- Duración: 73 horas.

4.4.2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y el destino de llamadas y mensajes.
  - CE1.1. Se han reconocido los equipos de telefonía.
  - CE1.2. Se han valorado las opciones de la centralita telefónica.
  - CE1.3. Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.



- CE1.4. Se han derivado las llamadas telefónicas hacia el/la destinatario/a final.
- CE1.5. Se ha informado del origen de la llamada al/a la destinatario/a final de ésta.
- CE1.6. Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de modo claro y preciso.
- CE1.7. Se ha demostrado interés en utilizar los equipos telefónicos de una manera eficaz.
- CE1.8. Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.
- RA2. Recibe personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.
- CE2.1. Se han identificado las normas de cortesía y se ha aplicado el protocolo de saludo, presentación y despedida.
- CE2.2. Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- CE2.3. Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- CE2.4. Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- CE2.5. Se ha identificado ante la visita y se ha solicitado la información necesaria de ésta.
- CE2.6. Se ha notificado al/a la destinatario/a de la visita la llegada de ésta y se han transmitido los datos identificativos.
- CE2.7. Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- CE2.8. Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

#### 4.4.2.2 Contenidos básicos

#### BC1. Comunicación telefónica en el ámbito profesional

- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.



- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Normas básicas de conducta y pasos que se deben seguir en las comunicaciones telefónicas.

#### BC2. Recepción de personas externas a la organización

- Definición de protocolo.
- Normas de protocolo de recepción. Presentaciones.
- Imagen corporativa.
- Normas de cortesía.

#### 4.4.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Encuadernación y reprografía de documentos.
- Registro y archivo de documentación comercial y administrativa.
- Utilización de equipos de telefonía.
- Recepción de personas externas

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales c), d) y g) del ciclo formativo, y las competencias profesionales, personales y sociales c), d) y g). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Comprobación y archivo físico de documentación.



- Utilización de centrales telefónicas.
- Realización de copias utilizando equipos de reprografía.
- Realización de encuadernaciones sencillas.

#### 4.5 Módulo profesional: Atención a la clientela

- Código: MP3005.
- Duración: 58 horas.

##### 4.5.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Atiende a posible clientela, reconociendo las técnicas de comunicación.
  - CE1.1. Se ha analizado el comportamiento de la clientela posible.
  - CE1.2. Se han adaptado adecuadamente la actitud y el discurso a la situación de partida.
  - CE1.3. Se ha obtenido la información necesaria de la posible clientela.
  - CE1.4. Se ha favorecido la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de ésta.
  - CE1.5. Se ha mantenido una conversación utilizando las fórmulas, el léxico comercial y los nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita, etc.).
  - CE1.6. Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
  - CE1.7. Se ha expresado oralmente un tema prefijado ante un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores/as.
  - CE1.8. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible hacia las demás personas, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
  - CE1.9. Se ha transmitido información con claridad, de modo ordenado y con estructura clara y precisa.



• RA2. Comunica a la posible clientela las posibilidades del servicio y las justifica desde el punto de vista técnico.

– CE2.1. Se ha analizado la tipología de público.

– CE2.2. Se ha diferenciado la clientela de proveedores/as y del público en general.

– CE2.3. Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.

– CE2.4. Se ha diferenciado entre información y publicidad.

– CE2.5. Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

– CE2.6. Se ha informado a la clientela acerca de las características del servicio, fundamentalmente de las calidades esperables.

– CE2.7. Se ha asesorado a la clientela sobre la opción más recomendable, cuando existan varias posibilidades, y se ha informado de las características y de los acabados previsibles de cada una.

– CE2.8. Se ha solicitado a la clientela que comunique la elección de la opción elegida.

• RA3. Informa a la probable clientela del servicio realizado y justifica las operaciones ejecutadas.

– CE3.1. Se ha hecho entrega a la clientela de los artículos procesados y se ha informado de los servicios realizados en los artículos.

– CE3.2. Se han transmitido a la clientela, de manera oportuna, las operaciones que haya que llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.

– CE3.3. Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.

– CE3.4. Se ha recogido la conformidad de la clientela con el acabado obtenido y, en caso contrario, se ha tomado nota adecuadamente de sus objeciones.

– CE3.5. Se ha valorado la pulcritud y la corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención a la clientela.



- CE3.6. Se ha mantenido siempre el respeto hacia la clientela.
- CE3.7. Se ha intentado la fidelización de la clientela con el buen resultado del trabajo.
- CE3.8. Se ha definido el período de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
- RA4. Reconoce las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, identificando los requisitos derivados del servicio de atención a la clientela.
  - CE4.1. Se ha caracterizado el perfil de persona emprendedora y se han descrito los requisitos y las actitudes necesarias para el desarrollo de la atención a la clientela.
  - CE4.2. Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, de la creatividad, de la colaboración, de la motivación y de la formación en el éxito de la atención a la clientela.
  - CE4.3. Se han reconocido los factores de riesgo inherentes a la actividad emprendedora relacionada con la atención a la clientela.
  - RA5. Atiende reclamaciones de posible clientela y reconoce el protocolo de actuación.
    - CE5.1. Se han ofrecido alternativas a la clientela ante reclamaciones fácilmente corregibles, exponiendo claramente los tiempos y las condiciones de las operaciones que haya que realizar, así como el nivel de probabilidad de modificación esperable.
    - CE5.2. Se han reconocido los aspectos principales en que incide la legislación en relación con las reclamaciones.
    - CE5.3. Se ha suministrado a la clientela la información y la documentación necesarias para la presentación de una reclamación escrita, en su caso.
    - CE5.4. Se han recogido los formularios presentados por la clientela para la realización de una reclamación.
    - CE5.5. Se ha cubierto una hoja de reclamación.
    - CE5.6. Se ha compartido información con el equipo de trabajo.



#### 4.5.2 Contenidos básicos

##### BC1. Atención a la clientela

- Proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

##### BC2. Venta de productos y servicios

• El/la vendedor/ora: características, funciones y actitudes; cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

- Exposición de las calidades de los productos y servicios.
- El/la vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relaciones con la clientela.
- Técnicas de venta.

##### BC3. Información a la clientela

- Papeles, objetivos y relación entre profesionales y la clientela.
- Tipología de clientela y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos de la clientela, y criterios para su satisfacción.
- Objeciones de la clientela y su tratamiento.

##### BC4. Iniciativa emprendedora en la atención a la clientela

- La persona emprendedora en el servicio de atención a la clientela.





- Iniciativa, creatividad, colaboración, motivación y formación en la actividad de atención a la clientela.

- El riesgo como factor inherente a la actividad emprendedora relacionada con la atención a la clientela.

#### BC5. Tratamiento de reclamaciones

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

#### 4.5.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio a la clientela, tanto en la información previa como en la posventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con la clientela.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general i) del ciclo formativo y con la competencia profesional i). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y con las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Descripción de los productos que comercializan y de los servicios que prestan empresas tipo.
- Realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.



– Resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

#### 4.6 Módulo profesional: Preparación de pedidos y venta de productos

• Código: MP3006.

• Duración: 113 horas.

##### 4.6.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

• RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y selecciona las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

– CE1.1. Se han identificado las fases del proceso de atención a la clientela y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.

– CE1.2. Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y el discurso a la situación de partida, obteniendo la información necesaria de la posible clientela.

– CE1.3. Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

– CE1.4. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con las demás personas, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato y transmitiendo la información con claridad y de modo estructurado y preciso.

– CE1.5. Se ha informado a la posible clientela de las características de los productos, particularmente de las calidades esperables y de las formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el período de garantía.

– CE1.6. Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

• RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requisitos de la posible clientela, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

– CE2.1. Se han aplicado las recomendaciones básicas de seguridad, higiene y salud en la manipulación, en la conservación y en el embalado de pedidos de mercancías o productos, interpretando correctamente la simbología relacionada.



– CE2.2. Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo y se han cubierto los documentos relacionados (hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, “packing list”, etc.).

– CE2.3. Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías o los productos durante su manipulación para la conformación y la preparación de pedidos.

– CE2.4. Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.

– CE2.5. Se han realizado operaciones de pesado y medición con las herramientas y los equipos requeridos.

– CE2.6. Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.

– CE2.7. Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual relacionados con la manipulación de mercancías y productos.

– CE2.8. Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales relacionados con la manipulación de mercancías y productos.

• RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalado y etiquetado mediante equipos específicos.

– CE3.1. Se han descrito los pasos y los procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).

– CE3.2. Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, teniendo en cuenta sus relaciones con las características físicas y con las técnicas de los productos o de las mercancías que contienen.

– CE3.3. Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, la medida y/o el peso de las mercancías o de los productos embalados.

– CE3.4. Se han tomado las medidas oportunas para reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.



– CE3.5. Se han manejado con la precisión requerida los equipos de pesado y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.

– CE3.6. Se han aplicado las medidas y las normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y en el embalado.

• RA4. Realiza el seguimiento del servicio posventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

– CE4.1. Se han descrito las funciones del servicio posventa.

– CE4.2. Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, etc.).

– CE4.3. Se han reconocido los aspectos principales en que incide la legislación en relación con las reclamaciones.

– CE4.4. Se han ofrecido alternativas a la clientela ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y las condiciones de las operaciones que haya que realizar y el nivel de probabilidad de modificación esperable.

– CE4.5. Se ha suministrado a la clientela la información y la documentación necesarias para la presentación de una reclamación escrita, en su caso.

– CE4.6. Se han recogido los formularios presentados por la clientela para la realización de una reclamación, se han clasificado y se ha transmitido su información a la persona responsable de su tratamiento.

#### 4.6.2 Contenidos básicos

##### BC1. Asesoramiento en el punto de venta

- Fases del proceso de atención a la clientela y de preparación de pedidos.
- Períodos de garantía. Requisitos para que la garantía sea efectiva.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.



- Técnicas básicas de venta. Técnicas de cierre de ventas.

- Atención a la clientela.

BC2. Conformación de pedidos de mercancías y productos

- Tipos de mercancías y productos: características.

- Pictogramas de mercancías. Pictogramas de manipulación.

- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.

- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.

- Pesado, colocación y visibilidad. Equipos de pesado.

BC3. Preparación de pedidos para la expedición

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.

- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: trazabilidad.

- Finalización de pedidos.

- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.

- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

BC4. Seguimiento del servicio posventa

- Servicio posventa.

- Entrega de pedidos.

- Reclamaciones. Orientaciones para tratar a la clientela.

- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.



- Aspectos básicos de la ley de ordenación del comercio minorista.

#### 4.6.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

– Información, asesoramiento y servicio posventa, aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato a la clientela.

– Venta de productos y realización de las operaciones preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPV o cajas registradoras.

– Atención de reclamaciones de la clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales g), h) y m) del ciclo formativo, y con las competencias profesionales, personales y sociales g) y h). Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z), y con las competencias p), q), r), s), t), u) y v), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

– Realización de juegos de rol sobre diversas situaciones de atención a la clientela en el punto de venta (información la distintos tipos de clientela, asesoramiento, venta y atención de reclamaciones).

– Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, y confección de cartas e informes relacionados con la atención a la clientela.

– Realización de cobros con TPV, devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.

– Exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención a la clientela.



#### 4.7 Módulo profesional: Formación en centros de trabajo

- Código: MP3008.

- Duración: 320 horas.

##### 4.7.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos, y selecciona las herramientas informáticas adecuadas.

- CE1.1. Se han preparado los equipos y los materiales necesarios.

- CE1.2. Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos.

- CE1.3. Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos.

- CE1.4. Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas.

- CE1.5. Se han imprimido documentos.

- CE1.6. Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna.

- CE1.7. Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo.

- CE1.8. Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.

- RA2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas, cumpliendo las normas establecidas por la empresa.

- CE2.1. Se han reconocido los tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.

- CE2.2. Se ha realizado la recepción, el registro, la clasificación y la distribución de la correspondencia.

- CE2.3. Se ha utilizado el fax correctamente.



- CE2.4. Se han utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas.
- CE2.5. Se han recogido y se han transmitido mensajes telefónicos con claridad y precisión.
- CE2.6. Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.
- CE2.7. Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad en donde se esté realizando el módulo.
- RA3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina, identificando en cada caso los documentos que haya que utilizar y las técnicas que haya que aplicar.
- CE3.1. Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación del entorno laboral.
- CE3.2. Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.
- CE3.3. Se han realizado labores de encuadernación básica.
- CE3.4. Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina.
- CE3.5. Se han realizado labores básicas de archivo.
- CE3.6. Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.
- CE3.7. Se han realizado operaciones básicas de tesorería, identificando los documentos utilizados.
- CE3.8. Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.
- CE3.9. Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros y compañeras, integrándose en el grupo de trabajo.
- RA4. Atiende los requerimientos de la clientela, obteniendo la información necesaria y solventando las dudas que puedan surgir en ella.
- CE4.1. Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.





- CE4.2. Se ha tratado a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- CE4.3. Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- CE4.4. Se ha transmitido información con claridad, de modo ordenado, estructurado, claro y preciso.
- CE4.5. Se ha obtenido la información necesaria de la clientela, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes adecuadas.
- CE4.6. Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- CE4.7. Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.
- CE4.8. Se han ofrecido alternativas a la clientela ante reclamaciones fácilmente subsanables, con una exposición clara de los tiempos y de las condiciones de las operaciones que haya que realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- RA5. Actúa con arreglo a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.
- CE5.1. Se ha cumplido la normativa general sobre prevención y seguridad, así como la establecida por la empresa.
- CE5.2. Se han identificado los factores y las situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
- CE5.3. Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para reducir los riesgos laborales y medioambientales.
- CE5.4. Se ha empleado el equipo de protección individual establecido para cada operación.
- CE5.5. Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, de los equipos y de las instalaciones en cada actividad.
- CE5.6. Se ha actuado según el plan de prevención.



- CE5.7. Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- CE5.8. Se ha trabajado con criterios de reducción del consumo de energía y de la generación de residuos.
  - RA6. Actúa con responsabilidad y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.
- CE6.1. Se han ejecutado con diligencia las instrucciones recibidas.
- CE6.2. Se ha responsabilizado del trabajo desarrollado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- CE6.3. Se han cumplido los requisitos y las normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando el trabajo en un tiempo límite razonable.
- CE6.4. Se ha mostrado una actitud de respeto hacia las normas y los procedimientos establecidos.
- CE6.5. Se ha organizado el trabajo de acuerdo con las instrucciones y con los procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- CE6.6. Se ha coordinado la actividad desempeñada con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia.
- CE6.7. Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, llevando a cabo los descansos instituidos, y no ha abandonado el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
- CE6.8. Se han preguntado adecuadamente a la persona superior inmediata las posibles dudas y la información necesaria para el desempeño de sus labores.
- CE6.9. Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por el personal superior, y se han formulado las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y del modo adecuados.



#### 4.7.2 Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y los objetivos generales propios del título profesional básico en Servicios Administrativos que se hayan alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características de difícil consecución en él.

#### 4.8 Módulo profesional: Ciencias aplicadas I

- Código: MP3009.

- Duración: 175 horas.

##### 4.8.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Resuelve problemas matemáticos en situaciones cotidianas, utilizando los elementos básicos del lenguaje matemático y sus operaciones.

- CE1.1. Se han identificado los tipos de números y se han utilizado para interpretar adecuadamente la información cuantitativa.

- CE1.2. Se han realizado cálculos con eficacia mediante cálculo mental o mediante algoritmos de lápiz y calculadora (física o informática).

- CE1.3. Se han utilizado las TIC como medio de búsqueda de información.

- CE1.4. Se ha operado con potencias de exponente natural y entero aplicando las propiedades.

- CE1.5. Se ha utilizado la notación científica para representar números muy grandes o muy pequeños y operar con ellos.

- CE1.6. Se han representado los números reales sobre la recta numérica.

- CE1.7. Se ha caracterizado la proporción como expresión matemática.

- CE1.8. Se han comparado magnitudes estableciendo su tipo de proporcionalidad.

- CE1.9. Se ha utilizado la regla de tres para resolver problemas en los que intervienen magnitudes directamente e inversamente proporcionales.



- CE1.10. Se ha aplicado el interés simple y compuesto en actividades cotidianas.
- RA2. Reconoce las instalaciones y el material de laboratorio y los valora como recursos necesarios para la realización de las actividades prácticas.
- CE2.1. Se han identificado las técnicas experimentales que se vayan a realizar.
- CE2.2. Se han manipulado adecuadamente los materiales instrumentales del laboratorio.
- CE2.3. Se han tenido en cuenta las condiciones de higiene y seguridad para las técnicas experimentales que se vayan a realizar.
- RA3. Identifica propiedades fundamentales de la materia en las formas en que se presenta en la naturaleza, manejando sus magnitudes físicas y sus unidades fundamentales en unidades de sistema métrico decimal.
- CE3.1. Se han descrito las propiedades de la materia.
- CE3.2. Se han practicado los cambios de unidades de longitud, masa y capacidad.
- CE3.3. Se ha identificado la equivalencia entre unidades de volumen y capacidad.
- CE3.4. Se han efectuado medidas en situaciones reales utilizando las unidades del sistema métrico decimal y utilizando la notación científica.
- CE3.5. Se ha identificado la denominación de los cambios de estado de la materia.
- CE3.6. Se han identificado, con ejemplos sencillos, diferentes sistemas materiales homogéneos y heterogéneos.
- CE3.7. Se han identificado los estados de agregación en los que se presenta la materia y se han utilizado modelos cinéticos para explicar los cambios de estado.
- CE3.8. Se han identificado sistemas materiales en relación con su estado en la naturaleza.
- CE3.9. Se han reconocido los estados de agregación de una sustancia dada su temperatura de fusión y de ebullición.



– CE3.10. Se han establecido diferencias entre ebullición y evaporación utilizando ejemplos sencillos.

• RA4. Utiliza el método más adecuado para la separación de componentes de mezclas sencillas en relación con el proceso físico o químico en que se basa.

– CE4.1. Se ha identificado y se ha descrito lo que se considera sustancia pura y mezcla.

– CE4.2. Se han establecido las diferencias fundamentales entre mezclas y compuestos.

– CE4.3. Se han discriminado los procesos físicos y químicos.

– CE4.4. Se han seleccionado, de un listado de sustancias, las mezclas, los compuestos y los elementos químicos.

– CE4.5. Se han aplicado de modo práctico diferentes separaciones de mezclas por métodos sencillos.

– CE4.6. Se han descrito las características generales básicas de materiales en relación con las profesiones, utilizando las TIC.

– CE4.7. Se ha trabajado en equipo en la realización de tareas.

• RA5. Reconoce cómo la energía está presente en los procesos naturales, describiendo fenómenos simples de la vida real.

– CE5.1. Se han identificado situaciones de la vida cotidiana en las que se pone de manifiesto la intervención de la energía.

– CE5.2. Se han reconocido diversas fuentes de energía.

– CE5.3. Se han establecido grupos de fuentes de energía renovable y no renovable.

– CE5.4. Se han mostrado las ventajas y los inconvenientes (obtención, transporte y utilización) de las fuentes de energía renovables y no renovables, utilizando las TIC.

– CE5.5. Se han aplicado cambios de unidades de energía.

– CE5.6. Se ha mostrado, en diferentes sistemas, la conservación de la energía.



– CE5.7. Se han descrito procesos relacionados con el mantenimiento del organismo y de la vida en los que se aprecia claramente el papel de la energía.

• RA6. Localiza las estructuras anatómicas básicas discriminando los sistemas o los aparatos a los que pertenecen y asociándolos a las funciones que producen en el organismo.

– CE6.1. Se han identificado y se han descrito los órganos que configuran el cuerpo humano, y se han asociado al sistema o al aparato correspondiente.

– CE6.2. Se ha relacionado cada órgano, sistema y aparato con su función, y se han indicado sus asociaciones.

– CE6.3. Se ha descrito la fisiología del proceso de nutrición y se ha identificado la función de las estructuras anatómicas de los aparatos digestivo, circulatorio, respiratorio y excretor.

– CE6.4. Se ha descrito la fisiología del proceso de reproducción y se ha identificado la función de las estructuras anatómicas del aparato reproductor.

– CE6.5. Se ha detallado cómo funciona el proceso de relación y se ha identificado la función de las estructuras anatómicas de los sistemas nervioso y endocrino.

– CE6.6. Se han utilizado herramientas informáticas para describir adecuadamente aparatos y sistemas.

• RA7. Diferencia la salud de la enfermedad, relacionando los hábitos de vida con las enfermedades más frecuentes y reconociendo los principios básicos de defensa contra ellas.

– CE7.1. Se han identificado situaciones de salud y de enfermedad para las personas.

– CE7.2. Se han descrito los mecanismos encargados de la defensa del organismo.

– CE7.3. Se han identificado y se han clasificado las enfermedades infecciosas y no infecciosas más comunes en la población, y se han reconocido sus causas, su prevención y sus tratamientos.

– CE7.4. Se han relacionado los agentes que causan las enfermedades infecciosas habituales con el contagio producido.



- CE7.5. Se ha descrito la acción de las vacunas, de los antibióticos y de otras aportaciones de la ciencia médica para el tratamiento y la prevención de enfermedades infecciosas.
- CE7.6. Se ha reconocido el papel de las campañas de vacunación en la prevención de enfermedades infecciosas.
- CE7.7. Se ha descrito el tipo de donaciones y los problemas que se producen en los trasplantes.
- CE7.8. Se han reconocido situaciones de riesgo para la salud relacionadas con el entorno profesional más próximo.
- CE7.9. Se han diseñado pautas de hábitos saludables relacionados con situaciones cotidianas.
- RA8. Elabora menús y dietas equilibradas sencillas diferenciando los nutrientes que contienen y adaptándolos a los parámetros corporales y a situaciones diversas.
- CE8.1. Se ha discriminado entre el proceso de nutrición y el de alimentación.
- CE8.2. Se han diferenciado los nutrientes necesarios para el mantenimiento de la salud.
- CE8.3. Se ha reconocido la importancia de una buena alimentación y del ejercicio físico en el cuidado del cuerpo humano.
- CE8.4. Se han relacionado las dietas con la salud, diferenciando entre las necesarias para el mantenimiento de la salud y las que pueden conducir a una mengua de ésta.
- CE8.5. Se ha realizado el cálculo sobre balances calóricos en situaciones habituales del entorno.
- CE8.6. Se ha calculado el metabolismo basal y sus resultados, y se ha representado en un diagrama estableciendo comparaciones y conclusiones.
- CE8.7. Se han elaborado menús para situaciones concretas, investigando en la red las propiedades de los alimentos.



- RA9. Resuelve situaciones cotidianas, utilizando expresiones algebraicas sencillas y aplicando los métodos de resolución más adecuados.

- CE9.1. Se han concretado propiedades o relaciones de situaciones sencillas mediante expresiones algebraicas.

- CE9.2. Se han simplificado expresiones algebraicas sencillas utilizando métodos de desarrollo y factorización.

- CE9.3. Se han resuelto problemas de la vida cotidiana en que se precise la formulación y la resolución de ecuaciones de primer grado.

- CE9.4. Se han resuelto problemas sencillos utilizando métodos gráficos y las TIC.

#### 4.8.2 Contenidos básicos

##### BC1. Resolución de problemas mediante operaciones básicas

- Reconocimiento y diferenciación de los tipos de números. Representación en la recta real.

- Utilización de la jerarquía de las operaciones.

- Interpretación y utilización de los números reales y de las operaciones en diferentes contextos.

- Notación científica. Representación y operaciones de suma, resta, multiplicación y división.

- Proporcionalidad directa e inversa. Regla de tres. Comparación de magnitudes.

- Los porcentajes en la economía.

- Técnicas de búsqueda de información con las tecnologías de la información y de la comunicación.

##### BC2. Reconocimiento de materiales e instalaciones de laboratorio

- Normas generales de trabajo en el laboratorio.





- Normas de seguridad e higiene en el laboratorio.
- Materiales de laboratorio: tipos y utilidad.
- Técnicas experimentales. Manejo de la instrumentación del laboratorio en la realización de actividades prácticas.

#### BC3. Identificación de las formas de la materia

- Unidades de longitud, capacidad y masa en el sistema métrico decimal: cálculos, equivalencias y medidas. Uso de la notación científica.
- Materia: propiedades.
- Clasificación de la materia según su estado de agregación y composición.
- Estados de agregación: sólido, líquido y gaseoso. Temperatura de fusión y de ebullición.
- Sistemas materiales homogéneos y heterogéneos. Estados de agregación de los materiales en la naturaleza.
- Naturaleza corpuscular de la materia. Cambios de estado y modelos cinéticos.

#### BC4. Separación de mezclas y sustancias

- Sustancias puras y mezclas: identificación, descripción y diferenciación.
- Sustancias puras: elementos y compuestos. Tabla periódica.
- Técnicas básicas de separación de mezclas en el laboratorio. Procesos físicos y químicos que intervienen.
- Características básicas de los materiales relacionados con el perfil profesional.
- Trabajo en equipo: repartición de tareas, normas, orden y elaboración de informes.

#### BC5. Reconocimiento de la energía en los procesos naturales

- Manifestaciones de la energía en la naturaleza: fuentes de energía y procesos en que ésta interviene.



- Fuentes de energía renovable y no renovable: identificación. Ventajas e inconvenientes de cada una.

- La energía en la vida cotidiana: identificación de situaciones próximas.

- Formas de energía y su transformación. Ley de conservación de la energía.

- Energía, calor y temperatura. Unidades más habituales del Sistema Internacional.

#### BC6. Localización de estructuras anatómicas básicas

- Niveles de organización de la materia viva. Órganos, aparatos y sistemas. Relaciones entre ellos y sus funciones.

- Fisiología del proceso de nutrición: aparatos digestivo, circulatorio, respiratorio y excretor.

- Fisiología del proceso de relación: sistemas nervioso y endocrino.

- Fisiología del proceso de reproducción: aparato reproductor y desarrollo embrionario.

#### BC7. Diferenciación entre salud y enfermedad

- Salud y enfermedad: concepto y diferenciación.

- Tipos de enfermedades: infecciosas y no infecciosas; enfermedades de transmisión sexual. Causas, prevención y tratamientos.

- Mecanismos encargados de la defensa del organismo. Sistema inmunitario.

- Higiene y prevención de enfermedades. Tratamiento frente a las enfermedades infecciosas. Vacunas.

- Transplantes y donaciones.

- Salud mental: prevención de drogodependencias y de trastornos alimentarios.

- Hábitos de vida saludables relacionados con las enfermedades más frecuentes y con situaciones cotidianas.



#### BC8. Elaboración de menús y de dietas

- Alimentos y nutrientes: diferenciación. Reconocimiento de nutrientes presentes en los alimentos.

- Alimentación y salud. Hábitos saludables relacionados con la alimentación.

- Concepto y elaboración de dietas. Tipos de dietas. Elaboración de menús.

- Hábitos saludables relacionados con la alimentación. Importancia de una buena alimentación y del ejercicio físico.

#### BC9. Resolución de ecuaciones sencillas

- Progresiones aritméticas y geométricas.

- Traducción de situaciones del lenguaje verbal al algebraico.

- Transformación de expresiones algebraicas. Operaciones algebraicas de suma, diferencia, multiplicación y factor común.

- Desarrollo y factorización de expresiones algebraicas. Identidades notables.

- Resolución de ecuaciones de primero grado con una incógnita.

- Aplicación de métodos gráficos de resolución de problemas.

#### 4.8.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo contribuye a alcanzar las competencias para el aprendizaje permanente y contiene la formación para que el alumnado sea consciente tanto de su propia persona como del medio que lo rodea.

Los contenidos de este módulo contribuyen a afianzar y aplicar hábitos saludables en todos los aspectos de la vida cotidiana.

Asimismo, utilizan el lenguaje operacional de las matemáticas en la resolución de problemas de índole diversa, aplicados a cualquier situación, tanto en la vida cotidiana como en la vida laboral.



La estrategia de aprendizaje para la enseñanza de este módulo, que integra ciencias como las matemáticas, la química, la biología y la geología, se enfoca a los conceptos principales y a los principios de las ciencias, involucrando al alumnado en la resolución de problemas sencillos y en la realización de otras tareas significativas, y le permite trabajar de modo autónomo para construir su propio aprendizaje y culminar en resultados reales generados por él mismo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos j), k), l), m) y n) del ciclo formativo y las competencias j), k), l) y m). Además, relaciónase con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y con las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Utilización de los números y de sus operaciones para resolver problemas.
- Reconocimiento de las formas de la materia.
- Reconocimiento y uso de material de laboratorio básico.
- Identificación y localización de las estructuras anatómicas.
- Realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- Importancia de la alimentación para una vida saludable.
- Resolución de problemas, tanto en el ámbito científico como en el cotidiano.

#### 4.9 Módulo profesional: Ciencias aplicadas II

- Código: MP3010.
- Duración: 162 horas.

##### 4.9.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Resuelve situaciones cotidianas aplicando los métodos de resolución de ecuaciones y de sistemas, valorando la precisión, la simplicidad y la utilidad del lenguaje algebraico.
  - CE1.1. Se han utilizado identidades notables en las operaciones con polinomios.



- CE1.2. Se han obtenido valores numéricos a partir de una expresión algebraica.
- CE1.3. Se han resuelto ecuaciones de primero y segundo grado sencillas de modo algebraico y gráfico.
- CE1.4. Se han resuelto problemas cotidianos y de otras áreas de conocimiento mediante ecuaciones y sistemas.
- CE1.5. Se ha valorado la precisión, la simplicidad y la utilidad del lenguaje algebraico para representar situaciones formuladas en la vida real.
- CE1.6. Se han resuelto sistemas de ecuaciones sencillos.
- RA2. Resuelve problemas sencillos de diversa índole, a través de su análisis contrastado y aplicando las fases del método científico.
- CE2.1. Se han formulado hipótesis sencillas, a partir de observaciones directas o indirectas recopiladas por distintos medios.
- CE2.2. Se han analizado diversas hipótesis y se ha emitido una primera aproximación a su explicación.
- CE2.3. Se han planificado métodos y procedimientos experimentales sencillos de diversa índole para refutar o no su hipótesis.
- CE2.4. Se ha trabajado en equipo en el planteamiento de la solución.
- CE2.5. Se han recopilado los resultados de los ensayos de verificación y se han reflejado en un documento de modo coherente.
- CE2.6. Se ha defendido el resultado con argumentaciones y pruebas, y verificaciones o refutaciones de las hipótesis emitidas.
- RA3. Realiza medidas directas e indirectas de figuras geométricas presentes en contextos reales, utilizando los instrumentos, las fórmulas y las técnicas necesarias.
- CE3.1. Se han utilizado instrumentos apropiados para medir ángulos, longitudes, áreas y volúmenes de cuerpos y de figuras geométricas, interpretando las escalas de medida.



- CE3.2. Se han utilizado estrategias (semejanzas y descomposición en figuras más sencillas, etc.) para estimar o calcular medidas indirectas en el mundo físico.
- CE3.3. Se han utilizado las fórmulas para calcular perímetros, áreas y volúmenes, y se han asignado las unidades correctas.
- CE3.4. Se ha trabajado en equipo en la obtención de medidas.
- CE3.5. Se han utilizado las TIC para representar figuras.
- RA4. Interpreta gráficas de dos magnitudes calculando los parámetros significativos de éstas y relacionándolo con funciones matemáticas elementales y los principales valores estadísticos.
  - CE4.1. Se ha expresado la ecuación de la recta de diversas formas.
  - CE4.2. Se ha representado gráficamente la función cuadrática aplicando métodos sencillos para su representación.
  - CE4.3. Se ha representado gráficamente la función inversa.
  - CE4.4. Se ha representado gráficamente la función exponencial.
  - CE4.5. Se ha extraído información de gráficas que representen los tipos de funciones asociadas a situaciones reales.
  - CE4.6. Se ha utilizado el vocabulario adecuado para la descripción de situaciones relacionadas con el azar y con la estadística.
  - CE4.7. Se han elaborado y se han interpretado tablas y gráficos estadísticos.
  - CE4.8. Se han analizado características de la distribución estadística obteniendo medidas de centralización y de dispersión.
  - CE4.9. Se han aplicado las propiedades de los sucesos y la probabilidad.
  - CE4.10. Se han resuelto problemas cotidianos mediante cálculos de probabilidad sencillos.



- RA5. Aplica técnicas físicas o químicas, utilizando el material necesario para la realización de prácticas de laboratorio sencillas, midiendo las magnitudes implicadas.
  - CE5.1. Se ha verificado la disponibilidad del material básico utilizado en un laboratorio.
  - CE5.2. Se han identificado y se han medido magnitudes básicas (masa, peso, volumen, densidad, temperatura, etc.).
  - CE5.3. Se han identificado tipos de biomoléculas presentes en materiales orgánicos e inorgánicos.
  - CE5.4. Se han descrito la célula y los tejidos animales y vegetales mediante su observación a través de instrumentos ópticos.
  - CE5.5. Se han elaborado informes de ensayos en donde se incluya la justificación, el procedimiento seguido, los resultados obtenidos y las conclusiones.
  - CE5.6. Se han aplicado las normas de trabajo en el laboratorio.
- RA6. Reconoce las reacciones químicas que se producen en los procesos biológicos y en la industria, argumentando su importancia en la vida cotidiana y describiendo los cambios que se producen.
  - CE6.1. Se han identificado reacciones químicas principales de la vida cotidiana, de la naturaleza y de la industria.
  - CE6.2. Se han descrito las manifestaciones de reacciones químicas.
  - CE6.3. Se han descrito los componentes principales de una reacción química y la intervención de la energía en ella.
  - CE6.4. Se han reconocido algunas reacciones químicas tipo (combustión, oxidación, descomposición, neutralización, síntesis, aeróbica y anaeróbica).
  - CE6.5. Se han identificado los componentes y el proceso de reacciones químicas sencillas mediante ensayos de laboratorio.



– CE6.6. Se han elaborado informes utilizando las TIC sobre las industrias más relevantes (alimentaria, cosmética y de reciclado), describiendo de forma sencilla los procesos que tienen lugar en ellas.

– CE6.7. Se han aplicado las normas de seguridad en el trabajo de laboratorio.

• RA7. Identifica aspectos positivos y negativos del uso de la energía nuclear, y describe los efectos de la contaminación generada en su aplicación.

– CE7.1. Se han analizado efectos positivos y negativos del uso de la energía nuclear.

– CE7.2. Se han diferenciado los procesos de fusión y de fisión nuclear.

– CE7.3. Se han identificado algunos problemas sobre vertidos nucleares producto de catástrofes naturales o de mala gestión y mal mantenimiento de las centrales nucleares.

– CE7.4. Se ha argumentado sobre la problemática de los residuos nucleares.

– CE7.5. Se ha trabajado en equipo y se han utilizado las TIC.

• RA8. Identifica los cambios que se producen en el planeta Tierra argumentando sus causas y teniendo en cuenta las diferencias entre relieve y paisaje.

– CE8.1. Se han identificado los agentes geológicos externos y cuál es su acción sobre el relieve.

– CE8.2. Se han diferenciado los tipos de meteorización y se han identificado sus consecuencias en el relieve.

– CE8.3. Se ha analizado el proceso de erosión, reconociendo los agentes geológicos externos que intervienen y las consecuencias en el relieve.

– CE8.4. Se ha descrito el proceso de transporte discriminando los agentes geológicos externos que intervienen y las consecuencias en el relieve.

– CE8.5. Se ha analizado el proceso de sedimentación discriminando los agentes geológicos externos que intervienen, las situaciones y las consecuencias en el relieve.





- RA9. Categoriza los contaminantes atmosféricos principales identificando sus orígenes y relacionándolos con sus efectos.
  - CE9.1. Se han reconocido los fenómenos de la contaminación atmosférica y los principales agentes que la causan.
  - CE9.2. Se ha investigado sobre el fenómeno de la lluvia ácida, sus consecuencias inmediatas y futuras, y cómo sería posible evitarla.
  - CE9.3. Se ha descrito el efecto invernadero argumentando sus causas o agentes que contribuyen a él, así como las medidas para su reducción.
  - CE9.4. Se ha descrito la problemática que ocasiona la pérdida paulatina de la capa de ozono, y las consecuencias para la salud de las personas, el equilibrio de la hidrosfera y las poblaciones.
- RA10. Identifica los contaminantes del agua teniendo en cuenta la relación entre su efecto en el medio ambiente y su tratamiento de depuración.
  - CE10.1. Se ha reconocido y se ha valorado el papel del agua en la existencia y en la supervivencia de la vida en el planeta.
  - CE10.2. Se ha identificado el efecto nocivo de la contaminación de los acuíferos en las poblaciones de seres vivos.
  - CE10.3. Se han identificado posibles contaminantes en muestras de agua de distinto origen, planificando y realizando ensayos de laboratorio.
  - CE10.4. Se han analizado los efectos producidos por la contaminación del agua y el uso responsable de ésta.
- RA11. Contribuye al equilibrio medioambiental, analizando y argumentando las líneas básicas sobre el desarrollo sostenible y proponiendo acciones para su mejora y su conservación.
  - CE11.1. Se han analizado las implicaciones positivas de un desarrollo sostenible.
  - CE11.2. Se han propuesto medidas elementales encaminadas a favorecer el desarrollo sostenible.



– CE11.3. Se han diseñado estrategias básicas para posibilitar el mantenimiento del medio ambiente.

– CE11.4. Se ha trabajado en equipo en la identificación de los objetivos para la mejora medioambiental.

• RA12. Relaciona las fuerzas que aparecen en situaciones habituales con los efectos producidos teniendo en cuenta su contribución al movimiento o al reposo de los objetos y las magnitudes puestas en juego.

– CE12.1. Se han discriminado movimientos cotidianos en función de su trayectoria y de su celeridad.

– CE12.2. Se han relacionado entre sí la distancia recorrida, la velocidad, el tiempo y la aceleración, expresándolas en unidades de uso habitual.

– CE12.3. Se han representado vectorialmente determinadas magnitudes como la velocidad y la aceleración.

– CE12.4. Se han relacionado los parámetros que definen el movimiento rectilíneo uniforme utilizando las expresiones gráfica y matemática.

– CE12.5. Se han realizado cálculos sencillos de velocidades en movimientos con aceleración constante.

– CE12.6. Se ha descrito la relación causa y efecto en distintas situaciones, para encontrar la relación entre fuerzas y movimientos.

– CE12.7. Se han aplicado las leyes de Newton en situaciones de la vida cotidiana.

• RA13. Identifica los aspectos básicos de la producción, el transporte y la utilización de la energía eléctrica, y los factores que intervienen en su consumo, describiendo los cambios producidos y las magnitudes y los valores característicos.

– CE13.1. Se han identificado y se han manejado las magnitudes físicas básicas a tener en cuenta en el consumo de electricidad en la vida cotidiana.

– CE13.2. Se han analizado los hábitos de consumo y de ahorro eléctrico y se han establecido líneas de mejora en ellos.



– CE13.3. Se han clasificado las centrales eléctricas y se ha descrito la transformación energética en ellas.

– CE13.4. Se han analizado las ventajas y las desventajas de las centrales eléctricas.

– CE13.5. Se han descrito básicamente las etapas de la distribución de la energía eléctrica desde su génesis a la persona usuaria.

– CE13.6. Se ha trabajado en equipo en la recopilación de información sobre centrales eléctricas en España.

#### 4.9.2 Contenidos básicos

##### BC1. Resolución de ecuaciones y de sistemas en situaciones cotidianas

- Transformación de expresiones algebraicas. Operaciones algebraicas de suma, diferencia, producto, cociente y factor común.

- Obtención de valores numéricos en fórmulas. Regla de Ruffini.

- Polinomios: raíces y factorización. Teorema del resto y teorema del factor.

- Resolución algebraica y gráfica de ecuaciones de primer y de segundo grado.

- Resolución de sistemas de ecuaciones sencillos.

- Técnicas de resolución de problemas con ecuaciones y sistemas.

- Lenguaje algebraico. Precisión y simplicidad en la traducción de situaciones reales.

##### BC2. Resolución de problemas sencillos

- Método científico.

- Fases del método científico: observación, elaboración de hipótesis, experimentación, análisis de resultados, y leyes o teorías.

- Aplicación de las fases del método científico a situaciones sencillas.



• Trabajo en equipo: reparto de tareas y de responsabilidades, cooperación, respeto y orden. Elaboración de informes.

### BC3. Realización de medidas en figuras geométricas

- Puntos y rectas.
- Rectas secantes y paralelas.
- Ángulo: medida.
- Polígonos: descripción de sus elementos y clasificación.
- Triángulos. Semejanza; teoremas de Tales y de Pitágoras.
- Circunferencia y sus elementos. Medida y cálculo de longitudes, áreas y volúmenes. Asignación de unidades.
- Cálculo de medidas indirectas. Semejanzas; descomposición en figuras más simples.
- Trabajo en equipo: reparto de tareas y de responsabilidades, cooperación y respeto. Presentación de resultados.
- Uso de aplicaciones informáticas de geometría dinámica para el estudio y la representación de figuras geométricas.

### BC4. Interpretación de gráficos

- Interpretación de un fenómeno descrito mediante un enunciado, una tabla, una gráfica o una expresión analítica.
- Funciones lineales. Ecuación de la recta.
- Funciones cuadráticas. Representación gráfica.
- Representación gráfica de la función inversa y de la función exponencial.
- Uso de aplicaciones informáticas para la representación, la simulación y el análisis de la gráfica de una función.



- Estadística. Tablas y gráficos estadísticos. Medidas de centralización y dispersión.
- Cálculo de probabilidades. Propiedades de los sucesos y de la probabilidad. Resolución de problemas.

#### BC5. Aplicación de técnicas físicas o químicas

- Material básico en el laboratorio. Inventario.
- Normas de trabajo en el laboratorio.
- Medida de magnitudes fundamentales: longitud, masa, peso, volumen, densidad, temperatura, etc.
- Reconocimiento de biomoléculas orgánicas e inorgánicas.
- Microscopio óptico y lupa binocular: fundamentos ópticos y manejo; utilización para describir la célula, y los tejidos animales y vegetales.
- Informes de trabajo en el laboratorio: estructura y formato.

#### BC6. Reconocimiento de reacciones químicas cotidianas

- Reacción química. Componentes y procesos. Ensayos de laboratorio.
- Condiciones de producción de las reacciones químicas: intervención de energía.
- Reacciones químicas en ámbitos de la vida cotidiana, de la naturaleza y en la industria.
- Reacciones químicas básicas: combustión, oxidación, descomposición, neutralización, síntesis, aeróbica y anaeróbica.
- Procesos que tienen lugar en las industrias más relevantes (alimentarias, cosmética y de reciclado).
- Normas de seguridad en el trabajo de laboratorio.

#### BC7. Identificación de aspectos relativos a la contaminación nuclear

- Origen de la energía nuclear.



- Tipos de procesos para la obtención y el uso de la energía nuclear: fusión y fisión.
- Residuos radioactivos provenientes de las centrales nucleares: problemática de su gestión y de su tratamiento.
- Trabajo en equipo: reparto de tareas y de responsabilidades, normas, orden y elaboración de informes.

#### BC8. Identificación de los cambios en el relieve y en el paisaje de la Tierra

- Agentes geológicos externos e internos.
- Acción de los agentes geológicos externos: meteorización, erosión, transporte y sedimentación.
- Identificación de los resultados de la acción de los agentes geológicos.
- Relieve y paisaje. Factores condicionantes.

#### BC9. Categorización de los contaminantes atmosféricos principales

- Concepto.
- Lluvia ácida.
- Efecto invernadero.
- Destrucción de la capa de ozono.

#### BC10. Identificación de contaminantes del agua

- Agua: factor esencial para la vida en el planeta.
- Contaminación del agua: causas y efectos.
- Tratamientos de depuración y potabilización de agua.
- Métodos de almacenamiento del agua proveniente de los deshielos, las descargas fluviales y la lluvia.



## BC11. Equilibrio medioambiental y desarrollo sostenible

- Concepto y aplicaciones del desarrollo sostenible.
- Factores que inciden sobre la conservación del medio ambiente.
- Acciones que contribuyen al mantenimiento y en la mejora del equilibrio medioambiental.

## BC12. Influencia de las fuerzas sobre el estado de reposo y de movimiento de los cuerpos

- Clasificación de los movimientos según su trayectoria y su aceleración.
- Distancia recorrida, velocidad y aceleración. Unidades del Sistema Internacional y más habituales. Cálculos en movimientos con aceleración constante.

- Magnitudes escalares y vectoriales: distancia recorrida, velocidad y aceleración.
- Movimiento rectilíneo uniforme: características. Interpretación gráfica.
- Fuerza: resultado de una interacción. Relación entre fuerzas y movimientos.
- Representación de fuerzas aplicadas a un sólido en situaciones habituales. Resultante.
- Leyes de Newton.

## BC13. Producción y utilización de la energía eléctrica

- Electricidad y desarrollo tecnológico.
- Materia y electricidad.
  - Magnitudes básicas manejadas en el consumo de electricidad: energía y potencia. Aplicaciones en la vida cotidiana: interpretación del recibo de la luz.
- Hábitos de consumo y ahorro de electricidad.
  - Sistemas de producción de energía eléctrica: tipos de centrales eléctricas, sus ventajas y sus desventajas.
- Transporte y distribución de la energía eléctrica: etapas.



- Trabajo en equipo: reparto de tareas y de responsabilidades; elaboración de informes.

#### 4.9.3 Orientaciones pedagógicas

Este módulo contribuye a alcanzar las competencias para el aprendizaje permanente y contiene la formación para que, utilizando los pasos del razonamiento científico, básicamente la observación y la experimentación, el alumnado aprenda a interpretar fenómenos naturales y, del mismo modo, pueda afianzar y aplicar hábitos saludables en todos los aspectos de su vida cotidiana.

Igualmente, se forma para que utilice el lenguaje operacional de las matemáticas en la resolución de problemas de distinta índole, aplicados a cualquier situación, en su vida cotidiana y en su vida laboral.

La estrategia de aprendizaje para la enseñanza de este módulo, que integra ciencias como las matemáticas, la física y la química, la biología y la geología, se enfocará a los conceptos principales y a los principios de las ciencias, involucrando al alumnado en la solución de problemas y en otras tareas significativas, y le permitirá trabajar de modo autónomo para construir su propio aprendizaje y culminar en resultados reales generados por él mismo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos j), k), l), m) y n) del ciclo formativo, y las competencias j), k), l) y m). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y con las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Resolución de problemas, tanto en el ámbito científico como en el cotidiano.
- Interpretación de gráficos y curvas.
- Aplicación, cuando proceda, del método científico.
- Valoración del medio ambiente y de la influencia de los contaminantes.
- Características de la energía nuclear.





- Aplicación de procedimientos físicos y químicos elementales.
- Realización de ejercicios de expresión oral.
- Representación de fuerzas.

#### 4.10 Módulo profesional: Comunicación y sociedad I

- Código: MP3011.
- Duración: 206 horas.

##### 4.10.1 Unidad formativa 1: Comunicación en lenguas gallega y castellana I

- Código: MP3011\_13.
- Duración: 88 horas.

##### 4.10.1.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Utiliza estrategias comunicativas para interpretar y comunicar información oral en lengua gallega y en lengua castellana, aplicando los principios de la escucha activa, estrategias sencillas de composición y las normas lingüísticas básicas.

- CE1.1. Se ha analizado la estructura de textos orales procedentes de los medios de comunicación de actualidad e se han identificado sus características principales.

- CE1.2. Se han aplicado las habilidades básicas para realizar una escucha activa, identificando el sentido global y los contenidos específicos de un mensaje oral.

- CE1.3. Se ha realizado un buen uso de los elementos de comunicación no verbal en las argumentaciones y en las exposiciones.

- CE1.4. Se han analizado los usos y los niveles de la lengua y las normas lingüísticas en la comprensión y se han aplicado en la composición de mensajes orales, y se han revisado y se han eliminado los usos discriminatorios, fundamentalmente en las relaciones de género.

- CE1.5. Se ha utilizado la terminología gramatical adecuada en la comprensión de las actividades gramaticales propuestas y en su resolución.



• RA2. Utiliza estrategias comunicativas para interpretar y comunicar información escrita en lengua gallega y en lengua castellana, aplicando a la composición autónoma de textos breves seleccionados estrategias de lectura comprensiva y de análisis, síntesis y clasificación, de modo estructurado y progresivo.

– CE2.1. Se han valorado y se han analizado las características principales de los tipos de textos en relación con su idoneidad para el trabajo que se desee realizar y en función de su finalidad.

– CE2.2. Se han utilizado diversas herramientas de búsqueda en la comprensión de un texto escrito, aplicando estrategias de reinterpretación de contenidos.

– CE2.3. Se han aplicado sistemáticamente estrategias de lectura comprensiva en la interpretación de los textos, extrayendo conclusiones para su aplicación en las actividades de aprendizaje y reconociendo posibles usos discriminatorios desde la perspectiva de género.

– CE2.4. Se ha resumido el contenido de un texto escrito, extrayendo la idea principal, las secundarias y el propósito comunicativo, y se han revisado y se han replanteado las conclusiones obtenidas.

– CE2.5. Se ha analizado la estructura de textos escritos de utilización diaria, reconociendo usos y niveles de la lengua, y pautas de elaboración.

– CE2.6. Se han aplicado las principales normas gramaticales y ortográficas en la redacción de textos, de modo que el texto final resulte claro y preciso.

– CE2.7. Se ha utilizado el léxico específico de la familia profesional del título.

– CE2.8. Se han desarrollado pautas sistemáticas en la elaboración de textos escritos que permiten la valoración de los aprendizajes desarrollados y la reformulación de las necesidades de aprendizaje para mejorar la comunicación escrita.

– CE2.9. Se han seguido pautas de presentación de trabajos escritos teniendo en cuenta el contenido, el formato y el público destinatario, utilizando un vocabulario adecuado al contexto.

– CE2.10. Se han resuelto actividades de comprensión y análisis de las estructuras gramaticales y se ha comprobado la validez de las inferencias realizadas.



- RA3. Realiza la lectura de textos literarios representativos de la literatura castellana anteriores al siglo XIX, generando criterios estéticos para la construcción del gusto personal.

- CE3.1. Se han contrastado las etapas de evolución de la literatura en lengua castellana en el período considerado y se han reconocido las obras más representativas.

- CE3.2. Se ha valorado la estructura y el uso del lenguaje en la lectura personal de una obra literaria adecuada al nivel, situándola en su contexto y utilizando instrumentos protocolizados de recogida de información.

- CE3.3. Se han expresado opiniones personales razonadas sobre los aspectos más y menos apreciados de una obra y sobre la implicación entre su contenido y las propias experiencias vitales.

- CE3.4. Se han aplicado estrategias para la comprensión de textos literarios, teniendo en cuenta los temas y los motivos básicos.

- CE3.5. Se ha presentado información sobre períodos, autores/as y obras de la literatura en lengua castellana a partir de textos literarios.

- RA4. Realiza la lectura de textos literarios representativos de la literatura en lengua gallega anteriores al siglo XX, generando criterios estéticos para la construcción del gusto personal.

- CE4.1. Se han contrastado las etapas de evolución de la literatura en lengua gallega en el período considerado y se han reconocido las obras más representativas.

- CE4.2. Se ha valorado la estructura y el uso del lenguaje en la lectura personal de una obra literaria adecuada al nivel, situándola en su contexto y utilizando instrumentos protocolizados de recogida de información.

- CE4.3. Se han expresado opiniones personales razonadas sobre los aspectos más y menos apreciados de una obra y sobre la implicación entre su contenido y las propias experiencias vitales.

- CE4.4. Se han aplicado estrategias para la comprensión de textos literarios, teniendo en cuenta los temas y los motivos básicos.

- CE4.5. Se ha presentado información sobre períodos, autores/as y obras de la literatura en lengua gallega a partir de textos literarios.



• RA5. Conoce la formación de la lengua gallega y de la lengua castellana y las distintas etapas de su historia social hasta el siglo XIX, así como los fenómenos de contacto de lenguas, siendo consciente de la necesidad de normalizar la lengua gallega en el marco del plurilingüismo.

– CE5.1. Se han analizado las características de formación de la lengua gallega y de la lengua castellana.

– CE5.2. Se han identificado las causas y consecuencias de los hechos más relevantes de la historia social de la lengua gallega y de la lengua castellana anterior al siglo XX.

– CE5.3. Se han analizado los fenómenos de contacto de lenguas, atendiendo a situaciones de bilingüismo, diglosia, interferencias y el conflicto lingüístico.

– CE5.4. Se ha valorado la necesidad de normalizar la lengua gallega en el marco del plurilingüismo, rechazando los prejuicios lingüísticos.

#### 4.10.1.2 Contenidos básicos

BC1. Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua gallega y en lengua castellana

- Textos orales.
- Aplicación de escucha activa en la comprensión de textos orales.
- Pautas para evitar la disrupción en situaciones de comunicación oral.
- Intercambio comunicativo: elementos extralingüísticos de la comunicación oral; usos orales informales y formales de la lengua; adecuación al contexto comunicativo.
- Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral. Organización de la frase: estructuras gramaticales básicas en lengua gallega y en lengua castellana.
- Composiciones orales: exposiciones orales sencillas sobre hechos de la actualidad; presentaciones orales sencillas; uso de medios de apoyo (medios audiovisuales y TIC).



BC2. Utilización de estrategias de comunicación escrita en lengua gallega y en lengua castellana

- Tipos de textos. Características de textos propios de la vida cotidiana y profesional.
- Estrategias de lectura: elementos textuales.
- Pautas para la utilización de diccionarios diversos.
- Estrategias básicas en el proceso de composición escrita.
- Presentación de textos escritos en distintos soportes. Aplicación de las normas gramaticales y ortográficas en lengua castellana y en lengua gallega.
- Textos escritos. Principales conectores textuales en lengua castellana y en lengua gallega. Aspectos básicos de las formas verbales en los textos, con especial atención a las perífrasis verbales, a la concordancia y la coherencia temporal y modal. Funciones sustantiva, adjetiva y adverbial del verbo. Sintaxis (enunciado, frase y oración; sujeto y predicado; complemento directo, indirecto, de régimen, circunstancial, agente y atributo). Estructuras subordinadas (sustantivas, adjetivas y adverbiales).

- Léxico específico de la familia profesional del título.

BC3. Lectura de textos literarios en lengua castellana anteriores al siglo XIX

- Pautas para la lectura de fragmentos literarios.
- Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra literaria.
- Características estilísticas y temáticas de la literatura en lengua castellana a partir de la Edad Media y hasta el siglo XVIII.
- Narrativa: temas y estilos recurrentes según la época literaria.
- Poesía: temas y estilos recurrentes según la época literaria. Interpretación.
- Teatro: temas y estilos según la época literaria.



BC4. Lectura de textos literarios en lengua gallega anteriores al siglo XX

- Pautas para la lectura de fragmentos literarios.
- Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra literaria.
- Características estilísticas y temáticas de la literatura en lengua gallega desde la Edad Media y hasta el siglo XIX.

- La literatura medieval.
- La literatura de los Siglos Oscuros.
- La literatura del siglo XIX: etapas y obras más significativas.

BC5. Conocimiento de la formación de la lengua gallega y de la lengua castellana y de las distintas etapas de su historia social hasta el siglo XIX, así como los fenómenos de contacto de lenguas.

- La formación de la lengua gallega y de la lengua castellana.
- Características de las etapas de la historia social de la lengua gallega y de la lengua castellana hasta el siglo XIX.
- Análisis de los fenómenos de contacto de lenguas (bilingüismo, diglosia, conflicto lingüístico e interferencias).
- Adopción de actitudes positivas hacia la normalización de la lengua gallega y conocimiento del proceso.
- Valoración del plurilingüismo como expresión de la riqueza cultural de la humanidad.
- Crítica de los prejuicios lingüísticos.

4.10.2 Unidad formativa 2: Comunicación en lengua inglesa I

- Código: MP3011\_23.
- Duración: 59 horas.



#### 4.10.2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Utiliza estrategias para interpretar y comunicar información oral en lengua inglesa, elaborando presentaciones orales de poca extensión, bien estructuradas, relativas a situaciones habituales de comunicación cotidiana y frecuente de ámbito personal, público o profesional.

- CE1.1. Se han aplicado las estrategias de escucha activa para la comprensión precisa de los mensajes recibidos.

- CE1.2. Se ha identificado la intención comunicativa básica de mensajes directos o recibidos mediante formatos electrónicos, valorando las situaciones de comunicación y sus implicaciones en el uso del vocabulario empleado.

- CE1.3. Se ha identificado el sentido global del texto oral que presenta la información de modo secuenciado y progresivo en situaciones habituales frecuentes y de contenido predecible.

- CE1.4. Se han identificado rasgos fonéticos y de entonación común y evidente que ayuden a entender el sentido general del mensaje.

- CE1.5. Se han realizado presentaciones orales breves de textos descriptivos, narrativos e instructivos de los ámbitos personal, público o profesional, de acuerdo con un guión sencillo, aplicando la estructura de cada tipo de texto y utilizando, en su caso, medios informáticos.

- CE1.6. Se han utilizado estructuras gramaticales básicas adaptadas a contextos diferentes (formal, no formal y situaciones profesionales), y un repertorio esencial y restringido de expresiones, frases y palabras de situaciones habituales frecuentes y de contenido altamente predecible según el propósito comunicativo del texto.

- CE1.7. Se ha expresado con cierta claridad, usando una entonación y una pronunciación comprensible, aceptándose las pausas y las dudas frecuentes.

- CE1.8. Se ha mostrado una actitud reflexiva acerca de la información que suponga cualquier tipo de discriminación.

- CE1.9. Se han identificado las normas de relaciones sociales básicas y estandarizadas de los países en donde se hable la lengua extranjera.



– CE1.10. Se han identificado las costumbres o las actividades cotidianas de la comunidad en donde se hable la lengua extranjera.

• RA2. Participa en conversaciones en lengua inglesa utilizando un lenguaje sencillo y claro en situaciones habituales frecuentes de los ámbitos personal o profesional, activando estrategias de comunicación básicas.

– CE2.1. Se ha dialogado, de modo dirigido y siguiendo un guión bien estructurado, utilizando un repertorio memorizado de modelos de oraciones y conversaciones breves y básicas, sobre situaciones habituales frecuentes y de contenido altamente predecible.

– CE2.2. Se ha mantenido la interacción utilizando estrategias de comunicación sencillas para mostrar el interés y la comprensión.

– CE2.3. Se han utilizado estrategias básicas de compensación para suplir carencias en la lengua extranjera, como la observación de la persona interlocutora y la búsqueda de su ayuda para facilitar la bidireccionalidad de la comunicación.

– CE2.4. Se han utilizado estructuras gramaticales básicas y un repertorio esencial y restringido de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso lineales, según el propósito comunicativo del texto.

– CE2.5. Se ha expresado con cierta claridad, utilizando una entonación y una pronunciación comprensibles, aceptándose las pausas y las dudas frecuentes, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado.

• RA3. Elabora textos escritos breves y sencillos en lengua inglesa, en situaciones de comunicaciones habituales y frecuentes de los ámbitos personal, público o profesional, desarrollando estrategias estructuradas de composición, y aplica estrategias de lectura comprensiva.

– CE3.1. Se ha leído el texto de modo comprensivo, reconociendo sus rasgos básicos y su contenido global, y se ha analizado su intención y su contexto.

– CE3.2. Se han identificado las ideas fundamentales y la intención comunicativa básica del texto.





– CE3.3. Se han identificado estructuras gramaticales básicas y un repertorio limitado de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso lineales, en situaciones habituales frecuentes, de contenido muy predecible.

– CE3.4. Se han completado y se han reorganizado frases y oraciones, atendiendo al propósito comunicativo y a normas gramaticales básicas.

– CE3.5. Se han elaborado textos breves y adecuados a un propósito comunicativo, siguiendo modelos estructurados.

– CE3.6. Se ha utilizado el léxico esencial adecuado para situaciones frecuentes y para el contexto de los ámbitos personal o profesional.

– CE3.7. Se ha mostrado interés por la buena presentación de los textos escritos, respetando las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas, y siguiendo sencillas pautas de revisión.

– CE3.8. Se han utilizado diccionarios impresos y en línea y correctores ortográficos de los procesadores en la composición de los textos.

– CE3.9. Se ha mostrado una actitud reflexiva acerca de la información que suponga cualquier tipo de discriminación.

#### 4.10.2.2 Contenidos básicos

##### BC1. Comprensión y producción de textos orales básicos en lengua inglesa

- Ideas principales en llamadas, mensajes, órdenes e indicaciones muy claras.
- Descripción general de personas, lugares y objetos de los ámbitos profesional y público.
- Narración y explicación sobre situaciones habituales y frecuentes del presente, del pasado y del futuro.
- Léxico, expresiones y frases sencillas frecuentes para desarrollarse en transacciones y gestiones cotidianas de los ámbitos personal o profesional.
- Recursos gramaticales. Tiempos y formas verbales en presente y pasado; verbos principales, modales y auxiliares. Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales



y frecuentes. Elementos lingüísticos fundamentales. Marcadores del discurso para iniciar, ordenar y finalizar.

- Pronunciación de fonemas o grupos fónicos de carácter básico que presenten mayor dificultad.

- Uso de registros adecuados en las relaciones sociales.

- Estrategias fundamentales de comprensión y escucha activa.

- Formatos electrónicos más usuales.

BC2. Participación en conversaciones en lengua inglesa

- Estrategias de comprensión y escucha activa para iniciar, mantener y acabar la interacción.

- Elaboración de mensajes y textos sencillos en lengua inglesa.

- Comprensión de la información global y de la idea principal de textos básicos cotidianos, de los ámbitos personal, público o profesional.

- Léxico frecuente para desarrollarse en transacciones y gestiones cotidianas y sencillas de los ámbitos personal, público o profesional.

- Composición de textos escritos muy breves, sencillos y bien estructurados.

BC3. Interpretación y elaboración de mensajes sencillos escritos en lengua inglesa

- Elementos lingüísticos fundamentales atendiendo a los tipos de textos, a los contextos y a los propósitos comunicativos teniendo en cuenta un enfoque centrado en el uso de la lengua y en su dimensión social.

- Propiedades básicas del texto.

- Estrategias y técnicas de comprensión de lectura.

- Estrategias de planificación y de corrección escrita.

- Estrategias de expresión y de interacción escrita.



- Usos sociales de la lengua: información general, opinión y valoración.
- Funciones comunicativas más habituales de los ámbitos personal, público o profesional en medios escritos.
- Coherencia espacio-temporal y cohesión a través del uso de recursos sencillos para iniciar, desarrollar o acabar un texto escrito.
- Contenidos léxico-semánticos sencillos y básicos de la lengua inglesa.
- Tiempos y formas verbales. Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
- Estructuras gramaticales básicas.
- La oración simple y la oración compuesta con and/or/but.
- Diccionarios impresos y en línea, y correctores ortográficos.

#### 4.10.3 Unidad formativa 3: Sociedad I

- Código: MP3011\_33.
- Duración: 59 horas.

##### 4.10.3.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

• RA1. Valora la evolución histórica de las sociedades prehistóricas y de la Edad Antigua, así como sus relaciones con los paisajes naturales, analizando los factores y los elementos implicados, y desarrollando actitudes y valores de aprecio del patrimonio natural y artístico.

– CE1.1. Se han descrito mediante el análisis de fuentes gráficas las principales características de un paisaje natural, y se han reconocido esas características en el entorno más próximo.

– CE1.2. Se han explicado la localización, el desplazamiento y la adaptación al medio de los grupos humanos del período de la hominización, hasta el dominio técnico de los metales por parte de las principales culturas que lo ejemplifican.



– CE1.3. Se han relacionado las características de los hitos artísticos más significativos del período prehistórico con la organización social y con el cuerpo de creencias, y se han valorado sus diferencias con las sociedades actuales.

– CE1.4. Se ha valorado la persistencia de estas sociedades en las actuales, en especial en el territorio gallego y peninsular, identificando y comparando sus principales características.

– CE1.5. Se han discriminado las principales características que requiere el análisis de las obras arquitectónicas y escultóricas mediante ejemplos arquetípicos, diferenciando estilos canónicos.

– CE1.6. Se ha juzgado el impacto de las primeras sociedades humanas en el paisaje natural, analizando las características de las ciudades antiguas y su evolución en la actualidad en el territorio gallego y peninsular.

– CE1.7. Se ha analizado la persistencia en Galicia, en la Península Ibérica y en los territorios extrapeninsulares españoles de las sociedades prehistóricas y de la Edad Antigua.

– CE1.8. Se han elaborado instrumentos sencillos de recogida de información mediante estrategias de composición protocolizadas, utilizando tecnologías de la información y de la comunicación.

– CE1.9. Se han desarrollado comportamientos acordes con el desarrollo del propio esfuerzo y el trabajo colaborativo.

• RA2. Valora la construcción del espacio europeo hasta las primeras transformaciones industriales de las sociedades agrarias, analizando sus características principales, así como su persistencia en la sociedad actual y en el entorno inmediato.

– CE2.1. Se ha analizado la transformación del mundo antiguo en el medieval, reconociendo la evolución del espacio europeo, sus relaciones con el espacio extraeuropeo y las características más significativas de las sociedades medievales en Galicia y en España.

– CE2.2. Se han valorado las características de los paisajes agrarios medievales y su persistencia en las sociedades actuales gallega y española, identificando sus elementos principales.

– CE2.3. Se han valorado las consecuencias de la construcción de los imperios coloniales en América en las culturas autóctonas y en las europeas.



– CE2.4. Se ha analizado el modelo político y social de la monarquía absoluta durante la Edad Moderna en las principales potencias europeas, así como sus peculiaridades en Galicia y en España.

– CE2.5. Se han valorado los indicadores demográficos básicos de las transformaciones en la población europea, española y gallega durante el período analizado.

– CE2.6. Se han descrito las principales características del análisis de las obras pictóricas a través del estudio de ejemplos arquetípicos de las escuelas y de los estilos que se suceden en Europa, en España y en Galicia desde el Renacimiento hasta la irrupción de las vanguardias históricas.

– CE2.7. Se ha analizado la evolución del sector o de los sectores productivos propios del perfil del título, analizando sus transformaciones y los principales hitos de evolución en sus sistemas organizativos y tecnológicos.

– CE2.8. Se han elaborado instrumentos sencillos de recogida de información mediante estrategias de composición protocolizadas, utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación.

– CE2.9. Se han desarrollado comportamientos acordes con el desarrollo del propio esfuerzo y el trabajo en equipo.

#### 4.10.3.2 Contenidos básicos

BC1. Valoración de las sociedades prehistóricas y antiguas y su relación con el medio natural

- Paisajes naturales: aspectos generales y locales.
- Sociedades prehistóricas.
- Nacimiento de las ciudades: hábitat urbano y su evolución; gráficos de representación urbana; sociedades urbanas antiguas; cultura griega (extensión, rasgos, hitos principales y características esenciales del arte griego); cultura romana (características esenciales del arte romano); sociedades prehistóricas y antiguas en el territorio gallego y peninsular.



- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas: recursos básicos (guiones, esquemas, resúmenes, etc.); herramientas sencillas de localización cronológica; vocabulario seleccionado y específico.

BC2. Valoración de la creación del espacio europeo en la Edad Media y en la Edad Moderna

- Europa medieval: persistencia de usos y costumbres (espacio agrario y sus características); contacto con otras culturas.

- Europa de las monarquías absolutas: grandes monarquías europeas (localización y evolución sobre el mapa en el contexto europeo); monarquía absoluta en España; evolución del sector productivo durante el período.

- Colonización de América.

- Galicia en las épocas medieval y moderna.

- Estudio de la población: evolución demográfica del espacio europeo; comentario de gráficas de población (pautas e instrumentos básicos).

- Evolución del arte europeo, español y gallego de las épocas medieval y moderna. Pautas básicas para el comentario de obras pictóricas.

- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas: recursos básicos (resúmenes, fichas temáticas, biografías, hojas de cálculo o similares, etc.); vocabulario específico.

#### 4.10.4 Orientaciones pedagógicas

Este módulo contribuye a alcanzar las competencias para el aprendizaje permanente y contiene la formación para que el alumnado sea capaz de reconocer las características básicas de los fenómenos relacionados con la actividad humana y mejorar sus habilidades comunicativas.

La estrategia de aprendizaje para la enseñanza de este módulo, que integra conocimientos básicos relativos a ciencias sociales, lengua gallega y literatura, lengua castellana y literatura, y lengua inglesa, estará enfocada al uso de herramientas básicas del análisis textual, a la elaboración de información estructurada oral y escrita, a la localización espacio-temporal de los fenómenos sociales y culturales, al respeto por la diversidad de



creencias y a las pautas de relación cotidiana en distintas sociedades y grupos humanos, involucrando al alumnado en tareas significativas que le permitan trabajar de modo autónomo y en equipo.

Para facilitar la organización de los contenidos, este módulo se divide en tres unidades formativas: Comunicación en lenguas gallega y castellana I, Comunicación en lengua inglesa I, y Sociedad I.

La lengua gallega y literatura, y la lengua castellana y literatura se abordan desde un enfoque comunicativo que justifica su tratamiento integrado en una única unidad formativa. En cualquier caso, de acuerdo con la legislación vigente, en el proceso de enseñanza y aprendizaje se deben usar ambas lenguas en las destrezas de comprensión y de producción para que el alumnado finalice esta formación siendo competente en las dos.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales n), ñ), o), p), q) y r) del ciclo formativo, y con las competencias profesionales, personales y sociales m), n), ñ), o) y p). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y con las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de manera coordinada con el resto de los módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo estarán orientadas a:

– Concreción de un plan personalizado de formación que tenga como objetivo lograr la integración del alumnado en las situaciones de aprendizaje propuestas, mediante la aplicación de estrategias motivadoras.

– Potenciación de la autonomía en la ejecución de las actividades y en la gestión de su tiempo de aprendizaje, en el marco de las competencias y de los contenidos del ámbito sociolingüístico.

– Realización de dinámicas sobre el desarrollo de habilidades sociales que favorezcan el asentamiento de hábitos de disciplina y de trabajo individual y en equipo.

– Uso de estrategias, recursos y fuentes de información a su alcance, fomentando el uso de las TIC, que contribuyan a la reflexión sobre la valoración de la información necesaria para construir explicaciones estructuradas de la realidad.

– Uso de métodos globalizadores (proyectos, centros de interés, etc.) que permitan la integración del alumnado en las actividades de aprendizaje, concretado en una metodología de trabajo que los relacione con la actualidad.



– Programación de actividades que se relacionen, siempre que sea posible, con capacidades que se deriven del perfil profesional.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo en relación con el aprendizaje de las lenguas están relacionadas con:

– Uso de la lengua en la interpretación y en la elaboración de mensajes sencillos orales y escritos, mediante su uso en distintos tipos de situaciones comunicativas y textuales del entorno del alumnado.

– Uso de un vocabulario adecuado a las situaciones de su contorno, que orientará la concreción de los contenidos, de las actividades y de los ejemplos utilizados en el módulo.

– Selección y ejecución de estrategias didácticas que faciliten el autoaprendizaje y que incorporen el uso de la lengua en situaciones de comunicación lo más reales posible, utilizando las posibilidades de la tecnología de la información y de la comunicación (correo electrónico, SMS, internet, redes sociales, etc.).

– Uso de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo en equipo que permita la integración del alumnado en las actividades educativas con garantía de éxito.

– Apreciación de la variedad cultural y de costumbres presentes en el entorno del alumnado, en relación con las necesidades derivadas del uso de la lengua con distintos hablantes.

– Desarrollo de hábitos de lectura que permitan la satisfacción con la producción literaria, mediante el uso de textos seleccionados acordes a sus necesidades y características.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo en relación con las ciencias sociales están relacionadas con:

– Integración motivadora de saberes que permitan al alumnado analizar y valorar la diversidad de las sociedades humanas.

– Utilización de recursos y fuentes de información a su alcance para organizar la información que extraiga, para favorecer su integración en el trabajo educativo.

– Reconocimiento de la huella del pasado en la vida diaria mediante la apreciación de la diversidad de los grupos humanos y sus logros a lo largo del tiempo.





– Valoración de los problemas del entorno del alumnado a partir del análisis de la información disponible y de la formulación de explicaciones justificadas y la reflexión sobre su actuación ante éstas, en situaciones de aprendizaje pautadas.

– Potenciación de las capacidades de observación y criterios para la satisfacción con las expresiones artísticas mediante el análisis pautado de producciones artísticas arquetípicas, apreciando sus valores estéticos y temáticos.

#### 4.11 Módulo profesional: Comunicación y sociedad II

- Código: MP3012.

- Duración: 135 horas.

##### 4.11.1 Unidad formativa 1: Comunicación en lenguas gallega y castellana II

- Código: MP3012\_13.

- Duración: 67 horas.

##### 4.11.1.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Utiliza estrategias comunicativas para interpretar y comunicar información oral en lengua gallega y en lengua castellana, en el ámbito laboral y en otros contextos, aplicando los principios de la escucha activa, estrategias razonadas de composición y las normas lingüísticas correctas en cada caso.

- CE1.1. Se han aplicado las técnicas de la escucha activa en el análisis de mensajes orales procedentes de diversas fuentes.

- CE1.2. Se ha reconocido la intención comunicativa y la estructura y cohesión de la comunicación oral, valorando posibles respuestas.

- CE1.3. Se ha realizado un uso correcto de los elementos de comunicación no verbal en las argumentaciones y en las exposiciones.

- CE1.4. Se han aplicado las técnicas de organización de reuniones y de participación en ellas.



– CE1.5. Se han analizado los usos y los niveles de la lengua y las normas lingüísticas en la comprensión y se han aplicado en la composición de mensajes orales, valorando y eliminando los usos discriminatorios.

– CE1.6. Se ha utilizado la terminología gramatical correcta en la comprensión de las actividades gramaticales propuestas y en su resolución.

• RA2. Utiliza estrategias comunicativas para comunicar información escrita en lengua gallega y en lengua castellana, en el ámbito laboral y en otros contextos, aplicando a la composición autónoma de textos de progresiva complejidad estrategias de análisis, síntesis y clasificación, de modo estructurado.

– CE2.1. Se han valorado y se han analizado las características principales de los tipos de textos en relación con su adecuación para el trabajo que se desee realizar y en función de su finalidad.

– CE2.2. Se han utilizado diversas técnicas de búsqueda en la comprensión de un texto escrito, aplicando estrategias de reinterpretación de contenidos.

– CE2.3. Se han aplicado sistemáticamente estrategias de lectura comprensiva en la interpretación de los textos, reconociendo posibles usos discriminatorios.

– CE2.4. Se ha resumido el contenido de un texto escrito, extrayendo la idea principal, las secundarias y el propósito comunicativo, revisando y reformulando las conclusiones obtenidas.

– CE2.5. Se ha analizado la estructura de diversos textos escritos de uso académico o profesional, reconociendo los usos y los niveles de la lengua, y pautas de elaboración.

– CE2.6. Se han aplicado las principales normas gramaticales y ortográficas en la redacción de textos, de manera que el texto final resulte claro, preciso y adecuado al formato y al contexto comunicativo.

– CE2.7. Se ha utilizado el léxico específico de la familia profesional del título.

– CE2.8. Se han desarrollado pautas sistematizadas en la preparación de textos escritos que permiten mejorar la comunicación escrita.



– CE2.9. Se han seguido pautas de presentación de trabajos escritos teniendo en cuenta el contenido, el formato y el público destinatario, utilizando un vocabulario correcto según las normas lingüísticas y la finalidad.

– CE2.10. Se han resuelto actividades de comprensión y análisis de las estructuras gramaticales, comprobando la precisión y la validez de las inferencias realizadas.

• RA3. Interpreta textos literarios representativos de la literatura en lengua castellana desde el siglo XIX hasta la actualidad, reconociendo la intención del autor o de la autora y relacionándolos con su contexto histórico, sociocultural y literario.

– CE3.1. Se han descrito los movimientos literarios en lengua castellana en el período considerado, reconociendo las obras más representativas.

– CE3.2. Se ha valorado la estructura y el uso del lenguaje en la lectura personal de obras adecuadas al nivel, situándola en su contexto y utilizando instrumentos pautados.

– CE3.3. Se han expresado opiniones personales fundamentadas sobre los aspectos apreciados en obras literarias.

– CE3.4. Se han aplicado estrategias de análisis de textos literarios, reconociendo los temas y los motivos, los elementos simbólicos y la funcionalidad de los recursos estilísticos más significativos.

– CE3.5. Se ha informado sobre un autor o una autora, un período o una obra de la literatura en lengua castellana, recogiendo de forma analítica la información correspondiente.

• RA4. Interpreta textos literarios representativos de la literatura en lengua gallega desde comienzos del siglo XX hasta la actualidad, reconociendo la intención de la autora o del autor y relacionándolos con su contexto histórico, sociocultural y literario.

– CE4.1. Se han descrito los movimientos literarios en lengua gallega en el período considerado, reconociendo las obras más representativas.

– CE4.2. Se ha valorado la estructura y el uso del lenguaje en la lectura personal de obras adecuadas al nivel, situándola en su contexto y utilizando instrumentos pautados.

– CE4.3. Se han expresado opiniones personales fundamentadas sobre los aspectos apreciados en obras literarias.



– CE4.4. Se han aplicado estrategias de análisis de textos literarios, reconociendo los temas y los motivos, los elementos simbólicos y la funcionalidad de los recursos estilísticos más significativos.

– CE4.5. Se ha informado sobre un autor o una autora, un período o una obra de la literatura en lengua gallega, recogiendo de forma analítica la información correspondiente.

• RA5. Conoce y valora la situación sociolingüística de las distintas lenguas del Estado español y las principales características de las variedades geográficas de la lengua gallega y de la lengua castellana, así como las distintas etapas, desde comienzos del siglo XX, de la historia social de la lengua gallega y de la lengua castellana, valorando la función del estándar, la necesidad de normalizar la lengua gallega y rechazando los prejuicios lingüísticos.

– CE5.1. Se ha identificado la situación sociolingüística de las distintas lenguas del Estado español, valorando la diversidad lingüística como un elemento de enriquecimiento cultural y otorgándoles a todas las lenguas el mismo valor y la misma función comunicativa.

– CE5.2. Se ha reconocido la variedad interna de las lenguas castellana y gallega como símbolo de la riqueza de nuestro patrimonio lingüístico.

– CE5.3. Se han identificado las causas y consecuencias de los hechos más relevantes de la historia social de la lengua gallega y de la lengua castellana desde comienzos del siglo XX.

– CE5.4. Se ha valorado la función del estándar de cualquier lengua, así como la necesidad de normalizar la lengua gallega en el marco del plurilingüismo, rechazando los prejuicios lingüísticos.

#### 4.11.1.2 Contenidos básicos

BC1. Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua gallega y en lengua castellana

- Textos orales.
- Técnicas de escucha activa en la comprensión de textos orales.
- Exposición de ideas y argumentos: organización y preparación de los contenidos (ilación, sucesión y coherencia); estructura.



• Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral: organización de la frase (estructuras gramaticales básicas en lengua gallega y en lengua castellana); coherencia semántica.

- Uso de recursos audiovisuales.
- Técnicas de organización de reuniones y de participación en ellas.

BC2. Uso de estrategias de comunicación escrita en lengua gallega y en lengua castellana

- Trabajos, informes, ensayos y otros textos académicos, científicos y profesionales.
- Aspectos lingüísticos a tener en cuenta: registros comunicativos de la lengua y factores que condicionan su uso; variaciones de las formas deícticas en relación con la situación; estilo directo e indirecto.

- Estrategias de lectura con textos académicos.
- Presentación de textos escritos.

• Comprensión y producción de textos escritos: conectores textuales (causa, consecuencia, condición e hipótesis); formas verbales en los textos (perífrasis verbales; concordancia y coherencia temporal y modal); sintaxis (complementos; frases compuestas); estrategias para mejorar el interés de la persona receptora.

- Léxico específico de la familia profesional del título.

BC3. Interpretación de textos literarios en lengua castellana desde el siglo XIX

• Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra literaria del período estudiado.

- La literatura en lengua castellana en sus géneros.
- Evolución de la literatura en lengua castellana desde el siglo XIX hasta la actualidad.
- Expresión de opiniones fundamentadas sobre textos y obras literarias en lengua castellana.

BC4. Interpretación de textos literarios en lengua gallega desde comienzos del siglo XX

- Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra literaria.



- La literatura en lengua gallega en sus géneros.

- Evolución de la literatura en lengua gallega desde comienzos del siglo XX hasta la actualidad.

- Expresión de opiniones fundamentadas sobre textos y obras literarias en lengua gallega.

BC5. Conocimiento y respeto por la diversidad lingüística, la historia social de la lengua gallega y de la lengua castellana desde comienzos del siglo XX y valoración del estándar y de la necesidad de normalizar la lengua gallega.

- La situación sociolingüística de las lenguas del Estado español.

- La variedad interna de la lengua castellana y de la lengua gallega.

- Características de las etapas de la historia social de la lengua gallega y de la lengua castellana desde comienzos del siglo XX.

- Funciones y valor de la lengua estándar.

- Adopción de actitudes positivas hacia la normalización de la lengua gallega y conocimiento del proceso.

- Reconocimiento y rechazo de los prejuicios lingüísticos, valorando el plurilingüismo como expresión de la riqueza cultural de la humanidad.

#### 4.11.2 Unidad formativa 2: Comunicación en lengua inglesa II

- Código: MP3012\_23.

- Duración: 34 horas.

##### 4.11.2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Utiliza estrategias para interpretar y comunicar información oral en lengua inglesa, aplicando los principios de la escucha activa y elaborando presentaciones orales de



poca extensión, claras y estructuradas, relativas a temas y aspectos concretos, frecuentes y cotidianos de los ámbitos personal, público y profesional.

– CE1.1. Se han aplicado sistemáticamente las estrategias de escucha activa para la comprensión global y específica de los mensajes recibidos, sin necesidad de entender todos sus elementos.

– CE1.2. Se ha identificado la intención comunicativa de mensajes directos o empleando un repertorio limitado de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso, estructuradores (de apertura, continuidad y cierre).

– CE1.3. Se ha identificado el sentido global y las ideas principales del texto oral y de estructuras gramaticales básicas en oraciones sencillas, de situaciones habituales frecuentes y de contenido predecible y concreto.

– CE1.4. Se han identificado rasgos fonéticos y de entonación esenciales que ayudan a entender el sentido global y las ideas principales y secundarias del mensaje.

– CE1.5. Se han realizado composiciones y presentaciones orales breves de acuerdo con un guión estructurado, aplicando el formato y los rasgos propios de cada tipo de texto de ámbito personal, público o profesional.

– CE1.6. Se han utilizado estructuras gramaticales básicas y marcadores de discurso para iniciar, enlazar, ordenar y finalizar el discurso en situaciones habituales frecuentes y aspectos concretos.

– CE1.7. Se ha expresado la información usando una entonación y una pronunciación razonables, aceptándose las pautas y pequeñas vacilaciones.

– CE1.8. Se ha mostrado una actitud reflexiva y crítica acerca de la información que suponga cualquier tipo de discriminación.

– CE1.9. Se han identificado y se han valorado las normas de relación social y las normas de cortesía más frecuentes de los países en donde se habla la lengua extranjera.

– CE1.10. Se han identificado y se han valorado las costumbres o las actividades cotidianas de la comunidad y del lugar de trabajo en donde se habla la lengua extranjera.



– CE1.11. Se han identificado las principales actitudes y los comportamientos profesionales en situaciones de comunicación habituales del ámbito profesional.

• RA2. Mantiene conversaciones sencillas y breves en lengua inglesa en situaciones habituales y concretas, cara a cara o por medios técnicos, del ámbito personal, público y profesional, empleando estrategias de comunicación básica.

– CE2.1. Se ha dialogado siguiendo un guión sobre temas y aspectos concretos y frecuentes del ámbito personal, público y profesional.

– CE2.2. Se han descrito, se han narrado y se han explicado experiencias propias.

– CE2.3. Se ha escuchado y se ha dialogado en interacciones sencillas, cotidianas de la vida profesional, pública y personal, solicitando y proporcionando información con cierto detalle.

– CE2.4. Se ha mantenido la interacción utilizando diversas estrategias de comunicación esenciales para mostrar el interés y la comprensión.

– CE2.5. Se han utilizado estrategias de compensación para suplir carencias en la lengua extranjera (parafrasear, lenguaje corporal y ayudas audiovisuales), para facilitar la comunicación entre las personas interlocutoras.

– CE2.6. Se han utilizado estructuras gramaticales y oraciones sencillas, y un repertorio esencial y limitado de expresiones, frases, palabras frecuentes y marcadores de discurso lineales.

– CE2.7. Se ha expresado con cierta claridad, usando una entonación y una pronunciación razonables y comprensibles, aceptándose algunas pausas y vacilaciones, en un registro formal o neutro y siempre que las condiciones acústicas sean buenas y el mensaje no esté distorsionado.

• RA3. Elabora textos breves y sencillos con cierto detalle en lengua inglesa relativos a situaciones de comunicación habituales del ámbito personal, público y profesional, aplicando estrategias de lectura comprensiva y desarrollando estrategias sistemáticas de composición.

– CE3.1. Se ha leído el texto reconociendo los rasgos esenciales del género, su intención, su contexto y su estructura, e interpretando su contenido global y específico sin necesidad de entender todos sus elementos.





– CE3.2. Se ha identificado la intención comunicativa básica del texto, el sentido general, la información esencial y las partes principales, incluso cuando el texto se organiza de distinta manera.

– CE3.3. Se han identificado estructuras gramaticales y oraciones sencillas, y un repertorio limitado de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso básicos y lineales, en situaciones habituales frecuentes y concretas de contenido predecible.

– CE3.4. Se han completado frases, oraciones y textos sencillos atendiendo al propósito comunicativo, con estructuras gramaticales de escasa complejidad, en situaciones habituales y concretas de contenido predecible.

– CE3.5. Se han elaborado textos breves y sencillos, adecuados a un propósito comunicativo, empleando los conectores más frecuentes para enlazar las oraciones.

– CE3.6. Se han respetado las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas siguiendo pautas sistemáticas y concretas de revisión y corrección.

– CE3.7. Se ha mostrado una actitud reflexiva y crítica acerca de la información que suponga cualquier tipo de discriminación.

#### 4.11.2.2 Contenidos básicos

##### BC1. Interpretación y comunicación de textos orales cotidianos en lengua inglesa

- Distinción de ideas principales y secundarias, información esencial de textos orales breves y sencillos.

- Descripción de aspectos concretos de personas, lugares, servicios básicos, objetos y gestiones sencillas.

- Experiencias de los ámbitos personal, público y profesional.

- Narración, explicaciones e intercambio de acontecimientos y experiencias del presente, del pasado y del futuro.

- Léxico, frases y expresiones para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas de los ámbitos personal y profesional.



- Tipos de textos y su estructura.
- Recursos tecnológicos
- Recursos gramaticales. Tiempos y formas verbales simples y compuestas. Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales del ámbito personal, público y profesional. Elementos lingüísticos fundamentales. Marcadores del discurso. Dominio sencillo del discurso: coherencia y cohesión. Oraciones simples y subordinadas de escasa complejidad.
- Estrategias de comprensión y escucha activa.
- Pronunciación de fonemas o grupos fónicos que presenten mayor dificultad.
- Uso de registros adecuados en las relaciones sociales y de las normas de cortesía.
- Reconocimiento y uso de expresiones relacionadas con las costumbres y los ritos en una comunidad de personas usuarias de la lengua inglesa.

#### BC2. Interacción en conversaciones en lengua inglesa

- Estrategias de interacción para mantener y seguir una conversación.
- Uso de frases estandarizadas.

#### BC3. Interpretación y elaboración de mensajes sencillos escritos en lengua inglesa

- Información global y específica de mensajes de escasa dificultad referentes a asuntos básicos cotidianos de los ámbitos personal, público y profesional.
- Composición de textos escritos breves y bien estructurados.
- Léxico para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas, necesarias, sencillas y concretas de los ámbitos personal, público y profesional.
- Terminología específica del área profesional del alumnado.
- Recursos gramaticales. Marcadores del discurso. Dominio sencillo del discurso: coherencia y cohesión. Uso de las oraciones simples y compuestas en el lenguaje escrito.
- Estrategias y técnicas de comprensión de lectura.



- Propiedades básicas del texto.

- Normas socioculturales en las relaciones de los ámbitos personal, público y profesional en situaciones cotidianas.

- Estrategias de planificación del mensaje.

#### 4.11.3 Unidad formativa 3: Sociedad II

- Código: MP3012\_33.

- Duración: 34 horas.

##### 4.11.3.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- RA1. Infiere las características esenciales de las sociedades contemporáneas a partir del estudio de su evolución histórica, analizando los rasgos básicos de su organización social, política y económica en distintos momentos, y la sucesión de transformaciones y conflictos acaecidos.

- CE1.1. Se han discriminado las consecuencias para la organización de las sociedades actuales de las corrientes ideológicas que la cimentaron, situándolas en el tiempo y en el espacio.

- CE1.2. Se ha valorado el modelo globalizado actual de relaciones económicas mediante el estudio de las transformaciones económicas producidas como consecuencia de las innovaciones tecnológicas y los sistemas organizativos de la actividad productiva.

- CE1.3. Se han categorizado las características de la organización social contemporánea, en especial la gallega y la española, analizando la estructura y las relaciones sociales de la población actual y su evolución durante el período, utilizando gráficas y fuentes directas seleccionadas.

- CE1.4. Se ha examinado la evolución de las relaciones internacionales contemporáneas, elaborando explicaciones causales y consecutivas que permitan desarrollar opiniones propias sobre los conflictos actuales.

- CE1.5. Se ha valorado el proceso de unificación del espacio europeo, analizando su evolución, sus principios y sus instituciones significativas, y se ha argumentado su influencia en las políticas nacionales de los países miembros de la Unión Europea.



– CE1.6. Se ha asociado la evolución de los acontecimientos históricos globales con la evolución histórica del Estado español y del territorio gallego, identificando sus fases de evolución, los principales conflictos y su situación actual.

– CE1.7. Se han identificado los rasgos esenciales del arte contemporáneo, en especial la gallega y la española, y su evolución hasta nuestros días, construyendo opiniones y criterios propios de orden estético.

– CE1.8. Se ha analizado la evolución del sector o de los sectores productivos propios del título y se han descrito sus transformaciones y los principales hitos de evolución en sus sistemas organizativos y tecnológicos.

– CE1.9. Se han elaborado instrumentos pautados de recogida y difusión de información que permitan la evaluación de los aprendizajes realizados, utilizando el vocabulario preciso.

– CE1.10. Se han desarrollado comportamientos acordes con el desarrollo del propio esfuerzo y el trabajo colaborativo.

• RA2. Valora los principios básicos del sistema democrático analizando sus instituciones y las organizaciones políticas y económicas en que se manifiesta, infiriendo pautas de actuación para acomodar su comportamiento al cumplimiento de dichos principios.

– CE2.1. Se han reconocido los principios básicos de la Declaración Universal de Derechos Humanos y su situación en el mundo de hoy, valorando su implicación para la vida cotidiana.

– CE2.2. Se han analizado los principios rectores, las instituciones y las normas de funcionamiento de las principales instituciones internacionales, juzgando su papel en los conflictos mundiales.

– CE2.3. Se ha valorado la importancia de la mediación y de la resolución de conflictos en la extensión del modelo democrático, desarrollando criterios propios y razonados para la resolución de éstos.

– CE2.4. Se han juzgado los rasgos esenciales del modelo democrático español valorando el contexto histórico de su desarrollo.

– CE2.5. Se ha valorado la implicación del principio de no discriminación en las relaciones personales y sociales del entorno, juzgando comportamientos propios y ajenos e



infiriendo pautas y acciones apropiadas para acomodar la actitud a los derechos y a las obligaciones que de ello se derivan.

– CE2.6. Se ha elaborado información pautada y organizada para su utilización en situaciones de trabajo colaborativo y contraste de opiniones

#### 4.11.3.2 Contenidos básicos

##### BC1. Valoración de las sociedades contemporáneas

- Construcción de los sistemas democráticos: la Ilustración y sus consecuencias, la sociedad liberal y la sociedad democrática.

- Estructura económica y su evolución. Principios de organización económica. Economía globalizada actual. La segunda globalización. Tercera globalización: problemas del desarrollo. Evolución del sector productivo propio en Galicia y en España.

- Relaciones internacionales. Grandes potencias y conflicto colonial. Guerra civil europea. Descolonización y guerra fría. Mundo globalizado actual. Principales instituciones internacionales. Galicia y España en el marco de relaciones actual.

- Construcción europea. Galicia y España en Europa.

- Arte contemporáneo: ruptura del canon clásico; el cine y el cómic como entretenimiento de masas.

- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas: trabajo colaborativo; presentaciones y publicaciones web.

##### BC2. Valoración de las sociedades democráticas

- Declaración Universal de Derechos Humanos: los derechos humanos en la vida cotidiana; conflictos internacionales actuales.

- Modelo democrático español: construcción de la España democrática; constitución Española. La organización del Estado español. El Estado de las autonomías. El Estatuto de Autonomía de Galicia.

- Principio de no discriminación en la convivencia diaria. Resolución de conflictos.



- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas. Procesos y pautas para el trabajo colaborativo. Preparación y presentación de información para actividades deliberativas. Normas de funcionamiento y actitudes en el contraste de opiniones.

#### 4.11.4 Orientaciones pedagógicas

Este módulo contribuye a alcanzar las competencias para el aprendizaje permanente del alumnado y contiene la formación para mejorar sus posibilidades de desarrollo personal, social y profesional, utilizando los pasos del método científico, mediante el análisis de los principales fenómenos relacionados con las actividades humanas en el mundo contemporáneo, con el desarrollo de estrategias comunicativas suficientes en lenguas gallega y castellana, y con los fundamentos de la comunicación en lengua inglesa en distintas situaciones habituales.

La estrategia de aprendizaje para la enseñanza de este módulo, que integra materias como las ciencias sociales, la lengua gallega y literatura, la lengua castellana y literatura, y lengua inglesa, se enfocará a la adquisición de herramientas de análisis espacio-temporal, al tratamiento de textos orales y escritos, a la elaboración de mensajes estructurados y al respecto hacia otras sociedades, involucrando al alumnado en tareas significativas que le permitan trabajar de modo autónomo y colaborativo, para construir su propio aprendizaje y culminar en resultados reales generados por él mismo.

Para facilitar la organización de los contenidos, este módulo se divide en tres unidades formativas: Comunicación en lenguas gallega y castellana II, Comunicación en lengua inglesa II, y Sociedad II.

La lengua gallega y literatura, y la lengua castellana y literatura se abordan desde un enfoque comunicativo que justifica su tratamiento integrado en una única unidad formativa. En cualquier caso, de acuerdo con la legislación vigente, en el proceso de enseñanza y aprendizaje se deben usar ambas lenguas en las destrezas de comprensión y de producción para que el alumnado finalice esta formación siendo competente en las dos.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales n), ñ), o), p), q) y r) del ciclo formativo, y con las competencias profesionales, personales y sociales m), n), ñ), o) y p). Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y), y con las competencias q), r), s), t), u), v) y w), que se incluirán en este módulo profesional de modo coordinado con el resto de módulos profesionales.



Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo estarán orientadas hacia:

– Concreción de un plan personalizado de formación que tenga como objetivo lograr la implicación activa del alumno en su proceso formativo, donde la práctica y la funcionalidad de los aprendizajes constituyan un contínuum que facilite la realización de las actividades que lleve a cabo el alumnado.

– Potenciación de la autonomía y de la iniciativa personal, para utilizar las estrategias adecuadas en el ámbito sociolingüístico.

– Realización de dinámicas sobre el desarrollo de habilidades sociales que favorezcan el desarrollo y el asentamiento de hábitos de disciplina y de trabajo individual y colaborativo.

– Uso de estrategias, recursos y fuentes de información a su alcance que contribuyan a la reflexión sobre la valoración de la información necesaria para construir explicaciones razonadas de la realidad.

– Garantía del acceso a la información para todo el alumnado, fomentando el uso de las TIC.

– Uso de métodos globalizadores (proyectos, centros de interés, etc.) que permitan la integración de competencias y contenidos, concretado en una metodología de trabajo que los relacione con la actualidad para permitir la adaptación del alumnado a la realidad personal, social y profesional.

– Programación de actividades que se relacionen, siempre que sea posible, con capacidades que se deriven del perfil profesional y su adaptación a los requisitos profesionales de su entorno.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo en relación con el aprendizaje de las lenguas están relacionadas con:

– Uso de la lengua en la interpretación y en la elaboración de mensajes orales y escritos, mediante su uso en situaciones comunicativas y textuales de distintos tipos.

– Uso de un vocabulario adecuado a las situaciones de la vida personal, social y profesional que deberá vehicular la concreción de los contenidos, de las actividades y de los ejemplos utilizados en el módulo.



– Selección y ejecución de estrategias didácticas que faciliten el autoaprendizaje y que incorporen el uso de la lengua en situaciones de comunicación lo más reales posible, utilizando las posibilidades de las tecnología de la información y de la comunicación (correo electrónico, SMS, internet, redes sociales, etc.).

– Uso de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo colaborativo que permita desarrollar el concepto de inteligencia colectiva y su relación con el ámbito profesional.

– Apreciación de la variedad cultural y de costumbres característica de las sociedades contemporáneas, más específicamente en el ámbito de las culturas de habla inglesa.

– Creación de hábitos de lectura y criterios estéticos propios que permitan al alumnado la satisfacción con la producción literaria, con mayor profundidad en la producción en las lenguas gallega y castellana.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo en relación con las ciencias sociales están relacionadas con:

– Integración de saberes que permita el estudio de un fenómeno relacionado con las ciencias sociales desde una perspectiva multidisciplinar que permitan al alumnado valorar la diversidad de las sociedades humanas.

– Uso de estrategias y destrezas de actuación, recursos y fuentes de información a su alcance para se acercar al método científico y organizar la información que extraiga para favorecer su integración en el trabajo educativo.

– Reconocimiento de la huella del pasado en la vida diaria mediante la apreciación de los cambios y de las transformaciones sufridas por los grupos humanos a lo largo del tiempo.

– Valoración de los problemas de la sociedad actual a partir del análisis de la información disponible y de la concreción de hipótesis propias y razonadas de explicación de los fenómenos observados en situación de aprendizaje.

– Potenciación de las capacidades de apreciación y de creación, de educación del gusto por las artes, mediante el desarrollo de contenidos y actividades que se relacionen con obras y expresiones artísticas seleccionadas.





## 5. Requisitos mínimos de calidad del contexto formativo

### 5.1. Espacios

Los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son:

Espacio formativo	Superficie en m <sup>2</sup> (30 alumnos/as)	Superficie en m <sup>2</sup> (20 alumnos/as)	Grado de utilización
Aula polivalente.	60	40	60 %
Taller administrativo.	90	60	40 %

La consellería con competencias en materia de educación podrá autorizar unidades para menos de treinta puestos escolares, por lo que será posible reducir los espacios formativos proporcionalmente al número de alumnos y alumnas, tomando como referencia para la determinación de las superficies necesarias las cifras indicadas en las columnas segunda y tercera de la tabla.

El grado de utilización expresa en tanto por ciento y con carácter orientativo la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas en el centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto de la duración total de éstas. El centro educativo, en el ejercicio de su autonomía y en función de la distribución horaria semanal de los módulos profesionales y de la tutoría, podrá determinar otro grado de utilización.

En el margen permitido por el grado de utilización, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos y alumnas que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

### 5.2. Equipamientos mínimos

Espacio formativo	Equipamientos
Aula polivalente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos audiovisuales.</li> <li>Equipos informáticos en red y con conexión a internet. Software de aplicación.</li> </ul>



Espacio formativo	Equipamientos
Taller administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliario y material diverso de oficina.</li> <li>• Impresora.</li> <li>• Programas informáticos de aplicación.</li> <li>• Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados.</li> <li>• Equipos de encuadernación básica.</li> <li>• Equipo de reprografía (fotocopiadora y escáner).</li> <li>• Centralita telefónica o teléfono multifunción.</li> <li>• Archivo convencional.</li> </ul>

## 6. Profesorado

6.1. Especialidades del profesorado del sector público a las que se atribuye la impartición de los módulos profesionales asociados al perfil profesional

Módulo profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3001. Tratamiento informático de datos.</li> <li>• MP3002. Aplicaciones básicas de ofimática.</li> <li>• MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> <li>• MP3004. Archivo y comunicación.</li> <li>• MP3005. Atención a la clientela.</li> <li>• MP3006. Preparación de pedidos y venta de productos.</li> </ul>	Especialidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos comerciales.</li> <li>• Procesos de gestión administrativa.</li> </ul> Otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesorado especialista, en su caso.</li> </ul>	Profesorado técnico de formación profesional.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3008. Formación en centros de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos comerciales.</li> <li>• Procesos de gestión administrativa.</li> </ul>	Profesorado técnico de formación profesional.

6.2. Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales, para los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas

Módulos profesionales	Titulaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3001. Tratamiento informático de datos.</li> <li>• MP3002. Aplicaciones básicas de ofimática.</li> <li>• MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> <li>• MP3004. Archivo y comunicación.</li> <li>• MP3005. Atención a la clientela.</li> <li>• MP3006. Preparación de pedidos y venta de productos.</li> <li>• MP3008. Formación en centros de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado/a, ingeniero/a, arquitecto/a o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes.</li> </ul>

6.3. Titulaciones habilitantes a efectos de docencia para la impartición de los módulos



profesionales, para los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas

Módulos profesionales	Titulaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3001. Tratamiento informático de datos.</li> <li>• MP3002. Aplicaciones básicas de ofimática.</li> <li>• MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> <li>• MP3004. Archivo y comunicación.</li> <li>• MP3005. Atención a la clientela.</li> <li>• MP3006. Preparación de pedidos y venta de productos.</li> <li>• MP3008. Formación en centros de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado/a, ingeniero/a técnico/a o arquitecto/a técnico/a, o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes.</li> </ul>

7. Correspondencia entre módulos profesionales y unidades de competencia para su acreditación o convalidación

Módulos profesionales	Unidades de competencia acreditables
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3001. Tratamiento informático de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0973_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3002. Aplicaciones básicas de ofimática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0974_1: realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0969_1: realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3004. Archivo y comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0970_1: transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.</li> <li>• UC0971_1: realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3005. Atención a la clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC1329_1: proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada a la clientela.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP3006. Preparación de pedidos y venta de productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC1326_1: preparar pedidos de manera eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.</li> </ul>

8. Ciclos formativos de grado medio a los que el título profesional básico en Servicios Administrativos permite la aplicación de criterios de preferencia para la admisión en caso de concurrencia competitiva

El título profesional básico en Servicios Administrativos tendrá preferencia para la admisión a todos los títulos de grado medio de las familias profesionales de:

- Administración y Gestión.
- Comercio y Márketing.
- Textil, Confección y Piel.



– Vidrio y Cerámica.

– Artes Gráficas.

## 9. Distribución horaria

Organización de los módulos profesionales del ciclo formativo de formación profesional básica de Servicios Administrativos para el régimen ordinario

Curso	Módulo profesional	Duración horas
1º	• MP3001. Tratamiento informático de datos.	204
1º	• MP3003. Técnicas administrativas básicas.	179
1º	• MP3004. Archivo y comunicación.	146
1º	• MP3009. Ciencias aplicadas I.	175
1º	• MP3011. Comunicación y sociedad I.	206
Total 1º (FCE)		910
2º	• MP3002. Aplicaciones básicas de ofimática.	240
2º	• MP3005. Atención a la clientela.	58
2º	• MP3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	113
2º	• MP3010. Ciencias aplicadas II.	162
2º	• MP3012. Comunicación y sociedad II.	135
Total 2º (FCE)		708
2º	• MP3008. Formación en centros de trabajo.	320

## Tutoría

En el primer curso del ciclo formativo se dedicarán 35 horas a la tutoría, y 27 horas en el segundo curso.

## 10. Unidades formativas



## Organización de los módulos profesionales en unidades formativas de menor duración

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración horas
MP3003. Técnicas administrativas básicas.	• MP3003_12. Tareas administrativas.	133
	• MP3003_22. Tesorería.	46
MP3004. Archivo y comunicación.	• MP3004_12. Reprografía y archivo.	73
	• MP3004_22. Comunicación telefónica y protocolo.	73
MP3011. Comunicación y sociedad I.	• MP3011_13. Comunicación en lenguas gallega y castellana I	88
	• MP3011_23. Comunicación en lengua inglesa I	59
	• MP3011_33. Sociedad I	59
MP3012. Comunicación y sociedad II.	• MP3012_13. Comunicación en lenguas gallega y castellana II	67
	• MP3012_23. Comunicación en lengua inglesa II	34
	• MP3012_33. Sociedad II	34

