

## ANEXO I

### **Currículo do ciclo formativo de formación profesional básica do título profesional básico en Servizos Administrativos**

#### **1. Identificación do título.**

O título profesional básico en Servizos Administrativos queda identificado polos seguintes elementos:

- Denominación: Servizos Administrativos.
- Nivel: formación profesional básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: Administración e Xestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada da Educación).

#### **2. Perfil profesional.**

##### *2.1. Competencia xeral do título.*

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Administrativos consiste en realizar tarefas administrativas e de xestión básicas, con autonomía, responsabilidade e iniciativa persoal, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas ambientais, de seguridade e de hixiene no traballo, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira.

##### *2.2. Competencias do título.*

As competencias profesionais, persoais e sociais, e as competencias para a aprendizaxe permanente do título de profesional básico en Servizos Administrativos son as que se relacionan:

- a) Preparar equipamentos e aplicacións informáticas para levar a cabo a gravación, o tratamento e a impresión de datos e textos, asegurando o seu funcionamento.
- b) Elaborar documentos mediante as utilidades básicas das aplicacións informáticas dos procesadores de texto e follas de cálculo, aplicando procedementos de escritura ao tacto con exactitude e rapidez.
- c) Realizar tarefas básicas de almacenamento e arquivamento de información e documentación en soportes dixital e convencional, de acordo cos protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía e encadernamento básico de documentos, de acordo cos criterios de calidade establecidos.
- e) Tramitar correspondencia e paquetería interna ou externa, utilizando os medios e os criterios establecidos.

f) Realizar operacións básicas de tesouraría, utilizando os documentos axeitados en cada caso.

g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a imaxe corporativa.

h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

i) Atender a clientela utilizando as normas de cortesía e demostrando interese e preocupación por resolver satisfactoriamente as súas necesidades.

j) Resolver problemas predicibles relacionados cos ámbitos físico, social, persoal e produtivo, utilizando o razoamento científico e os elementos proporcionados polas ciencias aplicadas e sociais.

k) Actuar de xeito saudable en contextos cotiáns que favorezan o desenvolvemento persoal e social, analizando hábitos e influencias positivas para a saúde humana.

l) Valorar actuacións encamiñadas á conservación ambiental, diferenciando as consecuencias das actividades cotiáns que poidan afectar o equilibrio do ambiente.

m) Obter e comunicar información destinada á autoaprendizaxe e ao seu uso en distintos contextos do seu ambiente persoal, social ou profesional mediante recursos ao seu alcance e os propios das tecnoloxías da información e da comunicación.

n) Actuar con respecto e sensibilidade cara á diversidade cultural, o patrimonio histórico-artístico e as manifestacións culturais e artísticas, apreciando o seu uso como fonte de enriquecemento persoal e social.

ñ) Comunicarse con claridade, precisión e fluidez en contextos sociais ou profesionais e por diferentes medios, canles e soportes ao seu alcance, utilizando e adecuando recursos lingüísticos orais e escritos propios das linguas galega e castelá.

o) Comunicarse en situacións habituais de carácter laboral, persoal e social, utilizando recursos lingüísticos básicos en lingua estranxeira.

p) Realizar explicacións sinxelas sobre acontecementos e fenómenos característicos das sociedades contemporáneas a partir de información histórica e xeográfica ao seu dispor.

q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.

r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.

s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.

t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.

u) Cumprir as normas de calidade e de accesibilidade e deseño universais que

afectan a súa actividade profesional.

v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

w) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas da súa actividade profesional, de acordo co establecido na lexislación vixente, participando activamente na vida económica, social e cultural.

### 2.3. *Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.*

#### 2.3.1. Cualificacións profesionais completas:

a) Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais, ADG305\_1 (Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

- UC0969\_1: realizar e integrar operacións de apoio administrativo básico.
- UC0970\_1: transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización.
- UC0971\_1: realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivamento en soporte convencional ou informático.

b) Operacións de gravación e tratamento de datos e documentos, ADG306\_1 (Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

- UC0973\_1: introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia.
- UC0974\_1: realizar operacións básicas de tratamento de datos e textos, e confección de documentación.
- UC0971\_1: realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivamento en soporte convencional ou informático.

#### 2.3.2. Cualificacións profesionais incompletas:

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

- UC1329\_1: proporcionarlle atención e información operativa, estruturada e protocolizada á clientela.
- UC1326\_1: preparar pedidos de xeito eficaz e eficiente, seguindo procedementos establecidos.

### 2.4. *Contorno profesional.*

2.4.1. Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en centros, oficinas, despachos e departamentos administrativos ou comerciais de calquera tipo de empresa ou entidade de carácter privado ou público, en todos os sectores produtivos.

2.4.2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Auxiliar de oficina.

- Auxiliar de servizos xerais.
- Auxiliar de arquivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servizos centrais de información.
- Clasificador/ora e/ou repartidor/ora de correspondencia.
- Gravador/ora-verificador/ora de datos.
- Auxiliar de dixitalización.
- Operador/ora documental.
- Auxiliar de venda.
- Auxiliar de dependente de comercio.
- Operador/ora de cobramento ou caixeiro/a.

### *2.5. Prospectiva do sector ou dos sectores relacionados co título.*

a) A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo require competencias non só de carácter técnico, senón aquelas outras que estean relacionadas co traballo en equipo, a autonomía e a iniciativa na toma de decisións, así como co desenvolvemento de tarefas e a vocación de atención ao público, configurándose o perfil das persoas profesionais da xestión administrativa en todos os niveis como dunha grande polivalencia.

b) As vías de demanda de emprego no sector apuntan ao incremento continuado do sector servizos. A subcontratación está a converterse nun dos maiores nichos laborais para estas persoas, o que implica o crecemento e a proliferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servizos administrativos a outras (xestorías, asesorías, consultoras, centros de servizos, etc.).

c) O uso habitual do idioma inglés como lingua de traballo internacional é imprescindible, como consecuencia do proceso globalizador, e convértese nun factor máis de exigencia para as persoas profesionais da área administrativa.

## **3. Ensinanzas do ciclo formativo.**

### *3.1. Obxectivos xerais do título.*

Os obxectivos xerais do ciclo formativo de formación profesional básica de Servizos Administrativos son os seguintes:

a) Identificar as principais fases do proceso de gravación, tratamento e impresión de datos e textos, determinando a secuencia de operacións, para preparar equipamentos informáticos e aplicacións.

b) Analizar as características dos procesadores de texto e das follas de cálculo, empregando as súas principais utilidades e as técnicas de escritura ao tacto, para elaborar documentos.

c) Caracterizar as fases do proceso de garda, custodia e recuperación da información, empregando equipamentos informáticos e medios convencionais para o seu

almacenamento e o seu arquivamento.

d) Utilizar procedementos de reprodución e encadernamento de documentos controlando e mantendo operativos os equipamentos, para realizar labores de reprografía e encadernamento.

e) Describir os protocolos establecidos para a recepción e o envío de correspondencia e paquetería, identificando os procedementos e as operacións, para a súa tramitación interna ou externa.

f) Describir os principais procedementos de cobramento, pagamento e control de operacións comerciais e administrativas utilizados na actividade empresarial, determinando a información salientable para a realización de operacións básicas de tesouraría e para o seu rexistro e a súa comprobación.

g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.

h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.

i) Recoñecer as normas de cortesía e as situacións profesionais en que son aplicables, para atender a clientela.

j) Comprender os fenómenos que acontecen no ámbito natural mediante o coñecemento científico como un saber integrado, así como coñecer e aplicar os métodos para identificar e resolver problemas básicos nos campos do coñecemento e da experiencia.

k) Desenvolver habilidades para formular, interpretar e resolver problemas, e aplicar o razoamento de cálculo matemático para se desenvolver na sociedade e no ámbito laboral, e para xestionar os seus recursos económicos.

l) Identificar e comprender os aspectos básicos de funcionamento do corpo humano e pólos en relación coa saúde individual e colectiva, e valorar a hixiene e a saúde, para permitir o desenvolvemento e o afianzamento de hábitos saudables de vida en función do contorno.

m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.

n) Desenvolver as destrezas básicas das fontes de información utilizando con sentido crítico as tecnoloxías da información e da comunicación, para obter e comunicar información nos contornos persoal, social ou profesional.

ñ) Recoñecer características básicas de producións culturais e artísticas, aplicando técnicas de análise básica dos seus elementos, para actuar con respecto e sensibilidade cara á diversidade cultural, o patrimonio histórico-artístico e as manifestacións culturais e artísticas.

o) Desenvolver e afianzar habilidades e destrezas lingüísticas, e alcanzar o nivel requirido de precisión, claridade e fluidez, utilizando os coñecementos sobre as linguas galega e castelá, para se comunicar no seu contexto social, na súa vida cotiá e na actividade laboral.

p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.

q) Recoñecer causas e trazos propios de fenómenos e acontecementos contemporáneos, a súa evolución histórica e a súa distribución xeográfica, para explicar as características propias das sociedades contemporáneas.

r) Desenvolver valores e hábitos de comportamento baseados en principios democráticos, aplicándoos nas súas relacións sociais habituais e na resolución pacífica dos conflitos.

s) Comparar e seleccionar recursos e ofertas formativas existentes para a aprendizaxe ao longo da vida, para se adaptar ás novas situacións laborais e persoais.

t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.

u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.

v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.

w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.

x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.

y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.

z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

aa) Rexeitar calquera discriminación por razón de orientación sexual ou de identidade de xénero.

### 3.2. Módulos profesionais.

Os módulos deste ciclo formativo son os que se relacionan:

- MP3001. Tratamento informático de datos.
- MP3002. Aplicacións básicas de ofimática.
- MP3003. Técnicas administrativas básicas.
- MP3004. Arquivamento e comunicación.
- MP3005. Atención á clientela.
- MP3006. Preparación de pedidos e venda de produtos.
- MP3008. Formación en centros de traballo.

- MP3009. Ciencias aplicadas I.
- MP3010. Ciencias aplicadas II.
- MP3011. Comunicación e sociedade I.
- MP3012. Comunicación e sociedade II.



## 4. Desenvolvemento de módulos

---

### 4.1 Módulo profesional: Tratamento informático de datos

- Código: MP3001.
- Duración: 204 horas.

#### 4.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Prepara os equipamentos e os materiais necesarios para o seu traballo, recoñecendo as súas principais funcións, as súas aplicacións e as súas necesidades de mantemento.
  - CA1.1. Identificáronse e clasificáronse os equipamentos informáticos e os seus periféricos en función da súa utilidade no proceso ofimático.
  - CA1.2. Identificáronse as aplicacións informáticas asociándoas aos labores que se vaian realizar.
  - CA1.3. Comprobáronse as conexións entre os elementos informáticos e corrixióronse, de ser o caso, os erros observados.
  - CA1.4. Comprobouse o funcionamento das aplicacións informáticas que se vaian utilizar.
  - CA1.5. Realizouse o mantemento de primeiro nivel dos equipamentos informáticos.
  - CA1.6. Adoptáronse as medidas de seguridade necesarias para evitar os riscos laborais derivados da conexión e a desconexión dos equipamentos.
  - CA1.7. Situáronse os equipamentos tendo en conta criterios de ergonomía e saúde laboral.
- RA2. Grava informaticamente datos, textos e outros documentos, valorando a rapidez e a exactitude do proceso.
  - CA2.1. Organizáronse ordenadamente os documentos que conteñen os datos que cumpra gravar.
  - CA2.2. Comprobouse que os datos e os documentos non estean previamente gravados, co fin de evitar duplicidades.
  - CA2.3. Situáronse correctamente os dedos sobre o teclado.
  - CA2.4. Identificáronse os caracteres do teclado polo tacto e pola posición dos dedos.
  - CA2.5. Manexouse o teclado estendido con rapidez e exactitude, sen necesidade de desviar a mirada cara ás teclas.
  - CA2.6. Obtívose un grao de corrección elevado na gravación de datos, cun máximo dun cinco por cento de erros.
  - CA2.7. Corrixíronse as anomalías e os erros detectados nos resultados.
  - CA2.8. Utilizouse correctamente o escáner para dixitalizar imaxes e outros documentos.



- CA2.9. Mantívose a confidencialidade respecto dos datos e dos textos gravados.
- CA2.10. Seguíronse as normas de ergonomía e de hixiene postural na realización dos labores encomendados.
- RA3. Trata textos e datos informaticamente, e selecciona as aplicacións informáticas en función da tarefa.
  - CA3.1. Identificáronse e seleccionáronse as aplicacións para utilizar en cada exercicio proposto.
  - CA3.2. Elaboráronse textos mediante ferramentas de procesadores de textos utilizando distintos formatos.
  - CA3.3. Inseríronse imaxes, táboas e outros obxectos nos textos.
  - CA3.4. Gardáronse os documentos realizados no lugar indicado e nomeáronse de xeito que sexan doadamente identificables.
  - CA3.5. Procedeuse á gravación sistemática do traballo realizado con obxecto de que non se produzan perdas fortuítas.
  - CA3.6. Identificouse a periodicidade con que se deban realizar as copias de seguridade.
  - CA3.7. Seguíronse as instrucións recibidas e as normas de ergonomía e de hixiene postural na realización dos labores encomendados.
- RA4. Tramita documentación mediante o seu arquivamento, a súa impresión e a súa transmisión, tendo en conta a relación entre o tipo de documento e a súa localización.
  - CA4.1. Identificáronse e clasificáronse os documentos obtidos de acordo coas súas características e co seu contido.
  - CA4.2. Identificáronse as posibles localizacións de ficheiro en soporte dixital.
  - CA4.3. Arquiváronse dixitalmente os documentos no lugar correspondente.
  - CA4.4. Accedeuse a documentos arquivados previamente.
  - CA4.5. Comprobouse o estado dos consumibles de impresión e repuxéronse, de ser o caso.
  - CA4.6. Seleccionáronse as opcións de impresión adecuadas a cada caso.
  - CA4.7. Imprimíronse os documentos correctamente.
  - CA4.8. Utilizáronse as ferramentas de mensaxaría informática interna, asegurando a recepción correcta dos documentos.
  - CA4.9. Demostrouse responsabilidade e confidencialidade no tratamento da información.
  - CA4.10. Deixáronse os equipamentos informáticos en perfecto estado de uso ao finalizar a xornada.

#### 4.1.2 Contidos básicos

##### BC1. Preparación de equipamentos e materiais

- Componentes dos equipamentos informáticos.
- Periféricos informáticos.

- Aplicacións ofimáticas. Software de pagamento e software libre.
- Coñecemento básico de sistemas operativos.
- Conectores dos equipamentos informáticos.
- Riscos laborais derivados da utilización de equipamentos informáticos.
- Saúde postural.

#### BC2. Gravación informática de datos, textos e outros documentos

- Organización da zona de traballo.
- Teclado estendido. Función das teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación dos dedos sobre o teclado.
- Técnicas de velocidade e precisión mecanográfica.
- Transcrición de textos.
- Técnicas de corrección de erros mecanográficos.
- Confidencialidade da información.

#### BC3. Tratamento de textos e datos

- Procesadores de textos: estrutura e funcións.
- Aplicación de formatos nos procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicacións escritas básicas. Utilización de patróns.
- Combinar e comparar documentos.
- Elaboración de táboas.
- Realización de copias de seguridade do traballo realizado.

#### BC4. Tramitación de documentación

- Xestión de ficheiros e carpetas dixitais.
- Criterios de codificación e clasificación dos documentos.
- Rexistro dixital de documentos.
- Impresora: funcionamento e tipos; cambio de cartuchos de impresión.
- Impresión de documentos.

### 4.1.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de gravación de datos e elaboración de documentos informáticos, así como o arquivamento dixital, a impresión e a transmisión dos datos.

A definición desta función abrangue aspectos como:

- Preparación de equipamentos de aplicacións informáticas.
- Utilización de técnicas mecanográficas para a gravación de datos informáticos.

- Elaboración e xestión dos documentos informáticos.

A formación do módulo relaciónase cos seguintes obxectivos xerais a), b) e c) do ciclo formativo, e coas competencias profesionais, persoais e sociais a), b) e c). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Gravación de datos en terminais informáticas.
- Utilización de aplicacións informáticas para a elaboración e o arquivamento de documentos.
- Utilización de equipamentos para imprimir e transmitir información.

## 4.2 Módulo profesional: Aplicacións básicas de ofimática

- Código: MP3002.
- Duración: 240 horas.

### 4.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Tramita información en liña aplicando ferramentas de internet, intranet e outras redes.
  - CA1.1. Identificáronse as redes informáticas ás que se pode acceder.
  - CA1.2. Diferenciáronse os métodos de procura de información en redes informáticas.
  - CA1.3. Accedeuse á información a través de internet, intranet e outras redes de área local.
  - CA1.4. Localizáronse documentos utilizando ferramentas de internet.
  - CA1.5. Situáronse e recuperáronse ficheiros almacenados en servizos de aloxamento de ficheiros compartidos (“a nube”).
  - CA1.6. Comprobouse a veracidade da información localizada.
  - CA1.7. Valorouse a utilidade de páxinas institucionais e de internet en xeral para a realización de trámites administrativos.
- RA2. Realiza comunicacións internas e externas mediante as utilidades de correo electrónico seguindo as pautas marcadas.
  - CA2.1. Identificáronse os procedementos de transmisión e recepción de mensaxes internas e externas.
  - CA2.2. Utilizouse o correo electrónico para enviar e recibir mensaxes internas e externas.
  - CA2.3. Anexáronse documentos, vínculos, etc., en mensaxes de correo electrónico.
  - CA2.4. Empregáronse as utilidades do correo electrónico para clasificar contactos, listas de distribución de información, etc.
  - CA2.5. Aplicáronse criterios de prioridade, importancia, seguimento, etc., no envío de mensaxes, seguindo as instrucións recibidas.
  - CA2.6. Comprobáronse as medidas de seguridade e confidencialidade na custodia ou no envío de información, seguindo pautas prefixadas.
  - CA2.7. Organizouse a axenda incluíndo tarefas, avisos e outras ferramentas de planificación do traballo.
- RA3. Elabora documentos utilizando as aplicacións básicas de follas de cálculo.
  - CA3.1. Utilizáronse os tipos de datos e referencia para celas, rangos, follas e libros.
  - CA3.2. Aplicáronse fórmulas e funcións básicas.
  - CA3.3. Xeráronse e modificáronse gráficos de diferentes tipos.
  - CA3.4. Utilizouse a folla de cálculo como base de datos sinxelos.

- CA3.5. Utilizáronse aplicacións e periféricos para introducir textos, números, códigos e imaxes.
- CA3.6. Aplicáronse as regras de ergonómia e saúde no desenvolvemento das actividades.
- RA4. Elabora presentacións gráficas utilizando aplicacións informáticas.
  - CA4.1. Identificáronse as opcións básicas das aplicacións de presentacións.
  - CA4.2. Recoñecéronse os tipos de vista asociados a unha presentación.
  - CA4.3. Aplicáronse e recoñecéronse as tipografías e as normas básicas de composición, deseño e utilización da cor.
  - CA4.4. Creáronse presentacións sinxelas incorporando texto, gráficos, obxectos e ficheiros multimedia.
  - CA4.5. Deseñáronse patróns de presentacións.
  - CA4.6. Utilizáronse periféricos para executar presentacións asegurando o correcto funcionamento.

## 4.2.2 Contidos básicos

### BC1. Tramitación de información en liña: internet, intranet e redes LAN

- Redes informáticas: redes locais (tipos e compoñentes), redes sen fíos, internet e intranet.
- Procura activa en redes informáticas.
- Páxinas institucionais.

### BC2. Realización de comunicacións internas e externas por correo electrónico

- Procedementos de transmisión e recepción de mensaxes internas e externas.
- Envío e recepción de mensaxes por correo.
- Inclusión de documentos e vínculos en mensaxes de correo electrónico.
- Medidas de seguridade e confidencialidade na custodia e no envío de información.
- Organización da axenda para incluír tarefas, avisos e outras ferramentas de planificación do traballo.

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

- Tipos de datos. Referencias a celas. Rangos. Follas. Libros.
- Utilización de fórmulas e funcións.
- Creación e modificación de gráficos.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.
- Aplicación de regras ergonómicas.

#### BC4. Elaboración de presentacións

- Identificación de opcións básicas das aplicacións de presentacións.
- Deseño e edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos e obxectos.
- Utilización de patróns e asistentes.
- Presentación para o público: conexión a un proxector e configuración.

### 4.2.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de tramitar información en liña e a elaboración de documentos informáticos mediante follas de cálculo e aplicacións de presentacións.

A definición desta función abrangue aspectos como:

- Tramitación de información en liña.
- Elaboración e xestión dos documentos informáticos.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais b) e c) do ciclo formativo, e coas competencias profesionais, persoais e sociais b) e c). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e as competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Tramitación e procura de información a través de redes informáticas.
- Utilización de aplicacións informáticas para a elaboración de documentos.

## 4.3 Módulo profesional: Técnicas administrativas básicas

- Código: MP3003.
- Duración: 179 horas.

### 4.3.1 Unidade formativa 1: Tarefas administrativas

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

#### 4.3.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Clasifica as tarefas administrativas dunha empresa identificando as áreas funcionais desta.
  - CA1.1. Definiuse a organización dunha empresa.
  - CA1.2. Describíronse as tarefas administrativas dunha empresa.
  - CA1.3. Identificáronse as áreas funcionais dunha empresa.
  - CA1.4. Definiuse o organigrama elemental dunha organización privada e pública.
  - CA1.5. Identificouse a situación física das áreas de traballo.
- RA2. Tramita correspondencia e paquetería, e identifica as fases do proceso.
  - CA2.1. Describíronse as fases da xestión da correspondencia.
  - CA2.2. Realizouse a recepción do correo físico e da paquetería, cubríndose os documentos internos e externos asociados.
  - CA2.3. Clasificouse o correo utilizando distintos criterios.
  - CA2.4. Distribuíuse o correo interno e o externo.
  - CA2.5. Anotouse nos libros rexistro o correo e os paquetes recibidos e distribuídos.
  - CA2.6. Utilizouse o fax para o envío e a recepción de documentos por este medio.
  - CA2.7. Preparouse para o seu envío a correspondencia e a paquetería saínte, tanto a normal como a urxente.
  - CA2.8. Púxose especial interese en non extraviar a correspondencia.
  - CA2.9. Mantívose limpo e en orde o espazo de traballo.
- RA3. Controla o almacén de material de oficina, tendo en conta a relación entre o nivel de existencias e o aseguramento da continuidade dos servizos.
  - CA3.1. Diferenciáronse os materiais de oficina en relación coas súas características e as súas aplicacións.
  - CA3.2. Recoñecéronse as funcións dos inventarios de material.
  - CA3.3. Identificáronse os tipos de valoración de existencias.
  - CA3.4. Definíronse os tipos de existencias.



- CA3.5. Calculouse o volume de existencias.
- CA3.6. Empregáronse aplicacións informáticas no control de almacén.
- CA3.7. Descríronse os procedementos administrativos de aprovisionamento de material.
- CA3.8. Realizáronse pedidos para garantir unhas existencias mínimas.
- CA3.9. Valorouse a importancia dunhas existencias mínimas.

#### 4.3.1.2 Contidos básicos

##### BC1. Realización das tarefas administrativas dunha empresa

- Definición da organización dunha empresa.
- Descrición das tarefas administrativas dunha empresa.
- Áreas funcionais dunha empresa.
- Organigramas elementais de organizacións e entidades privadas e públicas.

##### BC2. Tramitación de correspondencia e paquetería

- Circulación interna da correspondencia por áreas e departamentos.
- Técnicas básicas de recepción, rexistro, clasificación e distribución de correspondencia e paquetería.
- Servizo de correos.
- Servizos de mensaxaría externa.
- Fax e escáner: funcionamento.
- Integración de hábitos profesionais básicos.

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

- Materiais tipo de oficina. Material funxible e non funxible.
- Valoración de existencias.
- Inventarios: tipos, características e documentación.
- Procedementos administrativos de aprovisionamento de material de oficina. Documentos.

### 4.3.2 Unidade formativa 2: Tesouraría

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

#### 4.3.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Realiza operacións básicas de tesouraría e identifica os documentos utilizados.
  - CA1.1. Identificáronse os medios de cobramento e pagamento.

- CA1.2. Recoñecéronse os xustificantes das operacións de tesouraría.
- CA1.3. Relacionáronse os requisitos básicos dos medios de pagamento máis habituais.
- CA1.4. Realizáronse pagamentos e cobramentos ao contado simulados, calculando o importe que haxa que devolver en cada caso.
- CA1.5. Realizáronse operacións de tesouraría simuladas, utilizando para iso os documentos máis habituais neste tipo de operacións.
- CA1.6. Cubriuse un libro rexistro de movementos de caixa.
- CA1.7. Realizouse o cálculo do importe que haxa que pagar ou cobrar en distintas hipóteses de traballo.
- CA1.8. Demostrouse responsabilidade tanto no manexo do diñeiro en efectivo como no dos documentos utilizados.

#### 4.3.2.2 Contidos básicos

##### BC1. Operacións básicas de tesouraría

- Operacións básicas de cobramento e de pagamento.
- Operacións de pagamento en efectivo.
- Medios e instrumentos de pagamento: tarxetas de crédito e de débito, recibos, transferencias bancarias, cheques, obrigas de pagamento, letras de cambio e domiciliación bancaria.
- Integración de hábitos profesionais básicos.

#### 4.3.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de realización de actividades elementais de xestión administrativa.

A definición desta función abrangue aspectos como:

- Identificación das funcións administrativas nunha empresa.
- Xestión de correspondencia.
- Aproveitamento do material de oficina.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais e), f) e h) do ciclo formativo, e coas competencias profesionais, persoais e sociais e), f) e h). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Identificación das funcións administrativas nunha empresa.
- Clasificación e repartición de correspondencia.
- Control do material de oficina no almacén.
- Realización de cobramentos e pagamentos utilizando diversos medios.

## 4.4 Módulo profesional: Arquivamento e comunicación

- Código: MP3004.
- Duración: 146 horas.

### 4.4.1 Unidade formativa 1: Reprografía e arquivamento

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

#### 4.4.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Realiza labores de reprografía de documentos e valora a calidade do resultado obtido.
  - CA1.1. Diferenciáronse os equipamentos de reprodución e encadernación.
  - CA1.2. Relacionáronse as modalidades de encadernación básica.
  - CA1.3. Recoñecéronse as anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución.
  - CA1.4. Obtivéronse as copias necesarias dos documentos de traballo na calidade e na cantidade requiridas.
  - CA1.5. Cortáronse os documentos e adaptáronse ao tamaño requirido, utilizando ferramentas específicas.
  - CA1.6. Observáronse as medidas de seguridade requiridas.
  - CA1.7. Encadernáronse documentos utilizando métodos básicos (grampaxe, encanutaxe, etc.).
  - CA1.8. Púxose especial coidado en manter a correcta orde dos documentos encadernados.
  - CA1.9. Plastificáronse documentos de distinto tamaño e grosor.
  - CA1.10. Púxose interese en manter en condicións de funcionamento óptimo os equipamentos utilizados.
- RA2. Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados dos labores de reprografía.
  - CA2.1. Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento dos labores de reprografía.
  - CA2.2. Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito nos labores de reprografía.
  - CA2.3. Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía.
- RA3. Arquiva documentos convencionais utilizados nas operacións comerciais e administrativas, tendo en conta a relación entre o tipo de documento e a súa situación ou o seu destino.

- CA3.1. Identificáronse os tipos de arquivamento.
- CA3.2. Describíronse os criterios utilizados para arquivar.
- CA3.3. Indicáronse os procesos básicos de arquivamento.
- CA3.4. Arquiváronse documentos en soporte convencional seguindo os criterios establecidos.
- CA3.5. Accedeuse a documentos previamente arquivados.
- CA3.6. Distinguíuse a información fundamental que deben incluír os documentos comerciais e administrativos básicos.
- CA3.7. Rexistráronse os documentos administrativos básicos.
- CA3.8. Comprobouse a veracidade e a corrección da información contida nos documentos.
- CA3.9. Elaboráronse os rexistros de xeito limpo, ordenado e preciso.
- CA3.10. Valorouse o emprego de aplicacións informáticas na elaboración dos rexistros.

#### 4.4.1.2 Contidos básicos

##### BC1. Reprografía de documentos

- Equipamentos de reprodución de documentos. Multicopista: concepto e clases. Fotocopiadora: concepto, características, cadro de control e carga de papel.
- Identificación das anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución.
- Mantemento, limpeza e precaucións cos equipamentos de reprodución.
- Reprodución de documentos.
- Ferramentas de encadernación básica.
- Utilización de ferramentas de corte de documentos (cisalla, guillotinas, etc.).
- Plastificadoras de documentos: definición.
- Medidas de seguridade.

##### BC2. Iniciativa emprendedora nos labores de reprografía

- A persoa emprendedora nas labores de reprografía.
- Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación nos labores de reprografía.
- O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía.

##### BC3. Arquivamento de documentos

- Arquivamento convencional. Tipos de arquivamento.
- Criterios de arquivamento: alfabético, numérico, cronolóxico, xeográfico, etc.
- Técnicas básicas de xestión de arquivos.
- Documentos básicos en operacións de compravenda: fichas de clientela, pedidos, albarás e notas de entrega, recibos e facturas.

## 4.4.2 Unidade formativa 2: Comunicación telefónica e protocolo

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

### 4.4.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Comunícase telefonicamente, no ámbito profesional, distinguindo a orixe e o destino de chamadas e mensaxes.
  - CA1.1. Recoñecéronse os equipamentos de telefonía.
  - CA1.2. Valoráronse as opcións da central telefónica.
  - CA1.3. Atendéronse as chamadas telefónicas seguindo os protocolos establecidos.
  - CA1.4. Deriváronse as chamadas telefónicas cara ao/á destinatario/a final.
  - CA1.5. Informouse da orixe da chamada o/a destinatario/a final desta.
  - CA1.6. Cubríronse notas de aviso telefónico de xeito claro e preciso.
  - CA1.7. Demostrouse interese en utilizar os equipamentos telefónicos dunha maneira eficaz.
  - CA1.8. Amosouse cortesía e prontitude na atención ás chamadas telefónicas.
- RA2. Recibe persoas externas á organización recoñecendo e aplicando normas de protocolo.
  - CA2.1. Identificáronse as normas de cortesía e aplicouse o protocolo de saúdo, presentación e despedida.
  - CA2.2. Empregouse unha linguaxe cortés e apropiada segundo a situación.
  - CA2.3. Diferenciáronse costumes característicos doutras culturas.
  - CA2.4. Informouse previamente de datos salientables da persoa esperada.
  - CA2.5. Identificouse ante a visita e solicitouse a información necesaria desta.
  - CA2.6. Notificouse ao/á destinatario/a da visita a chegada desta e transmitíronse os datos identificativos.
  - CA2.7. Transmitiuse durante a comunicación a imaxe corporativa da organización.
  - CA2.8. Demostrouse interese por ofrecer un trato personalizado.

### 4.4.2.2 Contidos básicos

#### BC1. Comunicación telefónica no ámbito profesional

- Medios e equipamentos telefónicos.
- Funcionamento dunha central telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante as comunicacións telefónicas.
- Recollida e transmisión de mensaxes telefónicas.
- Normas básicas de conduta e pasos que se deben seguir nas comunicacións telefónicas.

## BC2. Recepción de persoas externas á organización

- Definición de protocolo.
- Normas de protocolo de recepción. Presentacións.
- Imaxe corporativa.
- Normas de cortesía.

### 4.4.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de realización de actividades elementais de xestión administrativa.

A definición desta función abrangue aspectos como:

- Encadernación e reprografía de documentos.
- Rexistro e arquivamento de documentación comercial e administrativa.
- Utilización de equipamentos de telefonía.
- Recepción de persoas externas

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais c), d) e g) do ciclo formativo, e as competencias profesionais, persoais e sociais c), d) e g). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e as competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Comprobación e arquivamento físico de documentación.
- Utilización de centrais telefónicas.
- Realización de copias utilizando equipamentos de reprografía.
- Realización de encadernacións sinxelas.

## 4.5 Módulo profesional: Atención á clientela

- Código: MP3005.
- Duración: 58 horas.

### 4.5.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación.
  - CA1.1. Analizouse o comportamento da clientela posible.
  - CA1.2. Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
  - CA1.3. Obtívose a información necesaria da posible clientela.
  - CA1.4. Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta.
  - CA1.5. Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.).
  - CA1.6. Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado.
  - CA1.7. Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as.
  - CA1.8. Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato.
  - CA1.9. Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa.
- RA2. Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico.
  - CA2.1. Analizouse a tipoloxía de público.
  - CA2.2. Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral.
  - CA2.3. Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial.
  - CA2.4. Diferenciouse entre información e publicidade.
  - CA2.5. Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público.
  - CA2.6. Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables.
  - CA2.7. Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha.
  - CA2.8. Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida.
- RA3. Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas.
  - CA3.1. Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos.



- CA3.2. Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso.
- CA3.3. Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto.
- CA3.4. Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións.
- CA3.5. Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela.
- CA3.6. Mantívose sempre o respecto cara á clientela.
- CA3.7. Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo.
- CA3.8. Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas.
- RA4. Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela.
  - CA4.1. Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela.
  - CA4.2. Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela.
  - CA4.3. Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.
- RA5. Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación.
  - CA5.1. Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable.
  - CA5.2. Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións.
  - CA5.3. Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso.
  - CA5.4. Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.
  - CA5.5. Cubriuse unha folla de reclamación.
  - CA5.6. Compartiuse información co equipo de traballo.

## 4.5.2 Contidos básicos

### BC1. Atención á clientela

- Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
- Barreiras e dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
- Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

#### BC2. Venda de produtos e servizos

- O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
- Exposición das calidades dos produtos e servizos.
- O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
- Técnicas de venda.

#### BC3. Información á clientela

- Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
- Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
- Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
- Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
- Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

#### BC4. Iniciativa emprendedora na atención á clientela

- A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
- Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
- O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

#### BC5. Tratamento de reclamacións

- Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
- Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

### 4.5.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de atención e servizo á clientela, tanto na información previa como na posvenda do produto ou servizo.

A definición desta función abrangue aspectos como:

- Comunicación coa clientela.
- Información do produto como base do servizo.
- Atención de reclamacións.

A formación do módulo relaciónase co obxectivo xeral i) do ciclo formativo e coa competencia profesional i). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Descripción dos produtos que comercializan e dos servizos que prestan empresas tipo.
- Realización de exercicios de expresión oral, aplicando as normas básicas de atención ao público.
- Resolución de situacións estándares mediante exercicios de simulación.

## 4.6 Módulo profesional: Preparación de pedidos e venda de produtos

- Código: MP3006.
- Duración: 113 horas.

### 4.6.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas.
  - CA1.1. Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística.
  - CA1.2. Aplicáronse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela.
  - CA1.3. Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado.
  - CA1.4. Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso.
  - CA1.5. Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía.
  - CA1.6. Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións.
- RA2. Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos.
  - CA2.1. Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada.
  - CA2.2. Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.).
  - CA2.3. Describíronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos.
  - CA2.4. Describíronse as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos.
  - CA2.5. Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos.
  - CA2.6. Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa.

- CA2.7. Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos.
- CA2.8. Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos.
- RA3. Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos.
  - CA3.1. Describíronse os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final).
  - CA3.2. Identificáronse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen.
  - CA3.3. Utilizáronse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados.
  - CA3.4. Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe.
  - CA3.5. Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido.
  - CA3.6. Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe.
- RA4. Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes.
  - CA4.1. Describíronse as funcións do servizo posvenda.
  - CA4.2. Identificáronse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.).
  - CA4.3. Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións.
  - CA4.4. Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable.
  - CA4.5. Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso.
  - CA4.6. Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento.

## 4.6.2 Contidos básicos

### BC1. Asesoramento no punto de venda

- Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
- Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.

- Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
- Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
- Atención á clientela.

#### BC2. Conformación de pedidos de mercadorías e produtos

- Tipos de mercadorías e produtos: características.
- Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
- Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
- Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
- Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

#### BC3. Preparación de pedidos para a expedición

- Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
- Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
- Finalización de pedidos.
- Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
- Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

#### BC4. Seguimento do servizo posvenda

- Servizo posvenda.
- Entrega de pedidos.
- Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
- Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
- Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio detallista.

### 4.6.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

A definición desta función abrangue aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais g), h) e m) do ciclo formativo, e coas competencias profesionais, persoais e sociais g) e h). Ademais, relaciónase cos obxectivos t), u), v), w), x), y) e z), e coas competencias p), q), r), s), t), u) e v), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Realización de xogos de rol sobre diversas situacións de atención á clientela no punto de venda (información a distintos tipos de clientela, asesoramento, venda e atención de reclamacións).
- Elaboración de formularios de reclamacións, formalización de follas de reclamacións, e confección de cartas e informes relacionados coa atención á clientela.
- Realización de cobramentos con TPV, devolucións de produtos e manexo da documentación asociada a estas operacións.
- Exposicións orais e simulación de conversas telefónicas relacionadas con situacións de venda ou atención á clientela.



## 4.7 Módulo profesional: Formación en centros de trabajo

- Código: MP3008.
- Duración: 320 horas.

### 4.7.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Utiliza os medios informáticos para introducir datos, elaborar e xestionar documentos, e selecciona as ferramentas informáticas adecuadas.
  - CA1.1. Preparáronse os equipamentos e os materiais necesarios.
  - CA1.2. Comprobouse o correcto funcionamento dos equipamentos.
  - CA1.3. Realizáronse as operacións de gravación de datos e textos.
  - CA1.4. Elaboráronse documentos utilizando ferramentas informáticas.
  - CA1.5. Imprimíronse documentos.
  - CA1.6. Enviáronse documentos a través de sistemas de mensaxaría informática interna.
  - CA1.7. Adoptáronse medidas de seguridade e hixiene postural durante a realización do traballo.
  - CA1.8. Conservouse a confidencialidade en todo o proceso.
- RA2. Realiza a tramitación da correspondencia e das comunicacións telefónicas, cumprindo as normas establecidas pola empresa.
  - CA2.1. Recoñecéronse os tipos de envíos de correspondencia e paquetería realizados.
  - CA2.2. Realizouse a recepción, o rexistro, a clasificación e a distribución da correspondencia.
  - CA2.3. Utilizouse o fax correctamente.
  - CA2.4. Utilizáronse os medios de telefonía, recibindo, derivando e emitindo chamadas.
  - CA2.5. Recolléronse e transmitíronse mensaxes telefónicas con claridade e precisión.
  - CA2.6. Recoñecéronse as normas establecidas pola empresa en materia de comunicación.
  - CA2.7. Amosouse interese por coñecer a organización interna da empresa ou entidade onde se estea a realizar o módulo.
- RA3. Realiza labores básicos de administración e xestión de oficina, identificando en cada caso os documentos que cumpra utilizar e as técnicas que haxa que aplicar.
  - CA3.1. Identificáronse os equipamentos de reprodución e encadernación do contorno laboral.
  - CA3.2. Realizáronse labores de reprografía e copia de documentos.
  - CA3.3. Realizáronse labores de encadernación básica.

- CA3.4. Comprobase o nivel de existencias do almacén de material de oficina.
- CA3.5. Realizáronse labores básicos de arquivamento.
- CA3.6. Recoñécéronse os documentos comerciais e administrativos utilizados.
- CA3.7. Realizáronse operacións básicas de tesouraría, identificando os documentos utilizados.
- CA3.8. Demostrouse responsabilidade na realización do traballo.
- CA3.9. Mantivéronse unhas relacións laborais cordiais co resto de compañeiros e compañeiras, integrándose no grupo de traballo.
- RA4. Atende os requirimentos da clientela, obtendo a información necesaria e resolvendo as dúbidas que poidan xurdir nela.
  - CA4.1. Mantívose unha actitude de cordialidade e amabilidade no trato.
  - CA4.2. Tratouse a clientela con cortesía, respecto e discreción.
  - CA4.3. Demostrouse interese e preocupación por atender satisfactoriamente as necesidades da clientela.
  - CA4.4. Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado, estruturado, claro e preciso.
  - CA4.5. Obtívose a información necesaria da clientela, favorecendo a comunicación co emprego de técnicas e actitudes axeitadas.
  - CA4.6. Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado.
  - CA4.7. Demostrouse responsabilidade ante erros e fracasos.
  - CA4.8. Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, cunha exposición clara dos tempos e das condicións das operacións que cumpra realizar, así como do nivel de probabilidade de modificación esperable.
- RA5. Actúa consonte as normas de prevención e riscos laborais da empresa.
  - CA5.1. Cumpriuse a normativa xeral sobre prevención e seguridade, así como a establecida pola empresa.
  - CA5.2. Identificáronse os factores e as situacións de risco que se presentan no seu ámbito de actuación no centro de traballo.
  - CA5.3. Adoptáronse actitudes relacionadas coa actividade para reducir os riscos laborais e ambientais.
  - CA5.4. Empregouse o equipamento de protección individual establecido para cada operación.
  - CA5.5. Utilizáronse os dispositivos de protección das máquinas, dos equipamentos e das instalacións en cada actividade.
  - CA5.6. Actuouse segundo o plan de prevención.
  - CA5.7. Mantívose a zona de traballo libre de riscos, con orde e limpeza.
  - CA5.8. Traballouse con criterios de redución do consumo de enerxía e da xeración de residuos.
- RA6. Actúa con responsabilidade e intégrase no sistema de relacións técnico-sociais da empresa.

- CA6.1. Executáronse con dilixencia as instrucións recibidas.
- CA6.2. Responsabilizouse do traballo desenvolvido, comunicándose eficazmente coa persoa axeitada en cada momento.
- CA6.3. Cumpríronse os requisitos e as normas técnicas, demostrando un bo facer profesional e finalizando o traballo nun tempo límite razoable.
- CA6.4. Amosouse unha actitude de respecto cara ás normas e aos procedementos establecidos.
- CA6.5. Organizouse o traballo de acordo coas instrucións e cos procedementos establecidos, cumprindo as tarefas en orde de prioridade e actuando baixo criterios de seguridade e calidade nas intervencións.
- CA6.6. Coordinouse a actividade desempeñada co resto do persoal, informando de calquera cambio, necesidade salientable ou continxencia.
- CA6.7. Incorporouse puntualmente ao posto de traballo, levando a cabo os descansos instituídos, e non abandonou o centro de traballo antes do establecido sen motivos debidamente xustificadas.
- CA6.8. Preguntáronse adecuadamente á persoa superior inmediata as posibles dúbidas e a información necesaria para o desempeño dos seus labores.
- CA6.9. Realizouse o traballo conforme as indicacións realizadas polo persoal superior, e formuláronse as posibles modificacións ou suxestións no lugar e do modo adecuados.

#### **4.7.2 Orientacións pedagóxicas**

Este módulo profesional contribúe a completar as competencias e os obxectivos xerais propios do título profesional básico en Servizos Administrativos que se alcanzan no centro educativo ou a desenvolver competencias características de difícil consecución nel.

## 4.8 Módulo profesional: Ciencias aplicadas I

- Código: MP3009.
- Duración: 175 horas.

### 4.8.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Resolve problemas matemáticos en situacións cotiás, utilizando os elementos básicos da linguaxe matemática e as súas operacións.
  - CA1.1. Identificáronse os tipos de números e utilizáronse para interpretar adecuadamente a información cuantitativa.
  - CA1.2. Realizáronse cálculos con eficacia mediante cálculo mental ou mediante algoritmos de lapis e calculadora (física ou informática).
  - CA1.3. Utilizáronse as TIC como medio de procura de información.
  - CA1.4. Operouse con potencias de expoñente natural e enteiro aplicando as propiedades.
  - CA1.5. Utilizouse a notación científica para representar números moi grandes ou moi pequenos e operar con eles.
  - CA1.6. Representáronse os números reais sobre a recta numérica.
  - CA1.7. Caracterizouse a proporción como expresión matemática.
  - CA1.8. Comparáronse magnitudes establecendo o seu tipo de proporcionalidade.
  - CA1.9. Utilizouse a regra de tres para resolver problemas nos que interveñen magnitudes directamente e inversamente proporcionais.
  - CA1.10. Aplicouse o xuro simple e composto en actividades cotiás.
- RA2. Recoñece as instalacións e o material de laboratorio e valóraos como recursos necesarios para a realización das actividades prácticas.
  - CA2.1. Identificáronse as técnicas experimentais que se vaian realizar.
  - CA2.2. Manipuláronse adecuadamente os materiais instrumentais do laboratorio.
  - CA2.3. Tivéronse en conta as condicións de hixiene e seguridade para as técnicas experimentais que se vaian realizar.
- RA3. Identifica propiedades fundamentais da materia nas formas en que se presenta na natureza, manexando as súas magnitudes físicas e as súas unidades fundamentais en unidades de sistema métrico decimal.
  - CA3.1. Describíronse as propiedades da materia.
  - CA3.2. Practicáronse os cambios de unidades de lonxitude, masa e capacidade.
  - CA3.3. Identificouse a equivalencia entre unidades de volume e capacidade.
  - CA3.4. Efectuáronse medidas en situacións reais utilizando as unidades do sistema métrico decimal e utilizando a notación científica.
  - CA3.5. Identificouse a denominación dos cambios de estado da materia.

- CA3.6. Identificáronse, con exemplos sinxelos, diferentes sistemas materiais homoxéneos e heteroxéneos.
- CA3.7. Identificáronse os estados de agregación nos que se presenta a materia e utilizáronse modelos cinéticos para explicar os cambios de estado.
- CA3.8. Identificáronse sistemas materiais en relación co seu estado na natureza.
- CA3.9. Recoñecéronse os estados de agregación dunha substancia dada a súa temperatura de fusión e de ebulición.
- CA3.10. Establecéronse diferenzas entre ebulición e evaporación utilizando exemplos sinxelos.
- RA4. Utiliza o método máis adecuado para a separación de compoñentes de mesturas sinxelas en relación co proceso físico ou químico en que se basea.
  - CA4.1. Identificouse e describiuse o que se considera substancia pura e mestura.
  - CA4.2. Establecéronse as diferenzas fundamentais entre mesturas e compostos.
  - CA4.3. Discrimináronse os procesos físicos e químicos.
  - CA4.4. Seleccionáronse, dunha listaxe de substancias, as mesturas, os compostos e os elementos químicos.
  - CA4.5. Aplicáronse de xeito práctico diferentes separacións de mesturas por métodos sinxelos.
  - CA4.6. Describíronse as características xerais básicas de materiais en relación coas profesións, utilizando as TIC.
  - CA4.7. Traballouse en equipo na realización de tarefas.
- RA5. Recoñece como a enerxía está presente nos procesos naturais, describindo fenómenos simples da vida real.
  - CA5.1. Identificáronse situacións da vida cotiá nas que se pon de manifesto a intervención da enerxía.
  - CA5.2. Recoñecéronse diversas fontes de enerxía.
  - CA5.3. Establecéronse grupos de fontes de enerxía renovable e non renovable.
  - CA5.4. Amosáronse as vantaxes e os inconvenientes (obtención, transporte e utilización) das fontes de enerxía renovables e non renovables, utilizando as TIC.
  - CA5.5. Aplicáronse cambios de unidades de enerxía.
  - CA5.6. Amosouse, en diferentes sistemas, a conservación da enerxía.
  - CA5.7. Describíronse procesos relacionados co mantemento do organismo e da vida nos que se aprecia claramente o papel da enerxía.
- RA6. Localiza as estruturas anatómicas básicas discriminando os sistemas ou os aparellos aos que pertencen e asociándoos ás funcións que producen no organismo.
  - CA6.1. Identificáronse e describíronse os órganos que configuran o corpo humano, e asociáronse ao sistema ou ao aparello correspondente.
  - CA6.2. Relacionouse cada órgano, sistema e aparello á súa función, e indicáronse as súas asociacións.

- CA6.3. Describiuse a fisioloxía do proceso de nutrición e identificouse a función das estruturas anatómicas dos aparellos dixestivo, circulatorio, respiratorio e excretor.
- CA6.4. Describiuse a fisioloxía do proceso de reprodución e identificouse a función das estruturas anatómicas do aparello reprodutor.
- CA6.5. Detallouse como funciona o proceso de relación e identificouse a función das estruturas anatómicas dos sistemas nervioso e endócrino.
- CA6.6. Utilizáronse ferramentas informáticas para describir adecuadamente aparellos e sistemas.
- RA7. Diferencia a saúde da doenza, relacionando os hábitos de vida coas doenzas máis frecuentes e recoñecendo os principios básicos de defensa contra elas.
  - CA7.1. Identificáronse situacións de saúde e de doenza para as persoas.
  - CA7.2. Describíronse os mecanismos encargados da defensa do organismo.
  - CA7.3. Identificáronse e clasificáronse as doenzas infecciosas e non infecciosas máis comúns na poboación, e recoñecéronse as súas causas, a súa prevención e os seus tratamentos.
  - CA7.4. Relacionáronse os axentes que causan as doenzas infecciosas habituais co contaxio producido.
  - CA7.5. Describiuse a acción das vacinas, dos antibióticos e doutras achegas da ciencia médica para o tratamento e a prevención de doenzas infecciosas.
  - CA7.6. Recoñeceuse o papel das campañas de vacinación na prevención de doenzas infecciosas.
  - CA7.7. Describiuse o tipo de doazóns e os problemas que se producen nos transplantes.
  - CA7.8. Recoñecéronse situacións de risco para a saúde relacionadas co contorno profesional máis próximo.
  - CA7.9. Deseñáronse pautas de hábitos saudables relacionados con situacións cotiás.
- RA8. Elabora menús e dietas equilibradas sinxelas diferenciando os nutrientes que conteñen e adaptándoos aos parámetros corporais e a situacións diversas.
  - CA8.1. Discriminouuse entre o proceso de nutrición e o de alimentación.
  - CA8.2. Diferenciáronse os nutrientes necesarios para o mantemento da saúde.
  - CA8.3. Recoñeceuse a importancia dunha boa alimentación e do exercicio físico no coidado do corpo humano.
  - CA8.4. Relacionáronse as dietas coa saúde, diferenciando entre as necesarias para o mantemento da saúde e as que poden conducir a unha mingua desta.
  - CA8.5. Realizouse o cálculo sobre balances calóricos en situacións habituais do contorno.
  - CA8.6. Calculouse o metabolismo basal e os seus resultados, e representouse nun diagrama establecendo comparacións e conclusións.
  - CA8.7. Elaboráronse menús para situacións concretas, investigando na rede as propiedades dos alimentos.
- RA9. Resolve situacións cotiás, utilizando expresións alxébricas sinxelas e aplicando os métodos de resolución máis axeitados.

- CA9.1. Concretáronse propiedades ou relacións de situacións sinxelas mediante expresións alxébricas.
- CA9.2. Simplificáronse expresións alxébricas sinxelas utilizando métodos de desenvolvemento e factorización.
- CA9.3. Resolvéronse problemas da vida cotiá en que cumpra a formulación e a resolución de ecuacións de primeiro grao.
- CA9.4. Resolvéronse problemas sinxelos utilizando métodos gráficos e as TIC.

## 4.8.2 Contidos básicos

### BC1. Resolución de problemas mediante operacións básicas

- Recoñecemento e diferenciación dos tipos de números. Representación na recta real.
- Utilización da xerarquía das operacións.
- Interpretación e utilización dos números reais e das operacións en diferentes contextos.
- Notación científica. Representación e operacións de suma, resta, multiplicación e división.
- Proporcionalidade directa e inversa. Regra de tres. Comparación de magnitudes.
- As porcentaxes na economía.
- Técnicas de procura de información coas tecnoloxías da información e da comunicación.

### BC2. Recoñecemento de materiais e instalacións de laboratorio

- Normas xerais de traballo no laboratorio.
- Normas de seguridade e hixiene no laboratorio.
- Materiais de laboratorio: tipos e utilidade.
- Técnicas experimentais. Manexo da instrumentación do laboratorio na realización de actividades prácticas.

### BC3. Identificación das formas da materia

- Unidades de lonxitude, capacidade e masa no sistema métrico decimal: cálculos, equivalencias e medidas. Uso da notación científica.
- Materia: propiedades.
- Clasificación da materia segundo o seu estado de agregación e composición.
- Estados de agregación: sólido, líquido e gasoso. Temperatura de fusión e de ebulición.
- Sistemas materiais homoxéneos e heteroxéneos. Estados de agregación dos materiais na natureza.
- Natureza corpuscular da materia. Cambios de estado e modelos cinéticos.



#### BC4. Separación de mesturas e substancias

- Substancias puras e mesturas: identificación, descrición e diferenciación.
- Substancias puras: elementos e compostos. Táboa periódica.
- Técnicas básicas de separación de mesturas no laboratorio. Procesos físicos e químicos que interveñen.
- Características básicas dos materiais relacionados co perfil profesional.
- Traballo en equipo: repartición de tarefas, normas, orde e elaboración de informes.

#### BC5. Recoñecemento da enerxía nos procesos naturais

- Manifestacións da enerxía na natureza: fontes de enerxía e procesos en que esta interveñen.
- Fontes de enerxía renovable e non renovable: identificación. Vantaxes e inconvenientes de cada unha.
- A enerxía na vida cotiá: identificación de situacións próximas.
- Formas de enerxía e a súa transformación. Lei de conservación da enerxía.
- Enerxía, calor e temperatura. Unidades máis habituais do Sistema Internacional.

#### BC6. Localización de estruturas anatómicas básicas

- Niveis de organización da materia viva. Órganos, aparellos e sistemas. Relacións entre eles e as súas funcións.
- Fisioloxía do proceso de nutrición: aparellos dixestivo, circulatorio, respiratorio e excretor.
- Fisioloxía do proceso de relación: sistemas nervioso e endócrino.
- Fisioloxía do proceso de reprodución: aparello reprodutor e desenvolvemento embrionario.

#### BC7. Diferenciación entre saúde e doenza

- Saúde e doenza: concepto e diferenciación.
- Tipos de doenzas: infecciosas e non infecciosas; doenzas de transmisión sexual. Causas, prevención e tratamentos.
- Mecanismos encargados da defensa do organismo. Sistema inmunitario.
- Hixiene e prevención de doenzas. Tratamento fronte ás doenzas infecciosas. Vacinas.
- Transplantes e doazóns.
- Saúde mental: prevención de drogodependencias e de trastornos alimentarios.
- Hábitos de vida saudables relacionados coas doenzas máis frecuentes e con situacións cotiás.

#### BC8. Elaboración de menús e de dietas

- Alimentos e nutrientes: diferenciación. Recoñecemento de nutrientes presentes nos alimentos.
- Alimentación e saúde. Hábitos saudables relacionados coa alimentación.
- Concepto e elaboración de dietas. Tipos de dietas. Elaboración de menús.
- Hábitos saudables relacionados coa alimentación. Importancia dunha boa alimentación e do exercicio físico.

#### BC9. Resolución de ecuacións sinxelas

- Progresións aritméticas e xeométricas.
- Tradución de situacións da linguaxe verbal á alxébrica.
- Transformación de expresións alxébricas. Operacións alxébricas de suma, diferenza, multiplicación e factor común.
- Desenvolvemento e factorización de expresións alxébricas. Identidades notables.
- Resolución de ecuacións de primeiro grao cunha incógnita.
- Aplicación de métodos gráficos de resolución de problemas.

### 4.8.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo contribúe a alcanzar as competencias para a aprendizaxe permanente e contén a formación para que o alumnado sexa consciente tanto da súa propia persoa como do medio que o rodea.

Os contidos deste módulo contribúen a afianzar e aplicar hábitos saudables en todos os aspectos da vida cotiá.

Así mesmo, utilizan a linguaxe operacional das matemáticas na resolución de problemas de índole diversa, aplicados a calquera situación, tanto na vida cotiá como na vida laboral.

A estratexia de aprendizaxe para o ensino deste módulo, que integra ciencias como as matemáticas, a química, a bioloxía e a xeoloxía, enfócase aos conceptos principais e aos principios das ciencias, involucrando o alumnado na resolución de problemas sinxelos e na realización doutras tarefas significativas, e permítelle traballar de xeito autónomo para construír a súa propia aprendizaxe e culminar en resultados reais xerados por el mesmo.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos j), k), l), m) e n) do ciclo formativo e as competencias j), k), l) e m). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Utilización dos números e das súas operacións para resolver problemas.
- Recoñecemento das formas da materia.
- Recoñecemento e uso de material de laboratorio básico.

- Identificación e localización das estruturas anatómicas.
- Realización de exercicios de expresión oral, aplicando as normas básicas de atención ao público.
- Importancia da alimentación para unha vida saudable.
- Resolución de problemas, tanto no ámbito científico como no cotián.

## 4.9 Módulo profesional: Ciencias aplicadas II

- Código: MP3010.
- Duración: 162 horas.

### 4.9.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Resolve situacións cotiás aplicando os métodos de resolución de ecuacións e de sistemas, valorando a precisión, a simplicidade e a utilidade da linguaxe alxébrica.
  - CA1.1. Utilizáronse identidades notables nas operacións con polinomios.
  - CA1.2. Obtivéronse valores numéricos a partir dunha expresión alxébrica.
  - CA1.3. Resolvéronse ecuacións de primeiro e segundo grao sinxelas de modo alxébrico e gráfico.
  - CA1.4. Resolvéronse problemas cotiáns e doutras áreas de coñecemento mediante ecuacións e sistemas.
  - CA1.5. Valorouse a precisión, a simplicidade e a utilidade da linguaxe alxébrica para representar situacións formuladas na vida real.
  - CA1.6. Resolvéronse sistemas de ecuacións sinxelos.
- RA2. Resolve problemas sinxelos de diversa índole, a través da súa análise contrastada e aplicando as fases do método científico.
  - CA2.1. Formuláronse hipóteses sinxelas, a partir de observacións directas ou indirectas compiladas por distintos medios.
  - CA2.2. Analizáronse diversas hipóteses e emitíuse una primeira aproximación á súa explicación.
  - CA2.3. Planificáronse métodos e procedementos experimentais sinxelos de diversa índole para refutar ou non a súa hipótese.
  - CA2.4. Traballouse en equipo na formulación da solución.
  - CA2.5. Compiláronse os resultados dos ensaios de verificación e reflectíronse nun documento de xeito coherente.
  - CA2.6. Defendeuse o resultado con argumentacións e probas, e verificacións ou refutacións das hipóteses emitidas.
- RA3. Realiza medidas directas e indirectas de figuras xeométricas presentes en contextos reais, utilizando os instrumentos, as fórmulas e as técnicas necesarias.
  - CA3.1. Utilizáronse instrumentos apropiados para medir ángulos, lonxitudes, áreas e volumes de corpos e de figuras xeométricas, interpretando as escalas de medida.
  - CA3.2. Utilizáronse estratexias (semellanzas e descomposición en figuras máis sinxelas, etc.) para estimar ou calcular medidas indirectas no mundo físico.
  - CA3.3. Utilizáronse as fórmulas para calcular perímetros, áreas e volumes, e asignáronse as unidades correctas.
  - CA3.4. Traballouse en equipo na obtención de medidas.
  - CA3.5. Utilizáronse as TIC para representar figuras.

- RA4. Interpreta gráficas de dúas magnitudes calculando os parámetros significativos destas e relacionándoo con funcións matemáticas elementais e os principais valores estatísticos.
  - CA4.1. Expresouse a ecuación da recta de diversas formas.
  - CA4.2. Representouse graficamente a función cuadrática aplicando métodos sinxelos para a súa representación.
  - CA4.3. Representouse graficamente a función inversa.
  - CA4.4. Representouse graficamente a función exponencial.
  - CA4.5. Extraeuse información de gráficas que representen os tipos de funcións asociadas a situacións reais.
  - CA4.6. Utilizouse o vocabulario adecuado para a descrición de situacións relacionadas co azar e coa estatística.
  - CA4.7. Elaboráronse e interpretáronse táboas e gráficos estatísticos.
  - CA4.8. Analizáronse características da distribución estatística obtendo medidas de centralización e de dispersión.
  - CA4.9. Aplicáronse as propiedades dos sucesos e a probabilidade.
  - CA4.10. Resolvéronse problemas cotiáns mediante cálculos de probabilidade sinxelos.
- RA5. Aplica técnicas físicas ou químicas, utilizando o material necesario para a realización de prácticas de laboratorio sinxelas, medindo as magnitudes implicadas.
  - CA5.1. Verificouse a dispoñibilidade do material básico utilizado nun laboratorio.
  - CA5.2. Identificáronse e medíronse magnitudes básicas (masa, peso, volume, densidade, temperatura, etc.).
  - CA5.3. Identificáronse tipos de biomoléculas presentes en materiais orgánicos e inorgánicos.
  - CA5.4. Descríronse a célula e os tecidos animais e vexetais mediante a súa observación a través de instrumentos ópticos.
  - CA5.5. Elaboráronse informes de ensaios onde se inclúa a xustificación, o procedemento seguido, os resultados obtidos e as conclusións.
  - CA5.6. Aplicáronse as normas de traballo no laboratorio.
- RA6. Recoñece as reaccións químicas que se producen nos procesos biolóxicos e na industria, argumentando a súa importancia na vida cotiá e describindo os cambios que se producen.
  - CA6.1. Identificáronse reaccións químicas principais da vida cotiá, da natureza e da industria.
  - CA6.2. Descríronse as manifestacións de reaccións químicas.
  - CA6.3. Descríronse os compoñentes principais dunha reacción química e a intervención da enerxía nela.
  - CA6.4. Recoñecéronse algunhas reaccións químicas tipo (combustión, oxidación, descomposición, neutralización, síntese, aeróbica e anaeróbica).
  - CA6.5. Identificáronse os compoñentes e o proceso de reaccións químicas sinxelas mediante ensaios de laboratorio.

- CA6.6. Elaboráronse informes utilizando as TIC sobre as industrias máis salientables (alimentaria, cosmética e de reciclaxe), describindo de forma sinxela os procesos que teñen lugar nelas.
- CA6.7. Aplicáronse as normas de seguridade no traballo de laboratorio.
- RA7. Identifica aspectos positivos e negativos do uso da enerxía nuclear, e describe os efectos da contaminación xerada na súa aplicación.
  - CA7.1. Analizáronse efectos positivos e negativos do uso da enerxía nuclear.
  - CA7.2. Diferenciáronse os procesos de fusión e de fisión nuclear.
  - CA7.3. Identificáronse algúns problemas sobre verteduras nucleares produto de catástrofes naturais ou de mala xestión e mal mantemento das centrais nucleares.
  - CA7.4. Argumentouse sobre a problemática dos residuos nucleares.
  - CA7.5. Traballouse en equipo e utilizáronse as TIC.
- RA8. Identifica os cambios que se producen no planeta Terra argumentando as súas causas e tendo en conta as diferenzas entre relevo e paisaxe.
  - CA8.1. Identificáronse os axentes xeolóxicos externos e cal é a súa acción sobre o relevo.
  - CA8.2. Diferenciáronse os tipos de meteorización e identificáronse as súas consecuencias no relevo.
  - CA8.3. Analizouse o proceso de erosión, recoñecendo os axentes xeolóxicos externos que interveñen e as consecuencias no relevo.
  - CA8.4. Describiuse o proceso de transporte discriminando os axentes xeolóxicos externos que interveñen e as consecuencias no relevo.
  - CA8.5. Analizouse o proceso de sedimentación discriminando os axentes xeolóxicos externos que interveñen, as situacións e as consecuencias no relevo.
- RA9. Categoriza os contaminantes atmosféricos principais identificando as súas orixes e relacionándoas cos seus efectos.
  - CA9.1. Recoñecéronse os fenómenos da contaminación atmosférica e os principais axentes que a causan.
  - CA9.2. Investigouse sobre o fenómeno da chuvia ácida, as súas consecuencias inmediatas e futuras, e como sería posible evitala.
  - CA9.3. Describiuse o efecto invernadoiro argumentando as súas causas ou axentes que contribúen a el, así como as medidas para a súa redución.
  - CA9.4. Describiuse a problemática que ocasiona a perda paulatina da capa de ozono, e as consecuencias para a saúde das persoas, o equilibrio da hidrosfera e as poboacións.
- RA10. Identifica os contaminantes da auga tendo en conta a relación entre o seu efecto no ambiente e o seu tratamento de depuración.
  - CA10.1. Recoñeceuse e valorouse o papel da auga na existencia e na supervivencia da vida no planeta.
  - CA10.2. Identificouse o efecto nocivo da contaminación dos acuíferos nas poboacións de seres vivos.
  - CA10.3. Identificáronse posibles contaminantes en mostras de auga de distinta orixe, planificando e realizando ensaios de laboratorio.

- CA10.4. Analizáronse os efectos producidos pola contaminación da auga e o uso responsable desta.
- RA11. Contribúe ao equilibrio ambiental, analizando e argumentando as liñas básicas sobre o desenvolvemento sustentable e propondo accións para a súa mellora e a súa conservación.
  - CA11.1. Analizáronse as implicacións positivas dun desenvolvemento sustentable.
  - CA11.2. Propuxéronse medidas elementais encamiñadas a favorecer o desenvolvemento sustentable.
  - CA11.3. Deseñáronse estratexias básicas para posibilitar o mantemento do ambiente.
  - CA11.4. Traballouse en equipo na identificación dos obxectivos para a mellora ambiental.
- RA12. Relaciona as forzas que aparecen en situacións habituais cos efectos producidos tendo en conta a súa contribución ao movemento ou ao repouso dos obxectos e as magnitudes postas en xogo.
  - CA12.1. Discrimináronse movementos cotiáns en función da súa traxectoria e da súa celeridade.
  - CA12.2. Relacionáronse entre si a distancia percorrida, a velocidade, o tempo e a aceleración, expresándoas en unidades de uso habitual.
  - CA12.3. Representáronse vectorialmente determinadas magnitudes como a velocidade e a aceleración.
  - CA12.4. Relacionáronse os parámetros que definen o movemento rectilíneo uniforme utilizando as expresións gráfica e matemática.
  - CA12.5. Realizáronse cálculos sinxelos de velocidades en movementos con aceleración constante.
  - CA12.6. Describiuse a relación causa e efecto en distintas situacións, para atopar a relación entre forzas e movementos.
  - CA12.7. Aplicáronse as leis de Newton en situacións da vida cotiá.
- RA13. Identifica os aspectos básicos da produción, o transporte e a utilización da enerxía eléctrica, e os factores que interveñen no seu consumo, describindo os cambios producidos e as magnitudes e valores característicos.
  - CA13.1. Identificáronse e manexáronse as magnitudes físicas básicas para ter en conta no consumo de electricidade na vida cotiá.
  - CA13.2. Analizáronse os hábitos de consumo e de aforro eléctrico e establecéronse liñas de mellora neles.
  - CA13.3. Clasificáronse as centrais eléctricas e describiuse a transformación enerxética nelas.
  - CA13.4. Analizáronse as vantaxes e as desvantaxes das centrais eléctricas.
  - CA13.5. Describíronse basicamente as etapas da distribución da enerxía eléctrica desde a súa xénese á persoa usuaria.
  - CA13.6. Traballouse en equipo na compilación de información sobre centrais eléctricas en España.

## 4.9.2 Contidos básicos

### BC1. Resolución de ecuacións e de sistemas en situacións cotiás

- Transformación de expresións alxébricas. Operacións alxébricas de suma, diferenza, produto, cociente e factor común.
- Obtención de valores numéricos en fórmulas. Regra de Ruffini.
- Polinomios: raíces e factorización. Teorema do resto e teorema do factor.
- Resolución alxébrica e gráfica de ecuacións de primeiro e de segundo grao.
- Resolución de sistemas de ecuacións sinxelos.
- Técnicas de resolución de problemas con ecuacións e sistemas.
- Linguaxe alxébrica. Precisión e simplicidade na tradución de situacións reais.

### BC2. Resolución de problemas sinxelos

- Método científico.
- Fases do método científico: observación, elaboración de hipóteses, experimentación, análise de resultados, e leis ou teorías.
- Aplicación das fases do método científico a situacións sinxelas.
- Traballo en equipo: repartición de tarefas e de responsabilidades, cooperación, respecto e orde. Elaboración de informes.

### BC3. Realización de medidas en figuras xeométricas

- Puntos e rectas.
- Rectas secantes e paralelas.
- Ángulo: medida.
- Polígonos: descrición dos seus elementos e clasificación.
- Triángulos. Semellanza; teoremas de Tales e de Pitágoras.
- Circunferencia e os seus elementos. Medida e cálculo de lonxitudes, áreas e volumes. Asignación de unidades.
- Cálculo de medidas indirectas. Semellanzas; descomposición en figuras máis simples.
- Traballo en equipo: repartición de tarefas e de responsabilidades, cooperación e respecto. Presentación de resultados.
- Uso de aplicacións informáticas de xeometría dinámica para o estudo e a representación de figuras xeométricas.

### BC4. Interpretación de gráficos

- Interpretación dun fenómeno descrito mediante un enunciado, unha táboa, unha gráfica ou unha expresión analítica.
- Funcións lineais. Ecuación da recta.



- Funcións cuadráticas. Representación gráfica.
- Representación gráfica da función inversa e da función exponencial.
- Uso de aplicacións informáticas para a representación, a simulación e a análise da gráfica dunha función.
- Estatística. Táboas e gráficos estatísticos. Medidas de centralización e dispersión.
- Cálculo de probabilidades. Propiedades dos sucesos e da probabilidade. Resolución de problemas.

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

- Material básico no laboratorio. Inventario.
- Normas de traballo no laboratorio.
- Medida de magnitudes fundamentais: lonxitude, masa, peso, volume, densidade, temperatura, etc.
- Recoñecemento de biomoléculas orgánicas e inorgánicas.
- Microscopio óptico e lupa binocular: fundamentos ópticos e manexo; utilización para describir a célula, e os tecidos animais e vexetais.
- Informes de traballo no laboratorio: estrutura e formato.

#### BC6. Recoñecemento de reaccións químicas cotiás

- Reacción química. Componentes e procesos. Ensaio de laboratorio.
- Condicións de produción das reaccións químicas: intervención de enerxía.
- Reaccións químicas en ámbitos da vida cotiá, da natureza e na industria.
- Reaccións químicas básicas: combustión, oxidación, descomposición, neutralización, síntese, aeróbica e anaeróbica.
- Procesos que teñen lugar nas industrias máis salientables (alimentarias, cosmética e de reciclaxe).
- Normas de seguridade no traballo de laboratorio.

#### BC7. Identificación de aspectos relativos á contaminación nuclear

- Orixe da enerxía nuclear.
- Tipos de procesos para a obtención e o uso da enerxía nuclear: fusión e fisión.
- Residuos radioactivos provenientes das centrais nucleares: problemática da súa xestión e do seu tratamento.
- Traballo en equipo: repartición de tarefas e de responsabilidades, normas, orde e elaboración de informes.

#### BC8. Identificación dos cambios no relevo e na paisaxe da Terra

- Axentes xeolóxicos externos e internos.
- Acción dos axentes xeolóxicos externos: meteorización, erosión, transporte e sedimentación.

- Identificación dos resultados da acción dos axentes xeolóxicos.
- Relevo e paisaxe. Factores condicionantes.

#### BC9. Categorización dos contaminantes atmosféricos principais

- Concepto.
- Chuvia ácida.
- Efecto invernadoiro.
- Destrucción da capa de ozono.

#### BC10. Identificación de contaminantes da auga

- Auga: factor esencial para a vida no planeta.
- Contaminación da auga: causas e efectos.
- Tratamentos de depuración e potabilización de auga.
- Métodos de almacenamento da auga proveniente dos desxeamentos, as descargas fluviais e a chuvia.

#### BC11. Equilibrio ambiental e desenvolvemento sustentable

- Concepto e aplicacións do desenvolvemento sustentable.
- Factores que inciden sobre a conservación do ambiente.
- Accións que contribúen ao mantemento e na mellora do equilibrio ambiental.

#### BC12. Influencia das forzas sobre o estado de repouso e de movemento dos corpos

- Clasificación dos movementos segundo a súa traxectoria e a súa aceleración.
- Distancia percorrida, velocidade e aceleración. Unidades do Sistema Internacional e máis habituais. Cálculos en movementos con aceleración constante.
- Magnitudes escalares e vectoriais: distancia percorrida, velocidade e aceleración.
- Movemento rectilíneo uniforme: características. Interpretación gráfica.
- Forza: resultado dunha interacción. Relación entre forzas e movementos.
- Representación de forzas aplicadas a un sólido en situacións habituais. Resultante.
- Leis de Newton.

#### BC13. Producción e utilización da enerxía eléctrica

- Electricidade e desenvolvemento tecnolóxico.
- Materia e electricidade.
- Magnitudes básicas manexadas no consumo de electricidade: enerxía e potencia. Aplicacións na vida cotiá: interpretación do recibo da luz.
- Hábitos de consumo e aforro de electricidade.

- Sistemas de produción de enerxía eléctrica: tipos de centrais eléctricas, as súas vantaxes e as súas desvantaxes.
- Transporte e distribución da enerxía eléctrica: etapas.
- Traballo en equipo: repartición de tarefas e de responsabilidades; elaboración de informes.

### 4.9.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo contribúe a alcanzar as competencias para a aprendizaxe permanente e contén a formación para que, utilizando os pasos do razoamento científico, basicamente a observación e a experimentación, o alumnado aprenda a interpretar fenómenos naturais e, do mesmo modo, poida afianzar e aplicar hábitos saudables en todos os aspectos da súa vida cotiá.

Igualmente, fórmase para que utilice a linguaxe operacional das matemáticas na resolución de problemas de distinta índole, aplicados a calquera situación, na súa vida cotiá e na súa vida laboral.

A estratexia de aprendizaxe para o ensino deste módulo, que integra ciencias como as matemáticas, a física e a química, a bioloxía e a xeoloxía, enfocarase aos conceptos principais e aos principios das ciencias, involucrando o alumnado na solución de problemas e noutras tarefas significativas, e permitiralle traballar de xeito autónomo para construír a súa propia aprendizaxe e culminar en resultados reais xerados por el mesmo.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos j), k), l), m) e n) do ciclo formativo, e as competencias j), k), l) e m). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Resolución de problemas, tanto no ámbito científico como no cotián.
- Interpretación de gráficos e curvas.
- Aplicación, cando proceda, do método científico.
- Valoración do ambiente e da influencia dos contaminantes.
- Características da enerxía nuclear.
- Aplicación de procedementos físicos e químicos elementais.
- Realización de exercicios de expresión oral.
- Representación de forzas.

## 4.10 Módulo profesional: Comunicación e sociedade I

- Código: MP3011.
- Duración: 206 horas.

### 4.10.1 Unidade formativa 1: Comunicación en linguas galega e castelá I

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

#### 4.10.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Utiliza estratexias comunicativas para interpretar e comunicar información oral en lingua galega e en lingua castelá, aplicando os principios da escoita activa, estratexias sinxelas de composición e as normas lingüísticas básicas.
  - CA1.1. Analizouse a estrutura de textos orais procedentes dos medios de comunicación de actualidade e identificáronse as súas características principais.
  - CA1.2. Aplicáronse as habilidades básicas para realizar unha escoita activa, identificando o sentido global e os contidos específicos dunha mensaxe oral.
  - CA1.3. Realizouse un bo uso dos elementos de comunicación non verbal nas argumentacións e nas exposicións.
  - CA1.4. Analizáronse os usos e os niveis da lingua e as normas lingüísticas na comprensión e aplicáronse na composición de mensaxes orais, e revisáronse e elimináronse os usos discriminatorios, nomeadamente nas relacións de xénero.
  - CA1.5. Utilizouse a terminoloxía gramatical axeitada na comprensión das actividades gramaticais propostas e na súa resolución.
- RA2. Utiliza estratexias comunicativas para interpretar e comunicar información escrita en lingua galega e en lingua castelá, aplicando á composición autónoma de textos breves seleccionados, estratexias de lectura comprensiva e de análise, síntese e clasificación, de xeito estruturado e progresivo.
  - CA2.1. Valoráronse e analizáronse as características principais dos tipos de textos en relación coa súa idoneidade para o traballo que se desexe realizar e en función da súa finalidade.
  - CA2.2. Utilizáronse diversas ferramentas de procura na comprensión dun texto escrito, aplicando estratexias de reinterpretación de contidos.
  - CA2.3. Aplicáronse sistematicamente estratexias de lectura comprensiva na interpretación dos textos, extraendo conclusións para a súa aplicación nas actividades de aprendizaxe e recoñecendo posibles usos discriminatorios desde a perspectiva de xénero.
  - CA2.4. Resumiuse o contido dun texto escrito, extraendo a idea principal, as secundarias e o propósito comunicativo, e revisáronse e reformuláronse as conclusións obtidas.

- CA2.5. Analizouse a estrutura de textos escritos de utilización diaria, recoñecendo usos e niveis da lingua, e pautas de elaboración.
- CA2.6. Aplicáronse as principais normas gramaticais e ortográficas na redacción de textos, de xeito que o texto final resulte claro e preciso.
- CA2.7. Utilizouse o léxico específico da familia profesional do título.
- CA2.8. Desenvolvéronse pautas sistemáticas na elaboración de textos escritos que permiten a valoración das aprendizaxes desenvolvidas e a reformulación das necesidades de aprendizaxe para mellorar a comunicación escrita.
- CA2.9. Seguíronse pautas de presentación de traballos escritos tendo en conta o contido, o formato e o público destinatario, utilizando un vocabulario adecuado ao contexto.
- CA2.10. Resolvéronse actividades de comprensión e análise das estruturas gramaticais e comprobouse a validez das inferencias realizadas.
- RA3. Realiza a lectura de textos literarios representativos da literatura castelá anteriores ao século XIX, xerando criterios estéticos para a construción do gusto persoal.
  - CA3.1. Contrastáronse as etapas de evolución da literatura en lingua castelá no período considerado e recoñecéronse as obras máis representativas.
  - CA3.2. Valorouse a estrutura e o uso da linguaxe na lectura persoal dunha obra literaria adecuada ao nivel, situándoa no seu contexto e utilizando instrumentos protocolizados de recollida de información.
  - CA3.3. Expresáronse opinións persoais razoadas sobre os aspectos máis e menos apreciados dunha obra e sobre a implicación entre o seu contido e as propias experiencias vitais.
  - CA3.4. Aplicáronse estratexias para a comprensión de textos literarios, tendo en conta os temas e os motivos básicos.
  - CA3.5. Presentouse información sobre períodos, autores/as e obras da literatura en lingua castelá a partir de textos literarios.
- RA4. Realiza a lectura de textos literarios representativos da literatura en lingua galega anteriores ao século XX, xerando criterios estéticos para a construción do gusto persoal.
  - CA4.1. Contrastáronse as etapas de evolución da literatura en lingua galega no período considerado e recoñecéronse as obras máis representativas.
  - CA4.2. Valorouse a estrutura e o uso da linguaxe na lectura persoal dunha obra literaria adecuada ao nivel, situándoa no seu contexto e utilizando instrumentos protocolizados de recollida de información.
  - CA4.3. Expresáronse opinións persoais razoadas sobre os aspectos máis e menos apreciados dunha obra e sobre a implicación entre o seu contido e as propias experiencias vitais.
  - CA4.4. Aplicáronse estratexias para a comprensión de textos literarios, tendo en conta os temas e os motivos básicos.
  - CA4.5. Presentouse información sobre períodos, autores/as e obras da literatura en lingua galega a partir de textos literarios.
- RA5. Coñece a formación da lingua galega e da lingua castelá e as distintas etapas da súa historia social ata o século XIX, así como os fenómenos de contacto

de linguas, sendo consciente da necesidade de normalizar a lingua galega no marco do plurilingüismo.

- CA5.1. Analizáronse as características de formación da lingua galega e da lingua castelá.
- CA5.2. Identificáronse as causas e consecuencias dos feitos máis relevantes da historia social da lingua galega e da lingua castelá anterior ao século XX.
- CA5.3. Analizáronse os fenómenos de contacto de linguas, atendendo a situacións de bilingüismo, diglosia, interferencias e o conflito lingüístico.
- CA5.4. Valorouse a necesidade de normalizar a lingua galega no marco do plurilingüismo, rexeitando os prexuízos lingüísticos.

#### 4.10.1.2 Contidos básicos

##### BC1. Utilización de estratexias de comunicación oral en lingua galega e en lingua castelá

- Textos orais.
- Aplicación de escoita activa na comprensión de textos orais.
- Pautas para evitar a disrupción en situacións de comunicación oral.
- Intercambio comunicativo: elementos extralingüísticos da comunicación oral; usos orais informais e formais da lingua; adecuación ao contexto comunicativo.
- Aplicación das normas lingüísticas na comunicación oral. Organización da frase: estruturas gramaticais básicas en lingua galega e en lingua castelá.
- Composicións orais: exposicións orais sinxelas sobre feitos da actualidade; presentacións orais sinxelas; uso de medios de apoio (medios audiovisuais e TIC).

##### BC2. Utilización de estratexias de comunicación escrita en lingua galega e en lingua castelá

- Tipos de textos. Características de textos de propios da vida cotiá e profesional.
- Estratexias de lectura: elementos textuais.
- Pautas para a utilización de dicionarios diversos.
- Estratexias básicas no proceso de composición escrita.
- Presentación de textos escritos en distintos soportes. Aplicación das normas gramaticais e ortográficas en lingua castelá e en lingua galega.
- Textos escritos. Principais conectores textuais en lingua castelá e en lingua galega. Aspectos básicos das formas verbais nos textos, con especial atención ás perífrases verbais, á concordancia e a coherencia temporal e modal. Funcións substantiva, adxectiva e adverbial do verbo. Sintaxe (enunciado, frase e oración; suxeito e predicado; complemento directo, indirecto, de réxime, circunstancial, axente e atributo). Estruturas subordinadas (substantivas, adxectivas e adverbiais).
- Léxico específico da familia profesional do título.

### BC3. Lectura de textos literarios en lingua castelá anteriores ao século XIX

- Pautas para a lectura de fragmentos literarios.
- Instrumentos para a recollida de información da lectura dunha obra literaria.
- Características estilísticas e temáticas da literatura en lingua castelá a partir da Idade Media e ata o século XVIII.
- Narrativa: temas e estilos recorrentes segundo a época literaria.
- Poesía: temas e estilos recorrentes segundo a época literaria. Interpretación.
- Teatro: temas e estilos segundo a época literaria.

### BC4. Lectura de textos literarios en lingua galega anteriores ao século XX

- Pautas para a lectura de fragmentos literarios.
- Instrumentos para a recollida de información da lectura dunha obra literaria.
- Características estilísticas e temáticas da literatura en lingua galega desde a Idade Media e ata o século XIX.
- A literatura medieval.
- A literatura dos Séculos Escuros.
- A literatura do século XIX: etapas e obras máis significativas.

### BC5. Coñecemento da formación da lingua galega e da lingua castelá e das distintas etapas da súa historia social ata o século XIX, así como os fenómenos de contacto de linguas.

- A formación da lingua galega e da lingua castelá.
- Características das etapas da historia social da lingua galega e da lingua castelá ata o século XIX.
- Análise dos fenómenos de contacto de linguas (bilingüismo, diglosia, conflito lingüístico e interferencias).
- Adopción de actitudes positivas cara á normalización da lingua galega e coñecemento do proceso.
- Valoración do plurilingüismo como expresión da riqueza cultural da humanidade.
- Crítica dos prexuizos lingüísticos.

## 4.10.2 Unidade formativa 2: Comunicación en lingua inglesa I

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

### 4.10.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Utiliza estratexias para interpretar e comunicar información oral en lingua inglesa, elaborando presentacións orais de pouca extensión, ben estruturadas, re-



lativas a situacións habituais de comunicación cotiá e frecuente de ámbito persoal, público ou profesional.

- CA1.1. Aplicáronse as estratexias de escoita activa para a comprensión precisa das mensaxes recibidas.
  - CA1.2. Identificouse a intención comunicativa básica de mensaxes directas ou recibidas mediante formatos electrónicos, valorando as situacións de comunicación e as súas implicacións no uso do vocabulario empregado.
  - CA1.3. Identificouse o sentido global do texto oral que presenta a información de xeito secuenciado e progresivo en situacións habituais frecuentes e de contido predicible.
  - CA1.4. Identificáronse trazos fonéticos e de entoación común e evidente que axuden a entender o sentido xeral da mensaxe.
  - CA1.5. Realizáronse presentacións orais breves de textos descritivos, narrativos e instrutivos dos ámbitos persoal, público ou profesional, de acordo cun guión sinxelo, aplicando a estrutura de cada tipo de texto e utilizando, de ser o caso, medios informáticos.
  - CA1.6. Utilizáronse estruturas gramaticais básicas adaptadas a contextos diferentes (formal, non formal e situacións profesionais), e un repertorio esencial e restrinxido de expresións, frases e palabras de situacións habituais frecuentes e de contido altamente predicible segundo o propósito comunicativo do texto.
  - CA1.7. Expresouse con certa claridade, usando unha entoación e unha pronuncia comprensible, aceptándose as pausas e as dúbidas frecuentes.
  - CA1.8. Amosouse unha actitude reflexiva acerca da información que supoña calquera tipo de discriminación.
  - CA1.9. Identificáronse as normas de relacións sociais básicas e estandarizadas dos países onde se fale a lingua estranxeira.
  - CA1.10. Identificáronse os costumes ou as actividades cotiás da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
- RA2. Participa en conversas en lingua inglesa utilizando unha linguaxe sinxela e clara en situacións habituais frecuentes dos ámbitos persoal ou profesional, activando estratexias de comunicación básicas.
    - CA2.1. Dialogouse, de xeito dirixido e seguindo un guión ben estruturado, utilizando un repertorio memorizado de modelos de oracións e conversas breves e básicas, sobre situacións habituais frecuentes e de contido altamente predicible.
    - CA2.2. Mantívose a interacción utilizando estratexias de comunicación sinxelas para amosar o interese e a comprensión.
    - CA2.3. Utilizáronse estratexias básicas de compensación para suplir carencias na lingua estranxeira, como a observación da persoa interlocutora e a procura da súa axuda para facilitar a bidireccionalidade da comunicación.
    - CA2.4. Utilizáronse estruturas gramaticais básicas e un repertorio esencial e restrinxido de expresións, frases, palabras e marcadores de discurso lineais, segundo o propósito comunicativo do texto.
    - CA2.5. Expresouse con certa claridade, utilizando unha entoación e unha pronuncia comprensibles, aceptándose as pausas e as dúbidas frecuentes, nun re-



xistro formal ou neutro e sempre que as condicións acústicas sexan boas e a mensaxe non estea distorsionada.

- RA3. Elabora textos escritos breves e sinxelos en lingua inglesa, en situacións de comunicacións habituais e frecuentes dos ámbitos persoal, público ou profesional, desenvolvendo estratexias estruturadas de composición, e aplica estratexias de lectura comprensiva.
  - CA3.1. Leuse o texto de xeito comprensivo, recoñecendo os seus trazos básicos, o seu contido global, e analízase a súa intención e o seu contexto.
  - CA3.2. Identificáronse as ideas fundamentais e a intención comunicativa básica do texto.
  - CA3.3. Identificáronse estruturas gramaticais básicas e un repertorio limitado de expresións, frases, palabras e marcadores de discurso lineais, en situacións habituais frecuentes, de contido moi predicible.
  - CA3.4. Completáronse e reorganizáronse frases e oracións, atendendo ao propósito comunicativo e a normas gramaticais básicas.
  - CA3.5. Elaboráronse textos breves e adecuados a un propósito comunicativo, seguindo modelos estruturados.
  - CA3.6. Utilizouse o léxico esencial axeitado para situacións frecuentes e para o contexto dos ámbitos persoal ou profesional.
  - CA3.7. Amosouse interese pola boa presentación dos textos escritos, respectando as normas gramaticais, ortográficas e tipográficas, e seguindo sinxelas pautas de revisión.
  - CA3.8. Utilizáronse dicionarios impresos e en liña e correctores ortográficos dos procesadores na composición dos textos.
  - CA3.9. Amosouse unha actitude reflexiva acerca da información que supoña calquera tipo de discriminación.

#### 4.10.2.2 Contidos básicos

##### BC1. Comprensión e produción de textos orais básicos en lingua inglesa

- Ideas principais en chamadas, mensaxes, ordes e indicacións moi claras.
- Descrición xeral de persoas, lugares e obxectos dos ámbitos profesional e público.
- Narración e explicación sobre situacións habituais e frecuentes do presente, do pasado e do futuro.
- Léxico, expresións e frases sinxelas frecuentes para se desenvolver en transaccións e xestións cotiás dos ámbitos persoal ou profesional.
- Recursos gramaticais. Tempos e formas verbais en presente e pasado; verbos principais, modais e auxiliares. Funcións comunicativas asociadas a situacións habituais e frecuentes. Elementos lingüísticos fundamentais. Marcadores do discurso para iniciar, ordenar e finalizar.
- Pronuncia de fonemas ou grupos fónicos de carácter básico que presenten maior dificultade.
- Uso de rexistros axeitados nas relacións sociais.

- Estratexias fundamentais de comprensión e escoita activa.
- Formatos electrónicos máis usuais.

#### BC2. Participación en conversas en lingua inglesa

- Estratexias de comprensión e escoita activa para iniciar, manter e rematar a interacción.
- Elaboración de mensaxes e textos sinxelos en lingua inglesa.
- Comprensión da información global e da idea principal de textos básicos cotiáns, dos ámbitos persoal, público ou profesional.
- Léxico frecuente para se desenvolver en transaccións e xestións cotiás e sinxelas dos ámbitos persoal, público ou profesional.
- Composición de textos escritos moi breves, sinxelos e ben estruturados.

#### BC3. Interpretación e elaboración de mensaxes sinxelas escritas en lingua inglesa

- Elementos lingüísticos fundamentais atendendo aos tipos de textos, aos contextos e aos propósitos comunicativos tendo en conta un enfoque centrado no uso da lingua e na súa dimensión social.
- Propiedades básicas do texto.
- Estratexias e técnicas de comprensión de lectura.
- Estratexias de planificación e de corrección escrita.
- Estratexias de expresión e de interacción escrita.
- Usos sociais da lingua: información xeral, opinión e valoración.
- Funcións comunicativas máis habituais dos ámbitos persoal, público ou profesional en medios escritos.
- Coherencia espazo-temporal e cohesión a través do uso de recursos sinxelos para iniciar, desenvolver ou rematar un texto escrito.
- Contidos léxico-semánticos sinxelos e básicos da lingua inglesa.
- Tempos e formas verbais. Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
- Estructuras gramaticais básicas:
- A oración simple e a oración composta con and/or/but.
- Dicionarios impresos e en liña, e correctores ortográficos.

### 4.10.3 Unidade formativa 3: Sociedade I

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

#### 4.10.3.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Valora a evolución histórica das sociedades prehistóricas e da Idade Antiga, así como as súas relacións coas paisaxes naturais, analizando os factores e os elementos implicados, e desenvolvendo actitudes e valores de aprecio do patrimonio natural e artístico.
  - CA1.1. Describíronse mediante a análise de fontes gráficas as principais características dunha paisaxe natural, e recoñecéronse esas características no contorno máis próximo.
  - CA1.2. Explicáronse a localización, o desprazamento e a adaptación ao medio dos grupos humanos do período da hominización, ata o dominio técnico dos metais por parte das principais culturas que o exemplifican.
  - CA1.3. Relacionáronse as características dos fitos artísticos máis significativos do período prehistórico coa organización social e co corpo de crenzas, e valoráronse as súas diferenzas coas sociedades actuais.
  - CA1.4. Valorouse a persistencia destas sociedades nas actuais, en especial no territorio galego e peninsular, identificando e comparando as súas principais características.
  - CA1.5. Discrimináronse as principais características que require a análise das obras arquitectónicas e escultóricas mediante exemplos arquetípicos, diferenciando estilos canónicos.
  - CA1.6. Xulgouse o impacto das primeiras sociedades humanas na paisaxe natural, analizando as características das cidades antigas e a súa evolución na actualidade no territorio galego e peninsular.
  - CA1.7. Analizouse a persistencia en Galicia, na Península Ibérica e nos territorios extrapeninsulares españois das sociedades prehistóricas e da Idade Antiga.
  - CA1.8. Elaboráronse instrumentos sinxelos de recollida de información mediante estratexias de composición protocolizadas, utilizando tecnoloxías da información e da comunicación.
  - CA1.9. Desenvolvéronse comportamentos acordes co desenvolvemento do propio esforzo e o traballo colaborativo.
- RA2. Valora a construción do espazo europeo ata as primeiras transformacións industriais das sociedades agrarias, analizando as súas características principais, así como a súa persistencia na sociedade actual e no contorno inmediato.
  - CA2.1. Analizouse a transformación do mundo antigo no medieval, recoñecendo a evolución do espazo europeo, as súas relacións co espazo extraeuropeo e as características máis significativas das sociedades medievais en Galicia e en España.
  - CA2.2. Valoráronse as características das paisaxes agrarias medievais e a súa persistencia nas sociedades actuais galega e española, identificando os seus elementos principais.
  - CA2.3. Valoráronse as consecuencias da construción dos imperios coloniais en América nas culturas autóctonas e nas europeas.
  - CA2.4. Analizouse o modelo político e social da monarquía absoluta durante a Idade Moderna nas principais potencias europeas, así como as súas peculiaridades en Galicia e en España.

- CA2.5. Valoráronse os indicadores demográficos básicos das transformacións na poboación europea, española e galega durante o período analizado.
- CA2.6. Describíronse as principais características da análise das obras pictóricas a través do estudo de exemplos arquetípicos das escolas e dos estilos que se suceden en Europa, en España e en Galicia desde o Renacemento ata a irrupción das vangardas históricas.
- CA2.7. Analizouse a evolución do sector ou dos sectores produtivos propios do perfil do título, analizando as súas transformacións e os principais fitos de evolución nos seus sistemas organizativos e tecnolóxicos.
- CA2.8. Elaboráronse instrumentos sinxelos de recollida de información mediante estratexias de composición protocolizadas, utilizando as tecnoloxías da información e da comunicación.
- CA2.9. Desenvolvéronse comportamentos acordes co desenvolvemento do propio esforzo e o traballo en equipo.

#### 4.10.3.2 Contidos básicos

##### BC1. Valoración das sociedades prehistóricas e antigas e a súa relación co medio natural

- Paisaxes naturais: aspectos xerais e locais.
- Sociedades prehistóricas.
- Nacemento das cidades: hábitat urbano e a súa evolución; gráficos de representación urbana; sociedades urbanas antigas; cultura grega (extensión, trazos, fitos principais e características esenciais da arte grega); cultura romana (características esenciais da arte romana); sociedades prehistóricas e antigas no territorio galego e peninsular.
- Tratamento e elaboración de información para as actividades educativas: recursos básicos (guións, esquemas, resumos, etc); ferramentas sinxelas de localización cronolóxica; vocabulario seleccionado e específico.

##### BC2. Valoración da creación do espazo europeo na Idade Media e na Idade Moderna

- Europa medieval: persistencia de usos e costumes (espazo agrario e as súas características); contacto con outras culturas.
- Europa das monarquías absolutas: grandes monarquías europeas (localización e evolución sobre o mapa no contexto europeo); monarquía absoluta en España; evolución do sector produtivo durante o período.
- Colonización de América.
- Galicia na época medieval e moderna.
- Estudo da poboación.: evolución demográfica do espazo europeo; comentario de gráficas de poboación (pautas e instrumentos básicos).
- Evolución da arte europea, española e galega das épocas medieval e moderna. Pautas básicas para o comentario de obras pictóricas.

- Tratamento e elaboración de información para as actividades educativas: recursos básicos (resumos, fichas temáticas, biografías, follas de cálculo ou similares, etc); vocabulario específico.

#### 4.10.4 Orientacións pedagóxicas

Este módulo contribúe a alcanzar as competencias para a aprendizaxe permanente e contén a formación para que o alumnado sexa quen de recoñecer as características básicas dos fenómenos relacionados coa actividade humana e mellorar as súas habilidades comunicativas.

A estratexia de aprendizaxe para o ensino deste módulo, que integra coñecementos básicos relativos a ciencias sociais, lingua galega e literatura, lingua castelá e literatura, e lingua inglesa, estará enfocada ao uso de ferramentas básicas da análise textual, á elaboración de información estruturada oral e escrita, á localización espazo-temporal dos fenómenos sociais e culturais, ao respecto pola diversidade de crenzas e ás pautas de relación cotiá en distintas sociedades e grupos humanos, involucrando o alumnado en tarefas significativas que lle permitan traballar de xeito autónomo e en equipo.

Para facilitar a organización dos contidos, este módulo divídese en tres unidades formativas: Comunicación en linguas galega e castelá I, Comunicación en lingua inglesa I, e Sociedade I.

A lingua galega e literatura, e a lingua castelá e literatura abórdanse desde un enfoque comunicativo que xustifica o seu tratamento integrado nunha única unidade formativa. En calquera caso, de acordo coa lexislación vixente, no proceso de ensino e aprendizaxe débense usar ambas as linguas nas destrezas de comprensión e de produción para que o alumnado finalice esta formación sendo competente nas dúas.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais n), ñ), o), p), q) e r) do ciclo formativo, e coas competencias profesionais, persoais e sociais m), n), ñ), o) e p). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo estarán orientadas a:

- Concreción dun plan personalizado de formación que teña como obxectivo lograr a integración do alumnado nas situacións de aprendizaxe propostas, mediante a aplicación de estratexias motivadoras.
- Potenciación da autonomía na execución das actividades e na xestión do seu tempo de aprendizaxe, no ámbito das competencias e dos contidos do ámbito sociolingüístico.
- Realización de dinámicas sobre o desenvolvemento de habilidades sociais que favorezan o asentamento de hábitos de disciplina e de traballo individual e en equipo.
- Uso de estratexias, recursos e fontes de información ao seu alcance, fomentando o uso das TIC, que contribúan á reflexión sobre a valoración da información necesaria para construír explicacións estruturadas da realidade.
- Uso de métodos globalizadores (proxectos, centros de interese, etc.) que permitan a integración do alumnado nas actividades de aprendizaxe, concretado nunha metodoloxía de traballo que os relacione coa actualidade.

- Programación de actividades que se relacionen, sempre que sexa posible, con capacidades que se deriven do perfil profesional.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo en relación coa aprendizaxe das linguas están relacionadas con:

- Uso da lingua na interpretación e na elaboración de mensaxes sinxelas orais e escritas, mediante o seu uso en distintos tipos de situacións comunicativas e textuais do contorno do alumnado.
- Uso dun vocabulario adecuado ás situacións do seu contorno, que orientará a concreción dos contidos, das actividades e dos exemplos utilizados no módulo.
- Selección e execución de estratexias didácticas que faciliten a autoaprendizaxe e que incorporen o uso da lingua en situacións de comunicación o máis reais posible, utilizando as posibilidades das tecnoloxía da información e da comunicación (correo electrónico, SMS, internet, redes sociais, etc.).
- Uso das técnicas de comunicación para potenciar o traballo en equipo que permita a integración do alumnado nas actividades educativas con garantía de éxito.
- Apreciación da variedade cultural e de costumes presentes no contorno do alumnado, en relación coas necesidades derivadas do uso da lingua con distintos falantes.
- Desenvolvemento de hábitos de lectura que permitan a satisfacción coa produción literaria, mediante o uso de textos seleccionados acordes ás súas necesidades e características.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo en relación coas ciencias sociais están relacionadas con:

- Integración motivadora de saberes que lle permitan ao alumnado analizar e valorar a diversidade das sociedades humanas.
- Utilización de recursos e fontes de información ao seu alcance para organizar a información que extraia, para favorecer a súa integración no traballo educativo.
- Recoñecemento da pegada do pasado na vida diaria mediante a apreciación da diversidade dos grupos humanos e os seus logros ao longo do tempo.
- Valoración dos problemas do contorno do alumnado a partir da análise da información dispoñible e da formulación de explicacións xustificadas e a reflexión sobre a súa actuación ante estas, en situacións de aprendizaxe pautadas.
- Potenciación das capacidades de observación e criterios para a satisfacción coas expresións artísticas mediante a análise pautada de producións artísticas arquetípicas, apreciando os seus valores estéticos e temáticos.

## 4.11 Módulo profesional: Comunicación e sociedade II

- Código: MP3012.
- Duración: 135 horas.

### 4.11.1 Unidade formativa 1: Comunicación en linguas galega e castelá II

- Código: MP3012\_13.
- Duración: 67 horas.

#### 4.11.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Utiliza estratexias comunicativas para interpretar e comunicar información oral en lingua galega e en lingua castelá, no ámbito laboral e noutros contextos, aplicando os principios da escoita activa, estratexias razoadas de composición e as normas lingüísticas correctas en cada caso.
  - CA1.1. Aplicáronse as técnicas da escoita activa na análise de mensaxes orais procedentes de diversas fontes.
  - CA1.2. Recoñeceuse a intención comunicativa e a estrutura e cohesión da comunicación oral, valorando posibles respostas.
  - CA1.3. Realizouse un uso correcto dos elementos de comunicación non verbal nas argumentacións e nas exposicións.
  - CA1.4. Aplicáronse as técnicas de organización de reunións e de participación nelas.
  - CA1.5. Analizáronse os usos e os niveis da lingua e as normas lingüísticas na comprensión e aplicáronse na composición de mensaxes orais, valorando e eliminando os usos discriminatorios.
  - CA1.6. Utilizouse a terminoloxía gramatical correcta na comprensión das actividades gramaticais propostas e na súa resolución.
- RA2. Utiliza estratexias comunicativas para comunicar información escrita en lingua galega e en lingua castelá, no ámbito laboral e noutros contextos, aplicando á composición autónoma de textos de progresiva complexidade estratexias de análise, síntese e clasificación, de xeito estruturado.
  - CA2.1. Valoráronse e analizáronse as características principais dos tipos de textos en relación coa súa adecuación para o traballo que se desexe realizar e en función da súa finalidade.
  - CA2.2. Utilizáronse diversas técnicas de procura na comprensión dun texto escrito, aplicando estratexias de reinterpretación de contidos.
  - CA2.3. Aplicáronse sistematicamente estratexias de lectura comprensiva na interpretación dos textos, recoñecendo posibles usos discriminatorios.
  - CA2.4. Resumiuse o contido dun texto escrito, extraendo a idea principal, as secundarias e o propósito comunicativo, revisando e reformulando as conclusións obtidas.



- CA2.5. Analizouse a estrutura de diversos textos escritos de uso académico ou profesional, recoñecendo os usos e os niveis da lingua, e pautas de elaboración.
- CA2.6. Aplicáronse as principais normas gramaticais e ortográficas na redacción de textos, de xeito que o texto final resulte claro, preciso e adecuado ao formato e ao contexto comunicativo.
- CA2.7. Utilizouse o léxico específico da familia profesional do título.
- CA2.8. Desenvolvéronse pautas sistematizadas na preparación de textos escritos que permiten mellorar a comunicación escrita.
- CA2.9. Seguíronse pautas de presentación de traballos escritos tendo en conta o contido, o formato e o público destinatario, utilizando un vocabulario correcto segundo as normas lingüísticas e a finalidade.
- CA2.10. Resolvéronse actividades de comprensión e análise das estruturas gramaticais, comprobando a precisión e a validez das inferencias realizadas.
- RA3. Interpreta textos literarios representativos da literatura en lingua castelá desde o século XIX ata a actualidade, recoñecendo a intención do autor ou da autora e relacionándoos co seu contexto histórico, sociocultural e literario.
  - CA3.1. Describíronse os movementos literarios en lingua castelá no período considerado, recoñecendo as obras máis representativas.
  - CA3.2. Valorouse a estrutura e o uso da linguaxe na lectura persoal de obras adecuadas ao nivel, situándoa no seu contexto e utilizando instrumentos pautados.
  - CA3.3. Expresáronse opinións persoais fundamentadas sobre os aspectos apreciados en obras literarias.
  - CA3.4. Aplicáronse estratexias de análise de textos literarios, recoñecendo os temas e os motivos, os elementos simbólicos e a funcionalidade dos recursos estilísticos máis significativos.
  - CA3.5. Informouse sobre un autor ou unha autora, un período ou unha obra da literatura en lingua castelá, recollendo de forma analítica a información correspondente.
- RA4. Interpreta textos literarios representativos da literatura en lingua galega desde comezos do século XX ata a actualidade, recoñecendo a intención da autora ou do autor e relacionándoos co seu contexto histórico, sociocultural e literario.
  - CA4.1. Describíronse os movementos literarios en lingua galega no período considerado, recoñecendo as obras máis representativas.
  - CA4.2. Valorouse a estrutura e o uso da linguaxe na lectura persoal de obras adecuadas ao nivel, situándoa no seu contexto e utilizando instrumentos pautados.
  - CA4.3. Expresáronse opinións persoais fundamentadas sobre os aspectos apreciados en obras literarias.
  - CA4.4. Aplicáronse estratexias de análise de textos literarios, recoñecendo os temas e os motivos, os elementos simbólicos e a funcionalidade dos recursos estilísticos máis significativos.



- CA4.5. Informouse sobre un autor ou unha autora, un período ou unha obra da literatura en lingua galega, recollendo de forma analítica a información correspondente.
- RA5. Coñece e valora a situación sociolingüística das distintas linguas do Estado español e as principais características das variedades xeográficas da lingua galega e da lingua castelá, así como as distintas etapas, desde comezos do século XX, da historia social da lingua galega e da lingua castelá, valorando a función do estándar, a necesidade de normalizar a lingua galega e rexeitando os prexuízos lingüísticos.
  - CA5.1. Identificouse a situación sociolingüística das distintas linguas do Estado español, valorando a diversidade lingüística como un elemento de enriquecemento cultural e outorgándolle a todas as linguas o mesmo valor e a mesma función comunicativa.
  - CA5.2. Recoñécese a variedade interna das linguas castelá e galega como símbolo da riqueza do noso patrimonio lingüístico.
  - CA5.3. Identificáronse as causas e consecuencias dos feitos máis relevantes da historia social da lingua galega e da lingua castelá desde comezos do século XX.
  - CA5.4. Valorouse a función do estándar de calquera lingua, así como a necesidade de normalizar a lingua galega no marco do plurilingüismo, rexeitando os prexuízos lingüísticos.

#### 4.11.1.2 Contidos básicos

##### BC1. Utilización de estratexias de comunicación oral en lingua galega e en lingua castelá

- Textos orais.
- Técnicas de escoita activa na comprensión de textos orais.
- Exposición de ideas e argumentos: organización e preparación dos contidos (ilación, sucesión e coherencia); estrutura.
- Aplicación das normas lingüísticas na comunicación oral: organización da frase (estruturas gramaticais básicas en lingua galega e en lingua castelá); coherencia semántica.
- Uso de recursos audiovisuais.
- Técnicas de organización de reunións e de participación nelas.

##### BC2. Uso de estratexias de comunicación escrita en lingua galega e en lingua castelá

- Traballos, informes, ensaios e outros textos académicos, científicos e profesionais.
- Aspectos lingüísticos para ter en conta: rexistros comunicativos da lingua e factores que condicionan o seu uso; variacións das formas décticas en relación coa situación; estilo directo e indirecto.
- Estratexias de lectura con textos académicos.

- Presentación de textos escritos.
- Comprensión e produción de textos escritos: conectores textuais (causa, consecuencia, condición e hipótese); formas verbais nos textos (perífrases verbais; concordancia e coherencia temporal e modal); sintaxe (complementos; frases compostas);estratexias para mellorar o interese da persoa receptora.
- Léxico específico da familia profesional do título.

### BC3. Interpretación de textos literarios en lingua castelá desde o século XIX

- Instrumentos para a recollida de información da lectura dunha obra literaria do período estudado.
- A literatura en lingua castelá nos seus xéneros.
- Evolución da literatura en lingua castelá desde o século XIX ata a actualidade.
- Expresión de opinións fundamentadas sobre textos e obras literarias en lingua castelá.

### BC4. Interpretación de textos literarios en lingua galega desde comezos do século XX

- Instrumentos para a recollida de información da lectura dunha obra literaria.
- A literatura en lingua galega nos seus xéneros.
- Evolución da literatura en lingua galega desde comezos do século XX ata a actualidade.
- Expresión de opinións fundamentadas sobre textos e obras literarias en lingua galega.

### BC5. Coñecemento e respecto pola diversidade lingüística, a historia social da lingua galega e da lingua castelá desde comezos do século XX e valoración do estándar e da necesidade de normalizar a lingua galega.

- A situación sociolingüística das linguas do Estado español.
- A variedade interna da lingua castelá e da lingua galega.
- Características das etapas da historia social da lingua galega e da lingua castelá desde comezos do século XX.
- Funcións e valor da lingua estándar.
- Adopción de actitudes positivas cara á normalización da lingua galega e coñecemento do proceso.
- Recoñecemento e rexeitamento dos prexuízos lingüísticos, valorando o plurilingüismo como expresión da riqueza cultural da humanidade.

## 4.11.2 Unidade formativa 2: Comunicación en lingua inglesa II

- Código: MP3012\_23.
- Duración: 34 horas.

#### 4.11.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Utiliza estratexias para interpretar e comunicar información oral en lingua inglesa, aplicando os principios da escoita activa e elaborando presentacións orais de pouca extensión, claras e estruturadas, relativas a temas e aspectos concretos, frecuentes e cotiáns dos ámbitos persoal, público e profesional.
  - CA1.1. Aplicáronse sistematicamente as estratexias de escoita activa para a comprensión global e específica das mensaxes recibidas, sen necesidade de entender todos os seus elementos.
  - CA1.2. Identificouse a intención comunicativa de mensaxes directas ou empregando un repertorio limitado de expresións, frases, palabras e marcadores de discurso, estruturadores (de apertura, continuidade e pechamento).
  - CA1.3. Identificouse o sentido global e as ideas principais do texto oral e de estruturas gramaticais básicas en oracións sinxelas, de situacións habituais frecuentes e de contido predicible e concreto.
  - CA1.4. Identificáronse trazos fonéticos e de entoación esenciais que axudan a entender o sentido global e as ideas principais e secundarias da mensaxe.
  - CA1.5. Realizáronse composicións e presentacións orais breves de acordo cun guión estruturado, aplicando o formato e os trazos propios de cada tipo de texto de ámbito persoal, público ou profesional.
  - CA1.6. Utilizáronse estruturas gramaticais básicas e marcadores de discurso para iniciar, enlazar, ordenar e finalizar o discurso en situacións habituais frecuentes e aspectos concretos.
  - CA1.7. Expresouse a información usando unha entoación e unha pronuncia razoables, aceptándose as pautas e pequenas vacilacións.
  - CA1.8. Amosouse unha actitude reflexiva e crítica acerca da información que supoña calquera tipo de discriminación.
  - CA1.9. Identificáronse e valoráronse as normas de relación social e as normas de cortesía máis frecuentes dos países onde se fala a lingua estranxeira.
  - CA1.10. Identificáronse e valoráronse os costumes ou as actividades cotiás da comunidade e do lugar de traballo onde se fala a lingua estranxeira.
  - CA1.11. Identificáronse as principais actitudes e os comportamentos profesionais en situacións de comunicación habituais do ámbito profesional.
- RA2. Mantén conversas sinxelas e breves en lingua inglesa en situacións habituais e concretas, cara a cara ou por medios técnicos, do ámbito persoal, público e profesional, empregando estratexias de comunicación básica.
  - CA2.1. Dialogouse seguindo un guión sobre temas e aspectos concretos e frecuentes do ámbito persoal, público e profesional.
  - CA2.2. Describíronse, narráronse e explicáronse experiencias propias.
  - CA2.3. Escoitouse e dialogouse en interaccións sinxelas, cotiás da vida profesional, pública e persoal, solicitando e proporcionando información con certo detalle.
  - CA2.4. Mantívose a interacción utilizando diversas estratexias de comunicación esenciais para amosar o interese e a comprensión.
  - CA2.5. Utilizáronse estratexias de compensación para suplir carencias na lingua estranxeira (parafrasear, linguaxe corporal e axudas audiovisuais), para facilitar a comunicación entre as persoas interlocutoras.

- CA2.6. Utilizáronse estruturas gramaticais e oracións sinxelas, e un repertorio esencial e limitado de expresións, frases, palabras frecuentes e marcadores de discurso lineais.
- CA2.7. Expresouse con certa claridade, usando unha entoación e unha pronuncia razoables e comprensibles, aceptándose algunhas pausas e vacilacións, nun rexistro formal ou neutro e sempre que as condicións acústicas sexan boas e a mensaxe non estea distorsionada.
- RA3. Elabora textos breves e sinxelos con certo detalle en lingua inglesa relativos a situacións de comunicación habituais do ámbito persoal, público e profesional, aplicando estratexias de lectura comprensiva e desenvolvendo estratexias sistemáticas de composición.
  - CA3.1. Leuse o texto recoñecendo os trazos esenciais do xénero, a súa intención, o seu contexto e a súa estrutura, e interpretando o seu contido global e específico sen necesidade de entender todos os seus elementos.
  - CA3.2. Identificouse a intención comunicativa básica do texto, o sentido xeral, a información esencial e as partes principais, mesmo cando o texto se organiza de distinta maneira.
  - CA3.3. Identificáronse estruturas gramaticais e oracións sinxelas, e un repertorio limitado de expresións, frases, palabras e marcadores de discurso básicos e lineais, en situacións habituais frecuentes e concretas de contido predicible.
  - CA3.4. Completáronse frases, oracións e textos sinxelos atendendo ao propósito comunicativo, con estruturas gramaticais de escasa complexidade, en situacións habituais e concretas de contido predicible.
  - CA3.5. Elaboráronse textos breves e sinxelos, adecuados a un propósito comunicativo, empregando os conectores máis frecuentes para enlazar as oracións.
  - CA3.6. Respectáronse as normas gramaticais, ortográficas e tipográficas seguindo pautas sistemáticas e concretas de revisión e corrección.
  - CA3.7. Amosouse unha actitude reflexiva e crítica acerca da información que supoña calquera tipo de discriminación.

#### 4.11.2.2 Contidos básicos

##### BC1. Interpretación e comunicación de textos orais cotiáns en lingua inglesa

- Distinción de ideas principais e secundarias, información esencial de textos orais breves e sinxelos.
- Descrición de aspectos concretos de persoas, lugares, servizos básicos, obxectos e xestións sinxelas.
- Experiencias dos ámbitos persoal, público e profesional.
- Narración, explicacións e intercambio de acontecementos e experiencias do presente, do pasado e do futuro.
- Léxico, frases e expresións para se desenvolver en transaccións e xestións cotiáns dos ámbitos persoal e profesional.
- Tipos de textos e a súa estrutura.

- Recursos tecnolóxicos
- Recursos gramaticais. Tempos e formas verbais simples e compostas. Funcións comunicativas asociadas a situacións habituais do ámbito persoal, público e profesional. Elementos lingüísticos fundamentais. Marcadores do discurso. Dominio sinxelo do discurso: coherencia e cohesión. Oracións simples e subordinadas de escasa complexidade.
- Estratexias de comprensión e escoita activa.
- Pronuncia de fonemas ou grupos fónicos que presenten maior dificultade.
- Uso de rexistros axeitados nas relacións sociais e das normas de cortesía.
- Recoñecemento e uso de expresións relacionadas cos costumes e os ritos nunha comunidade de persoas usuarias da lingua inglesa.

#### BC2. Interacción en conversas en lingua inglesa

- Estratexias de interacción para manter e seguir unha conversa.
- Uso de frases estandarizadas.

#### BC3. Interpretación e elaboración de mensaxes sinxelas escritas en lingua inglesa

- Información global e específica de mensaxes de escasa dificultade referentes a asuntos básicos cotiáns dos ámbitos persoal, público e profesional.
- Composición de textos escritos breves e ben estruturados.
- Léxico para se desenvolver en transaccións e xestións cotiáns, necesarias, sinxelas e concretas dos ámbitos persoal, público e profesional.
- Terminoloxía específica da área profesional do alumnado.
- Recursos gramaticais. Marcadores do discurso. Dominio sinxelo do discurso: coherencia e cohesión. Uso das oracións simples e compostas na linguaxe escrita.
- Estratexias e técnicas de comprensión de lectura.
- Propiedades básicas do texto.
- Normas socioculturais nas relacións dos ámbitos persoal, público e profesional en situacións cotiáns.
- Estratexias de planificación da mensaxe.

### 4.11.3 Unidade formativa 3: Sociedade II

- Código: MP3012\_33.
- Duración: 34 horas.

#### 4.11.3.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Infire as características esenciais das sociedades contemporáneas a partir do estudo da súa evolución histórica, analizando os trazos básicos da súa organización social, política e económica en distintos momentos, e a sucesión de transformacións e conflitos acaecidos.

- CA1.1. Discrimináronse as consecuencias para a organización das sociedades actuais das correntes ideolóxicas que a cimentaron, situándoas no tempo e no espazo.
- CA1.2. Valorouse o modelo globalizado actual de relacións económicas mediante o estudo das transformacións económicas producidas como consecuencia das innovacións tecnolóxicas e os sistemas organizativos da actividade produtiva.
- CA1.3. Categorizáronse as características da organización social contemporánea, en especial a galega e a española, analizando a estrutura e as relacións sociais da poboación actual e a súa evolución durante o período, utilizando gráficas e fontes directas seleccionadas.
- CA1.4. Examinouse a evolución das relacións internacionais contemporáneas, elaborando explicacións causais e consecutivas que permitan desenvolver opinións propias sobre os conflitos actuais.
- CA1.5. Valorouse o proceso de unificación do espazo europeo, analizando a súa evolución, os seus principios e as súas institucións significativas, e argumentouse a súa influencia nas políticas nacionais dos países membros da Unión Europea.
- CA1.6. Asociouse a evolución dos acontecementos históricos globais coa evolución histórica do Estado español e do territorio galego, identificando as súas fases de evolución, os principais conflitos e a súa situación actual.
- CA1.7. Identificáronse os trazos esenciais da arte contemporánea, en especial a galega e a española, e a súa evolución ata os nosos días, construíndo opinións e criterios propios de orde estética.
- CA1.8. Analizouse a evolución do sector ou dos sectores produtivos propios do título e describíronse as súas transformacións e os principais fitos de evolución nos seus sistemas organizativos e tecnolóxicos.
- CA1.9. Elaboráronse instrumentos pautados de recollida e difusión de información que permitan a avaliación das aprendizaxes realizadas, utilizando o vocabulario preciso.
- CA1.10. Desenvolvéronse comportamentos acordes co desenvolvemento do propio esforzo e o traballo colaborativo.
- RA2. Valora os principios básicos do sistema democrático analizando as súas institucións e as organizacións políticas e económicas en que se manifesta, inferindo pautas de actuación para acomodar o seu comportamento ao cumprimento dos devanditos principios.
  - CA2.1. Recoñecéronse os principios básicos da Declaración Universal de Dereitos Humanos e a súa situación no mundo de hoxe, valorando a súa implicación para a vida cotiá.
  - CA2.2. Analizáronse os principios reitores, as institucións e as normas de funcionamento das principais institucións internacionais, xulgando o seu papel nos conflitos mundiais.
  - CA2.3. Valorouse a importancia da mediación e da resolución de conflitos na extensión do modelo democrático, desenvolvendo criterios propios e razoados para a resolución destes.
  - CA2.4. Xulgáronse os trazos esenciais do modelo democrático español valorando o contexto histórico do seu desenvolvemento.

- CA2.5. Valorouse a implicación do principio de non discriminación nas relacións persoais e sociais do contorno, xulgando comportamentos propios e alleos e inferindo pautas e accións apropiadas para acomodar a actitude aos dereitos e ás obrigas que diso se derivan.
- CA2.6. Elaborouse información pautada e organizada para a súa utilización en situacións de traballo colaborativo e contraste de opinións

#### 4.11.3.2 Contidos básicos

##### BC1. Valoración das sociedades contemporáneas

- Construción dos sistemas democráticos: a Ilustración e as súas consecuencias, a sociedade liberal e a sociedade democrática.
- Estrutura económica e a súa evolución. Principios de organización económica. Economía globalizada actual. A segunda globalización. Terceira globalización: problemas do desenvolvemento. Evolución do sector produtivo propio en Galicia e en España.
- Relacións internacionais. Grandes potencias e conflito colonial. Guerra civil europea. Descolonización e guerra fría. Mundo globalizado actual. Principais institucións internacionais. Galicia e España no marco de relacións actual.
- Construción europea. Galicia e España en Europa.
- Arte contemporánea: ruptura do canon clásico; o cine e o cómic como entretemento de masas.
- Tratamento e elaboración de información para as actividades educativas: traballo colaborativo; presentacións e publicacións web.

##### BC2. Valoración das sociedades democráticas

- Declaración Universal de Dereitos Humanos: os dereitos humanos na vida cotiá; conflitos internacionais actuais.
- Modelo democrático español: construción da España democrática; constitución Española. A organización do Estado español. O Estado das autonomías. O Estatuto de Autonomía de Galicia.
- Principio de non discriminación na convivencia diaria. Resolución de conflitos.
- Tratamento e elaboración de información para as actividades educativas. Procesos e pautas para o traballo colaborativo. Preparación e presentación de información para actividades deliberativas. Normas de funcionamento e actitudes no contraste de opinións.

#### 4.11.4 Orientacións pedagóxicas

Este módulo contribúe a alcanzar as competencias para a aprendizaxe permanente do alumnado e contén a formación para mellorar as súas posibilidades de desenvolvemento persoal, social e profesional, utilizando os pasos do método científico, mediante a análise dos principais fenómenos relacionados coas actividades humanas no mundo contemporáneo, co desenvolvemento de estratexias comunicativas suficien-



tes en linguas galega e castelá, e cos fundamentos da comunicación en lingua inglesa en distintas situacións habituais.

A estratexia de aprendizaxe para o ensino deste módulo, que integra materias como as ciencias sociais, a lingua galega e literatura, a lingua castelá e literatura, e lingua inglesa, enfocarase á adquisición de ferramentas de análise espazo-temporal, ao tratamento de textos orais e escritos, á elaboración de mensaxes estruturadas e ao respecto cara a outras sociedades, involucrando o alumnado en tarefas significativas que lle permitan traballar de xeito autónomo e colaborativo, para construír a súa propia aprendizaxe e culminar en resultados reais xerados por el mesmo.

Para facilitar a organización dos contidos, este módulo divídese en tres unidades formativas: Comunicación en linguas galega e castelá II, Comunicación en lingua inglesa II, e Sociedade II.

A lingua galega e literatura, e a lingua castelá e literatura abórdanse desde un enfoque comunicativo que xustifica o seu tratamento integrado nunha única unidade formativa. En calquera caso, de acordo coa lexislación vixente, no proceso de ensino e aprendizaxe débense usar ambas as linguas nas destrezas de comprensión e de produción para que o alumnado finalice esta formación sendo competente nas dúas.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais n), ñ), o), p), q) e r) do ciclo formativo, e coas competencias profesionais, persoais e sociais m), n), ñ), o) e p). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo estarán orientadas cara a:

- Concreción dun plan personalizado de formación que teña como obxectivo lograr a implicación activa do alumno no seu proceso formativo, onde a práctica e a funcionalidade das aprendizaxes constitúan un contínuum que facilite a realización das actividades que leve a cabo o alumnado.
- Potenciación da autonomía e da iniciativa persoal, para utilizar as estratexias axeitadas no ámbito sociolingüístico.
- Realización de dinámicas sobre o desenvolvemento de habilidades sociais que favorezan o desenvolvemento e o asentamento de hábitos de disciplina e de traballo individual e colaborativo.
- Uso de estratexias, recursos e fontes de información ao seu alcance que contribúan á reflexión sobre a valoración da información necesaria para construír explicacións razoadas da realidade.
- Garantía do acceso á información para todo o alumnado, fomentando o uso das TIC.
- Uso de métodos globalizadores (proxectos, centros de interese, etc.) que permitan a integración de competencias e contidos, concretado nunha metodoloxía de traballo que os relacione coa actualidade para permitir a adaptación do alumnado á realidade persoal, social e profesional.
- Programación de actividades que se relacionen, sempre que sexa posible, con capacidades que se deriven do perfil profesional e a súa adaptación aos requisitos profesionais do seu contorno.



As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo en relación coa aprendizaxe das linguas están relacionadas con:

- Uso da lingua na interpretación e na elaboración de mensaxes orais e escritas, mediante o seu uso en situacións comunicativas e textuais de distintos tipos.
- Uso dun vocabulario adecuado ás situacións da vida persoal, social e profesional que deberá vehicular a concreción dos contidos, das actividades e dos exemplos utilizados no módulo.
- Selección e execución de estratexias didácticas que faciliten a autoaprendizaxe e que incorporen o uso da lingua en situacións de comunicación o máis reais posible, utilizando as posibilidades das tecnoloxía da información e da comunicación (correo electrónico, SMS, internet, redes sociais, etc.).
- Uso das técnicas de comunicación para potenciar o traballo colaborativo que permita desenvolver o concepto de intelixencia colectiva e a súa relación co ámbito profesional.
- Apreciación da variedade cultural e de costumes característica das sociedades contemporáneas, máis especificamente no ámbito das culturas de fala inglesa.
- Creación de hábitos de lectura e criterios estéticos propios que lle permitan ao alumnado a satisfacción coa produción literaria, con maior afondamento na produción nas linguas galega e castelá.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo en relación coas ciencias sociais están relacionadas con:

- Integración de saberes que permita o estudo dun fenómeno relacionado coas ciencias sociais desde unha perspectiva multidisciplinar que lle permitan ao alumnado valorar a diversidade das sociedades humanas.
- Uso de estratexias e destrezas de actuación, recursos e fontes de información ao seu alcance para se achegar ao método científico e organizar a información que extraia para favorecer a súa integración no traballo educativo.
- Recoñecemento da pegada do pasado na vida diaria mediante a apreciación dos cambios e das transformacións sufridas polos grupos humanos ao longo do tempo.
- Valoración dos problemas da sociedade actual a partir da análise da información dispoñible e da concreción de hipóteses propias e razoadas de explicación dos fenómenos observados en situación de aprendizaxe.
- Potenciación das capacidades de apreciación e de creación, de educación do gusto polas artes, mediante o desenvolvemento de contidos e actividades que se relacionen con obras e expresións artísticas seleccionadas.

## 5. Requisitos mínimos de calidade do contexto formativo

### 5.1. Espazos

Os espazos necesarios para o desenvolvemento das ensinanzas deste ciclo formativo son:

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

A consellería con competencias en materia de educación poderá autorizar unidades para menos de trinta postos escolares, polo que será posible reducir os espazos formativos proporcionalmente ao número de alumnos e alumnas, tomando como referencia para a determinación das superficies necesarias as cifras indicadas nas columnas segunda e terceira da táboa.

O grao de utilización expresa en tanto por cento e con carácter orientativo a ocupación en horas do espazo prevista para a impartición das ensinanzas no centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto da duración total destas. O centro educativo, no exercicio da súa autonomía e en función da distribución horaria semanal dos módulos profesionais e da titoría, poderá determinar outro grao de utilización.

Na marxe permitida polo grao de utilización, os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por outros grupos de alumnos e alumnas que cursen o mesmo ou outros ciclos formativos, ou outras etapas educativas.

En todo caso, as actividades de aprendizaxe asociadas aos espazos formativos (coa ocupación expresada polo grao de utilización) poderán realizarse en superficies utilizadas tamén para outras actividades formativas afíns.

### 5.2. Equipamentos mínimos

Espazo formativo	Equipamentos
Aula polivalente.	<ul style="list-style-type: none"><li>Equipamentos audiovisuais.</li><li>Equipamentos informáticos en rede e con conexión a internet. Software de aplicación.</li></ul>
Taller administrativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>Moblaxe e material diverso de oficina.</li><li>Impresora.</li><li>Programas informáticos de aplicación.</li><li>Mesas de oficina con postos de traballo informatizados.</li><li>Equipamentos de encadernación básica.</li><li>Equipamento de reprografía (fotocopiadora e escáner).</li><li>Central telefónica ou teléfono multifuncións.</li><li>Arquivo convencional.</li></ul>

## 6. Profesorado

### 6.1. Especialidades do profesorado do sector público ás que se atribúe a impartición dos módulos profesionais asociados ao perfil profesional

Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
<ul style="list-style-type: none"><li>MP3001. Tratamento informático de datos.</li></ul>	Especialidade:	Profesorado técnico de formación profesional.

Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP3002. Aplicacións básicas de ofimática.</li> <li>▪ MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> <li>▪ MP3004. Arquivamento e comunicación.</li> <li>▪ MP3005. Atención á clientela.</li> <li>▪ MP3006. Preparación de pedidos e venda de produtos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procesos comerciais.</li> <li>▪ Procesos de xestión administrativa.</li> </ul> Outros: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profesorado especialista, de ser o caso.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP3008. Formación en centros de traballo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procesos comerciais.</li> <li>▪ Procesos de xestión administrativa.</li> </ul>	Profesorado técnico de formación profesional.

## 6.2. Titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais, para os centros de titularidade privada ou de titularidade pública doutras administracións distintas das educativas

Módulos profesionais	Titulacións
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP3001. Tratamento informático de datos.</li> <li>▪ MP3002. Aplicacións básicas de ofimática.</li> <li>▪ MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> <li>▪ MP3004. Arquivamento e comunicación.</li> <li>▪ MP3005. Atención á clientela.</li> <li>▪ MP3006. Preparación de pedidos e venda de produtos.</li> <li>▪ MP3008. Formación en centros de traballo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciado/a, enxeñeiro/a, arquitecto/a ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes.</li> </ul>

## 6.3. Titulacións habilitantes para os efectos de docencia para a impartición dos módulos profesionais, para os centros de titularidade privada ou de titularidade pública doutras administracións distintas das educativas

Módulos profesionais	Titulacións
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP3001. Tratamento informático de datos.</li> <li>▪ MP3002. Aplicacións básicas de ofimática.</li> <li>▪ MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> <li>▪ MP3004. Arquivamento e comunicación.</li> <li>▪ MP3005. Atención á clientela.</li> <li>▪ MP3006. Preparación de pedidos e venda de produtos.</li> <li>▪ MP3008. Formación en centros de traballo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diplomado/a, enxeñeiro/a técnico/a ou arquitecto/a técnico/a, ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes.</li> </ul>

## 7. Correspondencia entre módulos profesionais e unidades de competencia para a súa acreditación ou validación

Módulos profesionais	Unidades de competencia acreditables
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3001. Tratamento informático de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0973_1: introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3002. Aplicacións básicas de ofimática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0974_1: realizar operacións básicas de tratamento de datos e textos, e 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 operacións de apoio administrativo básico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3004. Arquivamento e comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0970_1: transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización.</li> <li>UC0971_1: realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivamento en soporte convencional ou informático.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3005. Atención á clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC1329_1: proporcionarlle atención e información operativa, estruturada e protocolizada á clientela.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3006. Preparación de pedidos e venda de produtos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC1326_1: preparar pedidos de xeito eficaz e eficiente, seguindo procedementos establecidos.</li> </ul>

## 8. Ciclos formativos de grao medio aos que o título profesional básico en Servizos Administrativos permite a aplicación de criterios de preferencia para a admisión en caso de concorrencia competitiva

O título profesional básico en Servizos Administrativos terá preferencia para a admisión a todos os títulos de grao medio das familias profesionais de:

- Administración e Xestión.
- Comercio e Márketing.
- Téxtil, Confección e Pel.
- Vidro e Cerámica.
- Artes Gráficas.

## 9. Distribución horaria

Organización dos módulos profesionais do ciclo formativo de formación profesional básica de Servizos Administrativos para o réxime ordinario

Curso	Módulo profesional	Duración horas
1º	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3001. Tratamento informático de datos.</li> </ul>	204
1º	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3003. Técnicas administrativas básicas.</li> </ul>	179
1º	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3004. Arquivamento e comunicación.</li> </ul>	146
1º	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3009. Ciencias aplicadas I.</li> </ul>	175
1º	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3011. Comunicación e sociedade I.</li> </ul>	206
Total 1º (FCE)		910
2º	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP3002. Aplicacións básicas de ofimática.</li> </ul>	240

Curso	Módulo profesional	Duración horas
2º	▪ MP3005. Atención á clientela.	58
2º	▪ MP3006. Preparación de pedidos e venda de produtos.	113
2º	▪ MP3010. Ciencias aplicadas II.	162
2º	▪ MP3012. Comunicación e sociedade II.	135
Total 2º (FCE)	▪	708
2º	▪ MP3008. Formación en centros de traballo.	320

## Titoría

No primeiro curso do ciclo formativo dedicaranse 35 horas á titoría, e 27 horas no segundo curso.

## 10. Unidades formativas

Organización dos módulos profesionais en unidades formativas de menor duración

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración horas
▪ MP3003. Técnicas administrativas básicas.	▪ MP3003_12. Tarefas administrativas.	133
	▪ MP3003_22. Tesouraría.	46
▪ MP3004. Arquivamento e comunicación.	▪ MP3004_12. Reprografía e arquivamento.	73
	▪ MP3004_22. Comunicación telefónica e protocolo.	73
▪ MP3011. Comunicación e sociedade I.	▪ MP3011_13. Comunicación en linguas galega e castelá I	88
	▪ MP3011_23. Comunicación en lingua inglesa I	59
	▪ MP3011_33. Sociedade I	59
▪ MP3012. Comunicación e sociedade II.	▪ MP3012_13. Comunicación en linguas galega e castelá II	67
	▪ MP3012_23. Comunicación en lingua inglesa II	34
	▪ MP3012_33. Sociedade II	34