

## Anexo I

### PROFESIONAL BASICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

#### MÓDULOS PROFESIONALES

**Módulo Profesional: Tratamiento informático de datos.**

**Código: 3001.**

**Duración: 255 horas.**

#### **Contenidos.**

Preparación de equipos y materiales:

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos.
- Aplicaciones ofimáticas.
- Conocimiento básico de sistemas operativos.
- Conectores de los equipos informáticos.
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.

Grabación informática de datos, textos y otros documentos:

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

Tratamiento de textos y datos:

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
- Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

1 Tramitación de documentación:

- 2
- 3 – Gestión de archivos y carpetas digitales.
- 4 – Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- 5 – El registro digital de documentos.
- 6 – La impresora. Funcionamiento y tipos.
- 7 – Configuración de la impresora.
- 8 – Impresión de documentos.
- 9

10

11 **Módulo Profesional: Aplicaciones básicas de ofimática.**

12 **Código: 3002.**

13 **Duración: 220 horas.**

14

15 **Contenidos.**

16

17 Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN:

- 18
- 19 – Redes informáticas.
- 20 – Búsqueda activa en redes informáticas.
- 21 – Servicios de alojamiento compartido de información en Internet.
- 22 – Páginas institucionales.
- 23

24 Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

- 25
- 26 – Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y
- 27 externos.
- 28 – Envío y recepción de mensajes por correo.
- 29 – Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- 30 – Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos.
- 31 – Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de
- 32 información
- 33 – Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas
- 34 de planificación del trabajo.
- 35

36 Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

- 37
- 38 – Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
- 39 – Utilización de fórmulas y funciones.
- 40 – Creación y modificación de gráficos.
- 41 – Elaboración de distintos tipos de documentos.
- 42 – Utilización de formularios sencillos.
- 43 – Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros
- 44 elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo.
- 45

46 Elaboración de presentaciones:

- 47
- 48 – Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- 49 – Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.

- 1 – Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- 2 – Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- 3 – Aplicación de sonido y vídeo.
- 4 – Utilización de plantillas y asistentes.
- 5 – Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

## **Módulo Profesional: Técnicas administrativas básicas.**

**Código: 3003.**

**Duración: 195 horas.**

### **Contenidos.**

Realización de las tareas administrativas de una empresa:

- Definición de la organización de una empresa.
- Descripción de las tareas administrativas de una empresa.
- Áreas funcionales de una empresa.
- Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.
- La ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

Tramitación de correspondencia y paquetería:

- Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.
- Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.
- El servicio de correos.
- Servicios de mensajería externa.
- El fax y el escáner. Funcionamiento.
- Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico.
- Clasificación del correo saliente.

Control de almacén de material de oficina:

- Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
- Valoración de existencias.
- Inventarios: tipos, características y documentación.
- Tipos de estocaje.
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina. Documentos.
- Aplicaciones informáticas en el control de almacén.

Operaciones básicas de tesorería:

- Operaciones básicas de cobro y de pago.
- Operaciones de pago en efectivo.
- Medios de pago.

- 1 – Tarjetas de crédito y de débito
- 2 – Recibos.
- 3 – Transferencias bancarias.
- 4 – Cheques.
- 5 – Pagarés.
- 6 – Letras de cambio.
- 7 – Domiciliación bancaria.
- 8 – Libro registro de movimientos de caja.
- 9 – Gestión de tesorería a través de banca on-line.

## **Módulo Profesional: Archivo y comunicación.**

**Código: 3004.**

**Duración: 130 horas.**

### **Contenidos.**

#### Reprografía de documentos:

- Equipos de reproducción de documentos.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.
- Herramientas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).
- Técnicas básicas de encuadernación.

#### Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa:
  - Fichas de clientes.
  - Pedidos.
  - Albaranes y notas de entrega.
  - Recibos.
  - Facturas.
- Documentos administrativos.
- Libros registro de facturas emitidas y recibidas.
- Documentos relativos a los recursos humanos: La nómina.

#### Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.

- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

#### Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.
- Cultura de la empresa.
- Características y costumbres de otras culturas.

### **Módulo Profesional: Atención al cliente.**

**Código: 3005.**

**Duración: 65 horas.**

#### **Contenidos.**

##### Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

##### Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

##### Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

#### Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

### **Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.**

**Código: 3006.**

**Duración: 110 horas.**

#### **Contenidos.**

##### Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

##### Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

1 Preparación de pedidos para la expedición:

- 2
- 3 – Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- 4 – Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su
- 5 manipulación.
- 6 – Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso:
- 7 Trazabilidad.
- 8 – Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- 9 – Finalización de pedidos.
- 10 – Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- 11 – Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y
- 12 mecánico.
- 13 – Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- 14 – Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación
- 15 de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- 16 – Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de
- 17 cargas.
- 18 – Exposición a posturas forzadas.

19

20 Seguimiento del servicio postventa:

- 21
- 22 – El servicio postventa.
- 23 – Entrega de pedidos.
- 24 – Las reclamaciones
- 25 – Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- 26 – Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- 27 – Procedimiento de recogida de formularios.
- 28 – Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
- 29
- 30

31 **Módulo Profesional: Ciencias aplicadas I.**

32 **Código: 3009.**

33 **Duración: 160 horas.**

34

35 **Contenidos.**

36

37 Resolución de problemas mediante operaciones básicas.

- 38
- 39 – Reconocimiento y diferenciación de los distintos tipos de números.
- 40 Representación en la recta real.
- 41 – Utilización de la jerarquía de las operaciones.
- 42 – Uso de paréntesis en cálculos que impliquen las operaciones de suma,
- 43 resta, producto, división y potencia.
- 44 – Interpretación y utilización de los números reales y las operaciones en
- 45 diferentes contextos. Notación más adecuada en cada caso.
- 46 – Proporcionalidad directa e inversa.
- 47 – Aplicación a la resolución de problemas de la vida cotidiana.
- 48 – Los porcentajes en la economía.
- 49 – Interés simple y compuesto.

1  
2 Reconocimiento de materiales e instalaciones de laboratorio:

- 3  
4 – Normas generales de trabajo en el laboratorio.  
5 – Material de laboratorio. Tipos y utilidad de los mismos.  
6 – Normas de seguridad.  
7 – Reactivos. Utilización, almacenamiento y clasificación.  
8 – Técnicas de observación ópticas. Microscopio y lupa binocular.  
9

10 Identificación de las formas de la materia:

- 11  
12 – Unidades de longitud: el metro, múltiplos y submúltiplos.  
13 – Unidades de capacidad: el litro, múltiplos y submúltiplos.  
14 – Unidades de masa: el gramo, múltiplos y submúltiplos.  
15 – Materia. Propiedades de la materia. Sistemas materiales.  
16 – Sistemas materiales homogéneos y heterogéneos.  
17 – Naturaleza corpuscular de la materia. Teoría cinética de la materia.  
18 – Clasificación de la materia según su estado de agregación y composición.  
19 – Cambios de estado de la materia.  
20 – Temperatura de Fusión y de Ebullición.  
21 – Concepto de temperatura.  
22 – Diferencia de ebullición y evaporación.  
23 – Notación científica.  
24

25 Separación de mezclas y sustancias:

- 26  
27 – Diferencia entre sustancias puras y mezclas.  
28 – Técnicas básicas de separación de mezclas: decantación, cristalización y  
29 destilación.  
30 – Clasificación de las sustancias puras. Tabla periódica.  
31 – Diferencia entre elementos y compuestos.  
32 – Diferencia entre mezclas y compuestos.  
33 – Materiales relacionados con el perfil profesional.  
34 – Elementos más importantes de la tabla periódica y su ubicación.  
35 – Propiedades más importantes de los elementos básicos.  
36

37 Reconocimiento de la energía en los procesos naturales:

- 38  
39 – Manifestaciones de la energía en la naturaleza: terremotos, tsunamis,  
40 volcanes, riadas, movimiento de las aspas de un molino y energía  
41 eléctrica obtenida a partir de los saltos de agua en los ríos, entre otros.  
42 – La energía en la vida cotidiana.  
43 – Distintos tipos de energía.  
44 – Transformación de la energía.  
45 – Energía, calor y temperatura. Unidades.  
46 – Fuentes de energía renovables y no renovables.  
47 – Fuentes de energía utilizadas por los seres vivos.  
48 – Conservación de las fuentes de energías



1  
2 Localización de estructuras anatómicas básicas:

- 3  
4 – Niveles de organización de la materia viva.  
5 – Proceso de nutrición: en qué consiste, que aparatos o sistemas  
6 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.  
7 – Proceso de excreción: en qué consiste, que aparatos o sistemas  
8 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.  
9 – Proceso de relación: en qué consiste, que aparatos o sistemas  
10 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.  
11 – Proceso de reproducción: en qué consiste, que aparatos o sistemas  
12 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.  
13

14 Diferenciación entre salud y enfermedad:

- 15  
16 – La salud y la enfermedad.  
17 – El sistema inmunitario.  
18 – Células que intervienen en la defensa contra las infecciones.  
19 – Higiene y prevención de enfermedades.  
20 – Enfermedades infecciosas y no infecciosas.  
21 – Tipos de enfermedades infecciosas más comunes.  
22 – Las vacunas.  
23 – Trasplantes y donaciones de células, sangre y órganos.  
24 – Enfermedades de transmisión sexual. Prevención.  
25 – La salud mental: prevención de drogodependencias y de trastornos  
26 alimentarios.  
27

28 Elaboración de menús y dietas:

- 29  
30 – Alimentos y nutrientes, tipos y funciones.  
31 – Alimentación y salud.  
32 – Hábitos alimenticios saludables.  
33 – Estudio de dietas y elaboración de las mismas.  
34 – Reconocimiento de nutrientes presentes en ciertos alimentos,  
35 discriminación de los mismos. Representación en tablas o en murales.  
36 – Resultados y sus desviaciones típicas.  
37 – Aplicaciones de salud alimentaria en entorno del alumno.  
38

39 Resolución de ecuaciones sencillas:

- 40  
41 – Progresiones aritméticas y geométricas.  
42 – Análisis de sucesiones numéricas.  
43 – Sucesiones recurrentes.  
44 – Las progresiones como sucesiones recurrentes  
45 – Curiosidad e interés por investigar las regularidades, relaciones y  
46 propiedades que aparecen en conjuntos de números.  
47 – Traducción de situaciones del lenguaje verbal al algebraico.  
48 – Transformación de expresiones algebraicas. Igualdades notables.

- Desarrollo y factorización de expresiones algebraica.
- Resolución de ecuaciones de primer grado con una incógnita.
- Resolución de problemas mediante la utilización de ecuaciones.

## **Módulo Profesional: Ciencias aplicadas II.**

**Código: 3010.**

**Duración: 160 horas.**

### **Contenidos.**

Resolución de ecuaciones y sistemas en situaciones cotidianas:

- Transformación de expresiones algebraicas.
- Obtención de valores numéricos en fórmulas.
- Polinomios: raíces y factorización. Utilización de identidades notables.
- Resolución algebraica y gráfica de ecuaciones de primer y segundo grado.
- Resolución de sistemas sencillos.
- Métodos de resolución de sistemas de dos ecuaciones y dos incógnitas.
- Resolución gráfica.
- Resolución de problemas cotidianos mediante ecuaciones y sistemas.

Resolución de problemas sencillos:

- El método científico.
- Fases del método científico.
- Aplicación del método científico a situaciones sencillas. Aplicaciones al perfil profesional.
- Antecedentes históricos del pensamiento científico.
- Tendencias actuales.

Realización de medidas en figuras geométricas:

- Puntos y rectas.
- Rectas secantes y paralelas.
- Polígonos: descripción de sus elementos y clasificación.
- Ángulo: medida.
- Suma de los ángulos interiores de un triángulo.
- Semejanza de triángulos.
- Resolución de triángulos rectángulos. Teorema de Pitágoras.
- Circunferencia y sus elementos. Cálculo de la longitud.
- Cálculo de áreas y volúmenes.
- Resolución de problemas geométricos en el mundo físico.

Interpretación de gráficos:

- Interpretación de un fenómeno descrito mediante un enunciado, tabla, gráfica o expresión analítica.

- 1 – Funciones lineales. Funciones cuadráticas. Función inversa. Función
- 2 exponencial.
- 3 – Aplicación de las distintas funciones en contextos reales.
- 4 – Estadística y cálculo de probabilidad.
- 5     o Tipos de gráficos. Lineal, de columna, de barra y circular.
- 6     o Medidas de centralización y dispersión: media aritmética, recorrido y
- 7     desviación típica. Interpretación, análisis y utilidad.
- 8     o Variables discretas y continuas.
- 9     o Azar y probabilidad.
- 10    o Cálculo de probabilidad mediante la regla de Laplace.
- 11 – Uso de la hoja de cálculo en la organización de los datos, realización de
- 12 cálculos y generación de gráficos.
- 13 – Uso de aplicaciones informáticas para la representación, simulación y
- 14 análisis de la gráfica de una función.

#### 15 Aplicación de técnicas físicas o químicas:

- 16
- 17
- 18 – Material básico en el laboratorio.
- 19 – Normas de trabajo en el laboratorio.
- 20 – Normas para realizar informes del trabajo en el laboratorio.
- 21 – Medida de magnitudes fundamentales. Masa, volumen y temperatura.
- 22 Magnitudes derivadas.
- 23 – Reconocimiento de biomoléculas orgánica e inorgánicas. Importancia
- 24 biológica.
- 25 – Microscopio óptico y lupa binocular. Fundamentos ópticos de los mismos
- 26 y manejo. Utilización
- 27 – Aproximación al microscopio electrónico. Usos del mismo.
- 28

#### 29 Reconocimiento de reacciones químicas cotidianas:

- 30
- 31 – Reacción química. Reactivos y productos.
- 32 – Condiciones de producción de las reacciones químicas: Intervención de
- 33 energía.
- 34 – Reacciones químicas en distintos ámbitos de la vida cotidiana. La química
- 35 Industrias, alimentación, reciclaje, medicamentos.
- 36 – Reacciones químicas básicas. Reacciones de oxidación, combustión y
- 37 neutralización.
- 38 – Procesos químicos más relevantes relacionados con el perfil profesional.
- 39

#### 40 Identificación de aspectos relativos a la contaminación nuclear:

- 41
- 42 – Origen de la energía nuclear.
- 43 – Tipos de procesos para la obtención y uso de la energía nuclear.
- 44 – Problemática del uso indiscriminado y con fines armamentísticos de la
- 45 energía nuclear.
- 46 – Gestión de los residuos radiactivos provenientes de las centrales
- 47 nucleares.
- 48 – Principales centrales nucleares españolas.
- 49

1 Identificación de los cambios en el relieve y paisaje de la tierra:

- 2
- 3 – Agentes geológicos externos.
- 4 – Relieve y paisaje.
- 5 – Factores que influyen en el relieve y en el paisaje.
- 6 – Relación entre el modelado del relieve y la energía interna de la tierra.
- 7 – Acción de los agentes geológicos externos: meteorización, erosión,
- 8 transporte y sedimentación.
- 9 – Identificación de los resultados de la acción de los agentes geológicos
- 10 mediante muestras visuales o paisajes reales.
- 11 – Factores que condicionan el modelado del paisaje en la zona donde
- 12 habita el alumnado.

13

14 Categorización de contaminantes principales:

- 15
- 16 – Contaminación. Concepto y tipos de contaminación.
- 17 – Contaminación atmosférica; causas y efectos.
- 18 – La lluvia ácida. Repercusión en los recursos naturales.
- 19 – El efecto invernadero.
- 20 – La destrucción de la capa de ozono.
- 21 – Consecuencias sobre el cambio climático.
- 22 – Medidas de educación ambiental sobre los contaminantes.

23

24 Identificación de contaminantes del agua:

- 25
- 26 – El agua: factor esencial para la vida en el planeta.
- 27 – Contaminación del agua: causas, elementos causantes.
- 28 – Tratamientos de potabilización
- 29 – Depuración de aguas residuales.
- 30 – Gestión del consumo del agua responsable.
- 31 – Métodos de almacenamiento del agua proveniente de los deshielos,
- 32 descargas fluviales y lluvia.
- 33 – Técnicas sencillas de detección y medida de contaminantes en el agua.
- 34 – Plantas depuradoras.

35

36 Equilibrio medioambiental y desarrollo sostenible:

- 37
- 38 – Concepto y aplicaciones del desarrollo sostenible.
- 39 – Factores que inciden sobre la conservación del medio ambiente.
- 40 – Identificación de posibles soluciones a los problemas actuales de
- 41 degradación medioambiental.
- 42 – Medidas de conservación medioambiental y desarrollo sostenible

43

44 Relación de las fuerzas sobre el estado de reposo y movimientos de cuerpos:

- 45
- 46 – Clasificación de los movimientos según su trayectoria.
- 47 – Velocidad y aceleración. Unidades.
- 48 – Magnitudes escalares y vectoriales. Identificación.

- Movimiento rectilíneo uniforme características. Interpretación gráfica.
- Cálculos sencillos relacionados con el movimiento rectilíneo uniforme características.
- Fuerza: Resultado de una interacción.
- Clases de Fuerzas: de contacto y a distancia. Efectos.
- Leyes de Newton.
- Representación de fuerzas aplicadas a un sólido en situaciones habituales. Resultante.

#### Producción y utilización de la energía eléctrica:

- Electricidad y desarrollo tecnológico.
- La electricidad y la mejora de la vida actual.
- Materia y electricidad.
- Conductores, aislantes y elementos de uso habitual.
- Magnitudes básicas manejadas en el consumo de electricidad: energía y potencia. Aplicaciones en el entorno del alumno.
- Hábitos de consumo y ahorro de electricidad.
- Medidas de ahorro eléctrico en su entorno.
- Sistemas de producción de energía eléctrica.
- Tipos de centrales eléctricas. Ventajas y desventajas.
- Centrales eléctricas en España. Relación con el entorno.
- Transporte y distribución de la energía eléctrica. Etapas.

### **Módulo Profesional: Comunicación y sociedad I.**

**Código: 3011.**

**Duración: 160 horas.**

#### **Contenidos.**

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

- Los paisajes naturales. Aspectos generales y locales.
  - Factores y componentes del paisaje natural: clima, relieve, hidrografía y vegetación natural. El territorio español.
  - Comentario de gráficas sobre tiempo y clima.
- Las sociedades prehistóricas.
  - Distribución de las sociedades prehistóricas. Su relación con el medio ambiente.
  - El proceso de hominización. Del nomadismo al sedentarismo.
  - Arte y pensamiento mágico. Estrategias de representación y su relación con las artes audiovisuales actuales.
- El nacimiento de las ciudades.
  - El hábitat urbano y su evolución.
  - Gráficos de representación urbana.
  - Las sociedades urbanas antiguas. Los orígenes del mundo mediterráneo.

- La cultura griega: extensión, rasgos e hitos principales.
- Características esenciales del arte griego. Modelos arquitectónicos y escultóricos: el canon europeo.
- La cultura romana. Extensión militar y comercial. Características sociales y políticas.
- Características esenciales del arte romano. Modelos arquitectónicos y escultóricos.
- Perspectiva de género en el estudio de las sociedades urbanas antiguas.
- Presencia y pervivencia de Grecia y Roma en la Península Ibérica y el territorio español.
- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
  - Autonomía.
  - Fuentes y recursos para obtener información.
  - Recursos básicos: guiones, esquemas y resúmenes, entre otros recursos.
  - Herramientas sencillas de localización cronológica.
  - Estrategias de composición de información escrita. Uso de procesadores de texto.
  - Vocabulario seleccionado y específico.

#### Valoración de la creación del espacio europeo en las edades media y moderna:

- La Europa medieval.
  - La extensión y localización de los nuevos reinos y territorios.
  - Características y principales hitos históricos de la sociedad feudal.
  - Pervivencia de usos y costumbres. El espacio agrario y sus características.
  - El contacto con otras culturas. El mundo musulmán: nacimiento y expansión. Comercio con Oriente.
  - Relaciones entre culturas en la actualidad.
- La Europa de las Monarquías absolutas.
  - Las grandes monarquías europeas: ubicación y evolución sobre el mapa en el contexto europeo.
  - Principios de la monarquía absoluta.
  - La monarquía absoluta en España. Las sociedades modernas: nuevos grupos sociales y expansión del comercio.
  - Evolución del sector productivo durante el periodo.
- La colonización de América.
  - El desembarco castellano: 1492, causas y consecuencias.
  - El imperio americano español. Otros imperios coloniales.
  - Las sociedades amerindias: destrucción, sincretismo y mestizaje. Aportaciones a la cultura española.
- Estudio de la población.
  - Evolución demográfica del espacio europeo.
  - La primera revolución industrial y sus transformaciones sociales y económicas.
  - Indicadores demográficos básicos para analizar una sociedad. Rasgos y características de la población europea y mundial actuales.

- Comentario de gráficas de población: pautas e instrumentos básicos.
- La evolución del arte europeo de las épocas medieval y moderna.
  - El arte medieval: características y periodos principales.
  - El Renacimiento: cambio y transformación del arte.
  - Profundidad y uso del color en la pintura y su evolución hasta el romanticismo.
  - Pautas básicas para el comentario de obras pictóricas.
- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
  - Búsqueda de información a través de internet. Uso de repositorios de documentos y enlaces web.
  - Recursos básicos: resúmenes, fichas temáticas, biografías, hojas de cálculo o similares, elaboración, entre otros.
  - Vocabulario específico.

#### Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:

- Textos orales.
  - Tipos y características.
  - Características de los reportajes.
  - Características de las entrevistas.
- Aplicación de escucha activa en la comprensión de textos orales.
  - Memoria auditiva.
  - Atención visual.
  - Empatía.
  - Estrategias lingüísticas: parafrasear, emitir palabras de refuerzo o cumplido, resumir, entre otras
- Pautas para evitar la interrupción en situaciones de comunicación oral.
- El intercambio comunicativo.
  - Elementos extralingüísticos de la comunicación oral.
  - Usos orales informales y formales de la lengua.
  - Adecuación al contexto comunicativo.
  - El tono de voz.
- Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral.
  - Organización de la frase: estructuras gramaticales básicas. Coherencia semántica.
- Composiciones orales.
  - Exposiciones orales sencillas sobre hechos de la actualidad.
  - Presentaciones orales sencilla.
  - Uso de medios de apoyo: audiovisuales y TIC.

#### Utilización de estrategias de comunicación escrita en lengua castellana:

- Tipos de textos. Características de textos de propios de la vida cotidiana y profesional.
- Estrategias de lectura: elementos textuales.
  - Prelectura.
  - Lectura.
  - Postlectura.
- Pautas para la utilización de diccionarios diversos.



- Tipos de diccionarios.
- Recursos en la red y su uso.
- Estrategias básicas en el proceso de composición escrita.
  - Planificación.
  - Textualización.
  - Revisión.
  - Aplicación en textos propios de la vida cotidiana, en el ámbito académico y en los medios de comunicación.
- Presentación de textos escritos en distintos soportes.
  - Aplicación de las normas gramaticales.
  - Aplicación de las normas ortográficas.
  - Instrumentos informáticos de software para su uso en procesadores de texto.
- Textos escritos.
  - Principales conectores textuales.
  - Aspectos básicos de las formas verbales en los textos, con especial atención a los valores aspectuales de perífrasis verbales.
  - Función subordinada, sustantiva, adjetiva y adverbial del verbo.
  - Sintaxis: enunciado, frase y oración; sujeto y predicado; complemento directo, indirecto, de régimen, circunstancial, agente y atributo.

#### Lectura de textos literarios en lengua castellana anteriores al siglo XIX:

- Pautas para la lectura de fragmentos literarios.
- Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra literaria.
- Características estilísticas y temáticas de la literatura en lengua castellana a partir de la Edad Media hasta el siglo XVIII.
  - Literatura medieval.
  - Renacimiento.
  - El Siglo de Oro.
  - La literatura ilustrada.
- La narrativa. Temas y estilos recurrentes según la época literaria.
  - Valoración de los recursos estilísticos y expresivos más significativos.
  - Pautas para la elaboración de pequeñas composiciones propias sobre temas de interés.
- Lectura e interpretación de poemas. Temas y estilos recurrentes según la época literaria.
  - Valoración de los recursos estilísticos y expresivos más significativos.
  - Pautas para la elaboración de pequeñas composiciones propias sobre temas de interés.
- El teatro. Temas y estilos según la época literaria.

#### Comprensión y producción de textos orales básicos en lengua inglesa:

- Ideas principales en llamadas, mensajes, órdenes e indicaciones muy claras.
- Descripción general de personas, lugares, objetos (del ámbito profesional y del público).



- 1 – Actividades del momento presente, pasado y del futuro: acontecimientos
- 2 y usos sociales.
- 3 – Acciones propias del ámbito profesional.
- 4 – Narración sobre situaciones habituales y frecuentes del momento
- 5 presente, pasado y del futuro.
- 6 – Léxico frecuente, expresiones y frases sencillas para desenvolverse en
- 7 transacciones y gestiones cotidianas del entorno personal o profesional:
- 8 actividades de interés personal, de la vida diaria, relaciones humanas y
- 9 sociales. Léxico frecuente relacionado con las TIC.
- 10 – Recursos gramaticales:
- 11     o Tiempos y formas verbales en presente, pasado; verbos principales,
- 12 modales y auxiliares. Significado y valores de las formas verbales.
- 13     o Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales y
- 14 frecuentes: pedir y dar información, expresar opiniones; saludar y
- 15 responder a un saludo; dirigirse a alguien; iniciar y cerrar un tema,
- 16 entre otros.
- 17     o Elementos lingüísticos fundamentales.
- 18     o Marcadores del discurso para iniciar, ordenar y finalizar.
- 19     o Estructuras gramaticales básicas.
- 20 – Pronunciación de fonemas o grupos fónicos de carácter básico que
- 21 presenten mayor dificultad.
- 22 – Uso de registros adecuados en las relaciones sociales. Normas de
- 23 cortesía de países de habla inglesa en situaciones habituales y
- 24 frecuentes del ámbito personal o profesional.
- 25 – Propiedades esenciales del texto oral: adecuación, coherencia y
- 26 cohesión textuales.
- 27 – Estrategias fundamentales de comprensión y escucha activa: palabras
- 28 clave, estrategias para recordar y utilizar el léxico.

#### 29 Participación en conversaciones en lengua inglesa:

- 30
- 31
- 32 – Estrategias de comprensión y escucha activa para iniciar, mantener y
- 33 terminar la interacción. Estrategias para mostrar interés.
- 34

#### 35 Elaboración de mensajes y textos sencillos en lengua inglesa:

- 36
- 37 – Comprensión de la información global y la idea principal de textos
- 38 básicos cotidianos, de ámbito personal o profesional: cartas, mensajes,
- 39 avisos, instrucciones, correos electrónicos, información en Internet,
- 40 folletos.
- 41 – Léxico frecuente para desenvolverse en transacciones y gestiones
- 42 cotidianas, sencillas del ámbito personal o profesional.
- 43 – Composición de textos escritos muy breves, sencillos y bien
- 44 estructurados: mensajes, correos electrónicos, cuestionarios, entre otros.
- 45 – Recursos gramaticales:
- 46     o Tiempos y formas verbales. Relaciones temporales: anterioridad,
- 47 posterioridad y simultaneidad. Valores y significados de las formas
- 48 verbales.

- Estructuras gramaticales básicas: oraciones simples y compuestas (coordinadas y yuxtapuestas); subordinadas sustantivas, adjetivas y adverbiales.
- Funciones comunicativas más habituales del ámbito personal o profesional en medios escritos.
- Elementos lingüísticos fundamentales atendiendo a los tipos de textos, contextos y propósitos comunicativos. Intención comunicativa: objetividad/subjetividad; informar, preguntar.
- Propiedades básicas del texto: adecuación, coherencia y cohesión. Uso de las formas verbales. Marcadores discursivos. Léxico preciso.
- Estrategias y técnicas de comprensión lectora: antes de la lectura, durante la lectura y después de la lectura.
- Estrategias de planificación y de corrección. Utilización de los recursos adecuados a la situación.

## **Módulo Profesional: Comunicación y sociedad II.**

**Código: 3012.**

**Duración: 190 horas.**

### **Contenidos.**

Valoración de las sociedades contemporáneas:

- La construcción de los sistemas democráticos.
  - La Ilustración y sus consecuencias.
  - La sociedad liberal.
    - El pensamiento liberal.
    - La era de las revoluciones: principales características y localización geográfica.
    - La sociedad liberal española. Principales hitos y evolución
  - La sociedad democrática.
    - Los movimientos democráticos desde el siglo XIX.
    - Las preocupaciones de la sociedad actual: igualdad de oportunidades, medioambiente y participación ciudadana.
- Estructura económica y su evolución.
  - Principios de organización económica. La economía globalizada actual.
  - La segunda globalización. Sistemas coloniales y segunda revolución industrial.
  - Crisis económica y modelo económico keynesiano.
  - La revolución de la información y la comunicación. Los grandes medios: características e influencia social.
  - Tercera globalización: los problemas del desarrollo.
  - Evolución del sector productivo propio.
- Relaciones internacionales.
  - Grandes potencias y conflicto colonial.
  - La guerra civil europea.
    - Causas y desarrollo de la Primera Guerra Mundial y sus consecuencias.

- Causas y desarrollo de la Segunda Guerra Mundial y sus consecuencias.
- Los otros conflictos: la guerra civil española en su contexto.
  - Descolonización y guerra fría. La dictadura franquista en su contexto.
  - El mundo globalizado actual.
  - España en el marco de relaciones actual. Latinoamérica y el Magreb.
- La construcción europea.
- Arte contemporáneo.
  - El significado de la obra artística en el mundo contemporáneo globalizado.
  - La ruptura del canon clásico. Vanguardias históricas. El arte actual. Disfrute y construcción de criterios estéticos.
  - El cine y el cómic como entretenimiento de masas.
- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
  - Trabajo colaborativo.
  - Presentaciones y publicaciones web.

#### Valoración de las sociedades democráticas:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
  - Los Derechos Humanos en la vida cotidiana.
  - Conflictos internacionales actuales.
  - Los organismos internacionales.
- El modelo democrático español.
  - Características de los modelos democráticos existentes: el modelo anglosajón y el modelo continental europeo. Su extensión a otras sociedades.
  - La construcción de la España democrática.
  - La Constitución Española. Principios. Carta de derechos y deberes y sus implicaciones en la vida cotidiana. El modelo representativo. Modelo territorial y su representación en el mapa.
- El principio de no discriminación en la convivencia diaria.
- Resolución de conflictos.
  - Principios y obligaciones que lo fundamentan.
  - Mecanismos para la resolución de conflictos.
  - Actitudes personales ante los conflictos.
- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
  - Procesos y pautas para el trabajo colaborativo.
  - Preparación y presentación de información para actividades deliberativas.
  - Normas de funcionamiento y actitudes en el contraste de opiniones.

#### Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:

- Textos orales.
  - Características de los formatos audiovisuales.
  - Características de las conferencias, charlas u otros formatos de carácter académico.

- 1      – Técnicas de escucha activa en la comprensión de textos orales.
- 2          o Memoria auditiva.
- 3          o Atención visual.
- 4          o Recursos para la toma de notas.
- 5      – La exposición de ideas y argumentos.
- 6          o Organización y preparación de los contenidos: ilación, sucesión y
- 7              coherencia.
- 8          o Estructura.
- 9          o Uso de la voz y la dicción.
- 10        o Usos orales informales y formales de la lengua.
- 11        o Adecuación al contexto comunicativo.
- 12        o Estrategias para mantener el interés.
- 13        o Lenguaje corporal.
- 14      – Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral.
- 15          o Organización de la frase: estructuras gramaticales básicas.
- 16          o Coherencia semántica.
- 17      – Utilización de recursos audiovisuales.

#### 18      Utilización de estrategias de comunicación escrita en lengua castellana:

- 21      – Trabajos, informes, ensayos y otros textos académicos y científicos.
- 22      – Aspectos lingüísticos a tener en cuenta.
- 23          o Registros comunicativos de la lengua; factores que condicionan su
- 24              uso.
- 25          o Diversidad lingüística española.
- 26          o Variaciones de las formas deícticas en relación con la situación.
- 27          o Estilo directo e indirecto.
- 28      – Estrategias de lectura con textos académicos.
- 29      – Pautas para la utilización de diccionarios especializados.
- 30      – Estrategias en el proceso de composición de información académica.
- 31      – Presentación de textos escritos.
- 32          o Aplicación de las normas gramaticales.
- 33          o Aplicación de las normas ortográficas.
- 34          o Aplicación de normas tipográficas.
- 35          o Instrumentos de apoyo para mejorar el texto. Composición y
- 36              maquetación. Usos avanzados del procesador de texto.
- 37      – Análisis lingüístico de textos escritos.
- 38          o Conectores textuales: causa, consecuencia, condición e hipótesis.
- 39          o Las formas verbales en los textos. Valores aspectuales de las
- 40              perífrasis verbales.
- 41          o Sintaxis: complementos; frases compuestas.
- 42          o Estrategias para mejorar el interés del oyente.

#### 44      Interpretación de textos literarios en lengua castellana desde el siglo XIX:

- 46      – Pautas para la lectura e interpretación de textos literarios.
- 47      – Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra
- 48          literaria.
- 49      – La literatura en sus géneros.

- Características de la novela contemporánea.
- Las formas poéticas y teatrales a partir de las vanguardias históricas.
- Evolución de la literatura en lengua castellana desde el siglo XIX hasta la actualidad.

#### Interpretación y comunicación de textos orales cotidianos en lengua inglesa:

- Distinción de ideas principales y secundarias de textos orales breves y sencillos, mensajes directos y conversaciones telefónicas, presentados de manera clara y organizada.
- Descripción de aspectos concretos de personas, relaciones sociales, lugares, servicios básicos, objetos y de gestiones sencillas.
- Experiencias del ámbito personal, público y profesional: (servicios públicos, procedimientos administrativos sencillos, entre otros).
- Narración de acontecimientos y experiencias del momento presente, pasado y futuro: actividades muy relevantes de la actividad personal y profesional.
- Léxico, frases y expresiones, para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas del ámbito personal y profesional.
- Tipos de textos y su estructura: modelos de comunicaciones formales e informales.
- Recursos gramaticales:
  - Tiempos y formas verbales simples y compuestas. Formas no personales del verbo.
  - Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales: expresar actitudes; pedir un favor; influir en el interlocutor, entre otras.
  - Elementos lingüísticos fundamentales.
  - Marcadores del discurso: estructuradores, conectores y reformuladores.
  - Oraciones subordinadas de escasa complejidad.
- Estrategias de comprensión y escucha activa: uso del contexto verbal y de los conocimientos previos del tema.
- Pronunciación de fonemas o grupos fónicos que presenten mayor dificultad. Patrones de entonación y ritmo más habituales.
- Uso de registros adecuados en las relaciones sociales. Normas de cortesía de países de habla inglesa en situaciones habituales del ámbito personal y profesional.

#### Interacción en conversaciones en lengua inglesa:

- Estrategias de interacción para mantener y seguir una conversación: atender a los aspectos más relevantes y respetar los turnos de palabra.
- Uso de frases estandarizadas para iniciar el discurso, para evitar silencios o fallos en la comunicación, para comprobar la interpretación adecuada del mensaje y otras.

#### Interpretación y elaboración de mensajes escritos en lengua inglesa:

- Información global y específica de mensajes de escasa dificultad referentes a asuntos básicos cotidianos del ámbito personal y profesional: cartas comerciales y sociales, notas, chats, mensajes breves en foros virtuales.
- Composición de textos escritos breves y bien estructurados: transformación, modificación y expansión de frases. Combinación de oraciones: subordinadas sustantivas y adverbiales.
- Léxico para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas, necesarias, sencillas y concretas del ámbito personal y profesional.
- Terminología específica del área profesional de los alumnos. Uso de textos característicos de los sectores de actividad.
- Funciones comunicativas asociadas.
- Recursos gramaticales:
  - Marcadores del discurso: estructuradores, conectores y reformuladores. Uso de los nexos.
  - Uso de las oraciones simples y compuestas en el lenguaje escrito.
- Estrategias y técnicas de comprensión lectora: identificación del tema, inferencia de significados por el contexto.
- Propiedades básicas del texto: coherencia y cohesión textual y adecuación (registro de lengua, contexto y situación).
- Normas socioculturales en las relaciones del ámbito personal y profesional en situaciones cotidianas.
- Estrategias de planificación del mensaje. Causas de los errores continuados y estrategias para suplir carencias de vocabulario y estructura.

## **Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.**

**Código: 3008.**

**Duración: 240 horas.**

### **Contenidos.**

Utilización de medios informáticos para la introducción de datos y gestión de documentos en el centro de trabajo:

- Preparación de equipos y materiales.
- Elaboración de documentos por medios informáticos.
- Sistemas de mensajería informática interna.
- Normas de confidencialidad en el proceso de creación y gestión de documentos.

Tramitación de la correspondencia y comunicaciones telefónicas:

- La organización interna del centro de trabajo.
- Sistemas de correspondencia y envío en el centro de trabajo.
- Procesos de recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.

- Protocolos de comunicaciones telefónicas internas y externas en el centro de trabajo.

#### Labores básicas de administración y gestión de oficina:

- Tareas y equipos de reproducción y encuadernación.
- Almacén de consumibles de oficina. Gestión de mantenimiento y pedidos.
- Tareas de archivo de documentos.
- Documentos básicos de la actividad comercial de la empresa.
- Operaciones básicas de tesorería.

#### Atención e información a clientes:

- Atención a clientes o usuarios con cortesía, respeto y discreción.
- Actitud de interés y calidad en la información a clientes y usuarios.
- Aplicación de técnicas de comunicación en la atención a clientes: tono de voz, lenguaje corporal, léxico empleado entre otras.
- Actitud comercial y corporativa en la atención a clientes.
- Resolución de reclamaciones fácilmente subsanables y propuesta de alternativas.

#### Actuación según las medidas de prevención y protección en la empresa:

- Regulación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Factores y situaciones de riesgo en la empresa.
- Actitudes del trabajador para minimizar los riesgos.
- Equipos individuales y dispositivos de prevención en la empresa.
- Plan de prevención de la empresa.
- Técnicas de organización del trabajo personal con orden, limpieza, minimización de consumo de energía y producción de residuos.

#### Actuación responsable en el puesto de trabajo e integración personal en la empresa:

- Jerarquía en la empresa. Instrucciones y comunicación en el equipo de trabajo.
- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
- Puntualidad e imagen personal en la empresa.
- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.



1  
2  
3

## Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales

### Formación Profesional Básica en **Servicios Administrativos**

<i>MÓDULOS</i>	Duración (horas)	Primer curso 32 sem. (h/s)	Segundo curso	
			26 sem. (h/s)	6 sem. (horas)
3001. Tratamiento informático de datos.	255	8		
3003. Técnicas administrativas básicas.	195	6		
3004. Archivo y comunicación.	130	4		
3009. Ciencias aplicadas I.	160	5		
3011. Comunicación y sociedad I.	160	5		
Tutoría	65	2		
3002. Aplicaciones básicas de ofimática.	220		8	
3005. Atención al cliente.	65		3	
3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	110		4	
3010. Ciencias aplicadas II.	160		6	
3012. Comunicación y sociedad II.	190		7	
Tutoría	50		2	
3008. Formación en centros de trabajo.	240			240
Total en el ciclo formativo	2000	30	30	240

4  
5



1 **Espacios:**  
2

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup>	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente.	60	40
Taller administrativo.	100	75

3  
4 **Equipamientos:**  
5

Aula polivalente	Ordenadores instalados en red, cañón de proyección e Internet. Medios audiovisuales. Software de aplicación.
Taller administrativo	Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados. Impresora Programas informáticos de aplicación. Equipos de encuadernación básica. Equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner). Centralita telefónica o teléfono multifunciones. Archivo convencional. Material de oficina. Diccionarios profesionales de idiomas.

6