



**CICLO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS ADMINISTRATIVOS”  
(FPB101)**

**CURSO 2017/18**

Los **Contenidos Mínimos Exigibles por el Profesor**, que se recogen en las Programaciones de los módulos profesionales que componen este ciclo formativo son los siguientes:

Módulo Profesional	Horas
<b>M01 (3001)TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS</b>	<b>285</b>
<b>Contenidos mínimos exigibles por el profesor</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprender a diferenciar los elementos de hardware y software.</li> <li>- Conocer los diferentes componentes de un equipo informático.</li> <li>- Saber distinguir los distintos tipos de memoria de los que dispone un ordenador.</li> <li>- Conocer cómo funciona un PC.</li> <li>- Diferenciar los periféricos que existen atendiendo a distintas clasificaciones.</li> <li>- Conocer las distintas conexiones informáticas utilizadas en diferentes elementos informáticos.</li> <li>- Reconocer los errores en la conexión de los diferentes periféricos a un equipo informático y saber subsanarlos.</li> <li>- Saber conectar y desconectar los diferentes periféricos con los que cuenta un ordenador.</li> <li>- Reconocer las características y funciones de un sistema operativo.</li> <li>- Utilizar las ventanas y herramientas del sistema operativo Windows 7.</li> <li>- Realizar operaciones básicas con carpetas y archivos y accesos directos.</li> <li>- Reconocer cada una de las aplicaciones que incorpora Windows 7.</li> <li>- Saber operar a través del menú Inicio o botón de Inicio.</li> <li>- Utilizar la barra de herramientas para adecuar el equipo al trabajo que se va a realizar.</li> <li>- Detectar la existencia de riesgos ergonómicos para los usuarios de pantallas de visualización de datos (PVD).</li> <li>- Aprender a tomar medidas correctoras pertinentes para evitar posibles riesgos laborales.</li> <li>- Identificar todos los elementos y las adaptaciones realizadas por la ergonomía en el uso de equipos informáticos.</li> <li>- Reconocer cómo influye de manera positiva la ergonomía en el área de trabajo.</li> <li>- Conocer la normativa que regula el trabajo con pantallas de visualización de datos.</li> <li>- Reconocer los diferentes tipos de distribución de teclas en un teclado.</li> <li>- Distinguir los grupos de teclas en un teclado y sus funciones.</li> <li>- Reconocer las distintas formas de conectar un teclado a un equipo informático.</li> <li>- Distinguir las características tanto generales como específicas que posee un teclado.</li> <li>- Aprender a utilizar métodos abreviados de teclado para realizar distintas operaciones de forma más rápida.</li> <li>- Conocer cómo ajustar la velocidad de repetición de los caracteres del teclado para mejorar la destreza en la transcripción de textos.</li> <li>- Saber utilizar correctamente el método de escritura al tacto.</li> <li>- Distinguir y saber corregir los errores mecanográficos que cometes.</li> <li>- Identificar el dedo con el que se debe pulsar cada una de las teclas del teclado.</li> <li>- Aprender a escribir textos con precisión y velocidad progresiva.</li> <li>- Modificar los malos hábitos adquiridos en la escritura.</li> <li>- Organizar y mantener el puesto y área de trabajo.</li> <li>- Reconocer las herramientas utilizadas en el proceso de grabación de datos.</li> <li>- Advertir aquellas situaciones en las que es necesario mantener la confidencialidad de los datos con los que se trabajan.</li> <li>- Saber abrir, guardar, cerrar y recuperar un documento en formato Word.</li> <li>- Conocer las herramientas básicas de Word.</li> <li>- Crear documentos, aplicándoles diferentes formatos.</li> <li>- Saber distinguir entre las diferentes extensiones de las sucesivas versiones de Word y de las diferentes aplicaciones de tratamiento de texto.</li> <li>- Aprender a crear columnas y tablas en Word.</li> <li>- Conocer la forma de insertar imágenes y fotografías desde nuestros archivos.</li> <li>- Saber insertar formas y gráficos SmartArt.</li> <li>- Poder insertar gráficos estadísticos con distintos formatos para comparar datos.</li> <li>- Aprender a capturar imágenes de las pantallas activas.</li> <li>- Conocer los distintos formatos de las imágenes.</li> <li>- Saber manipular las imágenes.</li> <li>- Conocer los distintos documentos más usuales en el trabajo administrativo.</li> <li>- Aprender a crear plantillas de un documento.</li> <li>- Realizar cartas de distribución masiva personalizadas.</li> <li>- Identificar y clasificar documentos según sus características y contenido.</li> <li>- Averiguar las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.</li> </ul>	

## ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

- Conocer las operaciones que se pueden realizar en un archivo digital.
- Archivar digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- Acceder a documentos archivados previamente.
- Conocer las medidas de seguridad en archivos digitales.
- Saber consultar una tabla de metadatos.
- Saber instalar una impresora en tu ordenador.
- Distinguir los distintos tipos de impresora existentes.
- Saber qué componentes tiene una impresora.
- Dominar el proceso de impresión.
- Conocer cómo personalizar la impresión de un documento.
- Crear documentos de hoja de cálculo sencillos, configurando formatos y formulas sencillas.
- Realizar gráficos sencillos con datos tratados mediante hoja de cálculo
- Conocer los aspectos básicos de una base de datos.
- Manejar como usuario una base de datos real. Modificación de datos, consultas de información y emisión de informes.
- Realizar correctamente las tareas de taller y seguir los procedimientos establecidos en el proyecto Empresa simulada OFFIXI, SLS

### M02 (3003) TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

192

#### Contenidos mínimos exigibles por el profesor

- Identificar los diferentes tipos de empresa que existen en el mercado.
- Conocer los principales departamentos de cualquier organización y las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos.
- Reconocer la utilidad de los organigramas como instrumento de representación gráfica de las organizaciones, interpretándolos correctamente.
- Diferenciar los tipos de comunicación que se dan dentro de cualquier organización.
- Distinguir cada una de las herramientas y sus características utilizadas en la comunicación interna, tanto en empresas privadas como en organismos públicos.
- Confeccionar documentos más habituales en la comunicación interna tanto de organismos públicos como privados.
- Reconocer los principales servicios que oferta correos y su funcionamiento.
- Conocer los servicios que ofrecen las empresas de envío de correspondencia y paquetería tanto públicas como privadas.
- Conocer el manejo y la utilidad del fax y la certificación escaneada.
- Realizar la recepción, clasificación, registro y distribución en la correspondencia y paquetería, tanto interna como externa.
- Utilizar el procedimiento y materiales más adecuados para el embalaje de cada producto o documento.
- Conocer la normativa legal de seguridad y confidencialidad en las comunicaciones.
- Conocer los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina.
- Reconocer y elaborar los documentos que se emplean en el aprovisionamiento del material de oficina.
- Utilizar las aplicaciones informáticas en la gestión de almacén.
- Identificar los diferentes métodos de valoración de existencias.
- Controlar el volumen de existencias en el almacén.
- Identificar los medios e instrumentos de cobro y pago, tanto al contado como aplazados.
- Realizar operaciones de pago y cobro al contado y aplazado, simuladas.
- Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados a cada caso.
- Realizar correctamente las tareas de taller y seguir los procedimientos establecidos en el proyecto Empresa simulada OFFIXI, SLS

### M03 (3004) ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

127

#### Contenidos mínimos exigibles por el profesor

- Reconocer las técnicas necesarias para expresarse correctamente, mediante la expresión verbal y la expresión no verbal, a través del teléfono.
- Aplicar las pautas apropiadas para lograr una buena comunicación telefónica, utilizando adecuadamente todos los componentes que intervienen en dicha comunicación: lenguaje, elementos paralingüísticos y elementos asociados al comportamiento.
- Reconocer y emplear los protocolos de actuación a observar ante las comunicaciones telefónicas en la emisión, recepción, transferencia y finalización de llamadas, así como en el mantenimiento del interlocutor en espera y/o en situaciones especiales.
- Emplear los protocolos de actuación adecuados para recoger y transmitir correctamente mensajes telefónicos.
- Reconocer y referir las cualidades que ha de reunir el personal de recepción para transmitir una buena imagen corporativa.
- Detallar las condiciones ambientales idóneas para transmitir una buena imagen corporativa a través del espacio de acogida y reconocerlas y aplicarlas en un supuesto práctico que se proponga.
- Identificar las normas de cortesía básicas en las relaciones sociales, en el saludo y durante una conversación.
- Referir y reconocer los cuidados básicos en la imagen personal: higiene y aseo, vestimenta, lenguaje facial y corporal, vicios, tosidos o estornudos y bostezos.
- Reseñar e identificar los componentes de la apariencia personal (modo de actuar, postura, forma de vestir, maquillaje y peinado) que hay que observar para una adecuada y correcta la atención en la recepción.
- Describir y registrar las pautas que han de seguirse en el procedimiento de atención al público.
- Saber qué es un archivo y para qué sirve, así como los tipos de archivo.
- Identificar los distintos sistemas de archivo, clasificación y codificación: alfabético, numérico, etc.

- Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, alfanuméricas, geográficas, por asunto o tema, cronológicas, etc.
- Conocer soportes de archivo diferentes al papel.
- Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo y realizar con unos y otros las operaciones que permiten crear y gestionar un archivo informático: crear, abrir, guardar, copiar, mover, comprimir, cambiar de nombre, eliminar y restaurar.
- Identificar las funciones básicas de una base de datos y distinguir los diferentes objetos de la misma: tablas, formularios, informes, macros y módulos.
- Crear una sencilla base de datos y con relación a ella crear tablas, introducir campos y registros, realizar operaciones básicas con campos y registros, crear formularios e informes e imprimirlos.
- Cotejar documentos antes de archivar: comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada de pedidos, albaranes y facturas con los archivos de clientes, proveedores y productos.
- Cotejar, actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos recibidos: fichas de almacén, de producto, de proveedores, de clientes, tarifas de precios, facturas, órdenes de trabajo y nóminas y libro registro de facturas emitidas y recibidas.
- Reconocer, registrar e identificar las incidencias o anomalías básicas más frecuentes en los equipos de reproducción. sus causas y el tratamiento que se debe realizar en cada una de ellas.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo (bien mediante fotocopia, impresora o escáner), en la calidad y cantidad requeridas (imprimir en función del documento de que se trate, reducir o ampliar, comprobar que el documento reproducido es legible en su totalidad, etc.)
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de reproducción y en las operaciones de reprografía, teniendo en cuenta las instrucciones, los requerimientos de los fabricantes y la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de encuadernación.
- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros) y las herramientas oportunas (cizallas o guillotinas), obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de encuadernación de documentos, así como las tareas de limpieza y mantenimiento de los útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.
- Describir, reconocer e identificar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de encuadernación.
- Realizar correctamente las tareas de taller y seguir los procedimientos establecidos en el proyecto Empresa simulada OFFIXXI, SLS

**M04 (3002) APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA**

**220**

**Contenidos mínimos exigibles por el profesor**

- Identificar y clasificar las distintas redes informáticas a las que se puede acceder.
- Diferenciar los elementos que forman los distintos tipos de redes.
- Saber cómo acceder a documentos archivados a través de la intranet.
- Ser capaces de acceder a la información contenida en internet.
- Localizar documentos utilizando herramientas de búsqueda de internet.
- Conocer la importancia de la comunicación a través de las redes sociales.
- Identificar las ventajas y desventajas de la utilización de las redes sociales.
- Distinguir los servicios que nos ofrecen las redes sociales.
- Conocer las normas de netiqueta que se debe cumplir al utilizar las redes sociales.
- Ser conscientes de los peligros del abuso de las redes sociales.
- Saber para qué utilizan las empresas las redes sociales.
- Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes.
- Adjuntar documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Organizar los mensajes de correo electrónico aplicando criterios de prioridad, importancia y seguimiento, entre otros, en el envío de información, siguiendo pautas prefijadas.
- Comprobar las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información, siguiendo pautas prefijadas.
- Identificar los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- Emplear las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información, entre otras cosas.
- Organizar la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.
- Saber abrir, guardar, cerrar y recuperar un libro en formato Excel.
- Conocer la estructura de una hoja de cálculo.
- Crear libros utilizando fórmulas básicas.
- Dar formato a las celdas, columnas, filas y tablas.
- Saber aplicar autoformato a las tablas.
- Aprender a realizar series con autorrelleno.
- Saber utilizar diferentes funciones.
- Conocer el uso de referencias a una celda de forma absoluta o relativa.
- Elaborar distintos tipos de documentos.
- Imprimir distintos documentos después de configurarlos.

## ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

- Saber ordenar el contenido de los documentos y aplicar filtros.
- Aprender a proteger hojas y libros.
- Saber crear presentaciones utilizando la aplicación PowerPoint.
- Conocer los diferentes diseños de una diapositiva.
- Aprender a dar formato al contenido de la presentación.
- Tener, de forma básica, nociones sobre cómo insertar y utilizar los diferentes objetos que se incluyen en una diapositiva de una presentación.
- Conocer todos los tipos de transiciones y efectos de animación que es posible incluir en las presentaciones.
- Saber utilizar de forma adecuada cada uno de los diseños que permite utilizar el programa.
- Aprender a configurar y personalizar la presentación en su exposición al público, utilizando herramientas básicas.
- Distinguir las distintas opciones que se ofrecen en el programa para publicar y compartir las presentaciones realizadas.
- Reconocer las distintas formas de enviar una presentación.
- Utilizar las ideas que se ofrecen para realizar y exponer presentaciones profesionales.
- Conocer los servicios de la nube
- Realizar correctamente las tareas de taller y seguir los procedimientos establecidos en el proyecto Empresa simulada OFFIXXI, SLS

### M05 (3005) ATENCIÓN AL CLIENTE

65

#### Contenidos mínimos exigibles por el profesor

- Conocer qué es la comunicación y los elementos que intervienen en ella.
- Reconocer los factores clave para una comunicación clara y efectiva
- Identificar los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Saber aplicar las técnicas de comunicación básicas a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Adaptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.
- Entender la importancia de la claridad para una correcta recepción de los mensajes.
- Conocer las funciones de los vendedores profesionales.
- Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Distinguir las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- Distinguir las diferencias existentes entre publicidad e información.
- Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa.
- Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista
- Reconocer las diferentes tipologías de clientes.
- Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Distinguir información de publicidad.
- Adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente.
- Informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Trasmirir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Tomar nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Identificar las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Conocer la normativa legal en materia de protección de datos.
- Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.
- Realizar correctamente las tareas de taller y seguir los procedimientos establecidos en el proyecto Empresa simulada OFFIXXI, SLS

### M06 ( 3006) PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

110

#### Contenidos mínimos exigibles por el profesor

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.
- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una picking list correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.
- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.
- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación.
- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.
- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Realizar correctamente las tareas de taller y seguir los procedimientos establecidos en el proyecto Empresa simulada OFFIXXI, SLS.