

ORDEN DE 2019 DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA POR LA QUE SE MODIFICA LA ORDEN DE 3 DE SEPTIEMBRE DE 2015, POR LA QUE SE REGULAN LOS PROGRAMAS FORMATIVOS PROFESIONALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

El Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, en la disposición adicional cuarta, atribuye a las Administraciones educativas la competencia para establecer y autorizar otras ofertas formativas de formación profesional adaptadas a las necesidades de los alumnos con necesidades educativas específicas. El citado real decreto aprueba catorce títulos profesionales básicos y establece para cada uno de ellos el currículo básico. Por Real Decreto 356/2014, de 16 de mayo, se aprueban otros siete títulos profesionales básicos y se fijan sus currículos básicos. El Real Decreto 774/2015, de 28 de agosto, establece seis títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de formación profesional.

El apartado 2 del citado Real Decreto 127/2014 explica que “Cuando se oferten módulos incluidos en un título profesional básico, su superación tendrá carácter acumulable para la obtención de dicho título.” Asimismo, el mismo real decreto, en el apartado 3 b) del artículo 17, Títulos profesionales básicos y sus efectos, indica que “Las personas mayores de 22 años que tengan acreditadas todas las unidades de competencia incluidas en un título profesional básico, bien a través de certificados de profesionalidad de nivel 1, o por el procedimiento establecido de evaluación y acreditación de competencias profesionales, recibirán el título profesional básico correspondiente.”

El Decreto 12/2015, de 13 de febrero, establece las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Este decreto señala en su artículo 22 apartado 2 que los programas formativos profesionales tendrán por finalidad dotar al alumnado de las competencias personales, sociales y profesionales adecuadas a sus características y necesidades que favorezcan su inserción sociolaboral y su incorporación a la vida activa con responsabilidad y autonomía. La Orden de 24 de enero de 2019, desarrolla el currículo para la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de trece ciclos formativos de Formación Profesional Básica.

La Orden de 3 de septiembre de 2015, de la Consejería de Educación y Universidades, por la que se regulan los Programas Formativos Profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, recoge en su artículo 12 que el currículo, características y orientaciones metodológicas de los módulos asociados a unidades de competencia de estos programas serán los que se detallan en los títulos y currículos de Formación Profesional Básica. En el anexo IX de la misma orden, se relacionan los perfiles de los programas formativos profesionales que se establecen conforme a los módulos asociados a unidades de competencia que imparten. Conforme al artículo 12, apartado 3, “Los módulos asociados a unidades de competencia que podrán impartirse en los Programas Formativos Profesionales son los que se relacionan en el anexo IX y tendrán una duración global variable de 15 a 19 horas dependiendo de los módulos que conformen el programa. La carga horaria de los módulos asociados a unidades de competencia condicionará la carga de los módulos optativos y/o su elección.”

El desarrollo de estos programas desde el curso académico 2014-2015 ha mostrado la necesidad de analizar algunos aspectos que pueden hacer que los programas se ajusten en mayor medida a sus destinatarios.

El estudio de la evolución de los programas en relación a las características y tendencias de los alumnos a los que están dirigidos, hacen necesaria una modificación de la norma que los regula. Por un lado, el objetivo del cambio es permitir la adaptación de los Programas Formativos Profesionales a aquellos alumnos que lo necesiten. Por otro lado, la incorporación de un módulo asociado a unidades de competencia en un perfil inicialmente diseñado primando la oferta de optatividad, aumentará la posibilidad de alcanzar todas las unidades de competencia incluidas en el correspondiente título básico. Además, procede ampliar los perfiles de los Programas Formativos Profesionales, ampliación que responde al interés por mantener una oferta suficiente y diversificada.

La presente disposición se ajusta a los principios de buena regulación en el ejercicio de la potestad reglamentaria recogidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas. El principio de necesidad, ya que el objeto de esta norma es imprescindible para poder implantar nuevos programas en la Región de Murcia y proceder al desarrollo del currículo, el principio de proporcionalidad, ya que se regula mediante orden; el principio de seguridad jurídica, ya que la norma es coherente con el ordenamiento jurídico; los principios de transparencia, accesibilidad, simplicidad, eficacia y eficiencia, ya que se ha consultado a todos los órganos directivos de esta Consejería, se ha dado publicidad en el BORM, además, se trata de un marco normativo sencillo, claro y poco disperso, que facilita el conocimiento la norma.

Por cuanto antecede, en virtud de las competencias atribuidas en el artículo 16 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y en el artículo 6 del Decreto del Presidente nº 2/2018, de 20 de abril, de Reorganización de la Administración Regional, a propuesta de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial.

DISPONGO:

Artículo único: Modificación de la Orden de 3 de septiembre de 2015, de la Consejería de Educación y Universidades, por la que se regulan los Programas Formativos Profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Orden de 2 de septiembre de 2015 queda modificada en los términos que se recogen a continuación:

Uno. En el artículo 16 se introduce un nuevo apartado 12 con la siguiente redacción:

“12. Los módulos de Comunicación y Sociedad I y Ciencias Aplicadas I en los Programas Formativos Profesionales de la modalidad Especial podrán ser objeto de adaptaciones curriculares significativas para alumnos con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad. Estas adaptaciones se realizarán buscando el máximo desarrollo posible de las competencias clave para el aprendizaje permanente y se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Se entiende por adaptación curricular significativa la eliminación de un número de resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del currículo prescriptivo de los módulos no asociados a unidades de competencia, que impida de antemano la obtención de una calificación positiva por parte del alumno, y siendo necesaria la incorporación de aquellos resultados de aprendizaje y criterios de evaluación más acordes a las necesidades del alumnado.
2. Cuando el alumno requiera adaptaciones curriculares significativas en los módulos de Comunicación y Sociedad I y Ciencias Aplicadas I, será evaluado de acuerdo con los criterios de evaluación fijados en la adaptación.
3. Las adaptaciones curriculares significativas de un módulo no asociado a unidades de competencia, serán recogidas en el documento que figura como anexo I de la presente Orden y que formará parte del expediente del alumno.
4. Con el fin de hacer constar la evolución del alumnado, en los informes individuales de progreso se expresará la calificación en los módulos adaptados según se describe en el artículo 7 de la orden que regula los programas formativos profesionales, acompañada de las siglas ACS (Adaptación Curricular Significativa). No obstante, la superación de una adaptación curricular significativa no equivale a la superación del módulo adaptado por lo que en el acta final se reflejarán las siglas PACS (Pendiente por Adaptación Curricular Significativa) en la calificación de dicho módulo. A todos los efectos, estas siglas tendrán la consideración de calificación negativa.

Dos: Modificación del anexo IX de la Orden de 2 de septiembre de 2015 en los siguientes términos:

1. Se modifica el perfil de Operaciones auxiliares de Servicios Administrativos quedando como se indica en anexo II de esta orden.
2. Ampliación de los Programas Formativos Profesionales relacionados en el anexo IX de la Orden de 3 de septiembre de 2015 con los perfiles que se relacionan a continuación y cuyos módulos asociados a unidades de competencia vienen reflejados en el anexo III de esta orden:
 - a. Operaciones auxiliares en reparación del calzado y marroquinería.
 - b. Actividades auxiliares en agricultura.
 - c. Actividades auxiliares en la conservación y mejora de montes.
 - d. Operaciones básicas de reprografía.
 - e. Operaciones básicas de manipulado y finalización de productos gráficos.
 - f. Operaciones auxiliares de elaboración en la industria alimentaria.
 - g. Operaciones auxiliares de mantenimiento en la industria alimentaria.
 - h. Operaciones básicas de pastelería.
 - i. Operaciones básicas de limpieza.
 - j. Operaciones auxiliares de mantenimiento estructural y de superficies en embarcaciones.
 - k. Operaciones auxiliares de mantenimiento de sistemas y equipos en embarcaciones.

Disposición transitoria única. Actuación en el curso 2019-20.

1. Los alumnos que estén cursando en el 2019-2020 el programa formativo profesional de Operaciones Básicas de Ofimática después de haber cursado el programa de Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos, recibirán la formación del módulo 3005 Atención al cliente. Para ello, los docentes de los módulos asociados a unidades de competencia, incorporarán en las programaciones los contenidos de esta materia en dos de los módulos del programa, tal como refleja el anexo IV de esta orden.
2. La calificación positiva en estos dos módulos implicará la superación del módulo 30005 Atención al cliente.

Disposición final única. Entrada en vigor

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

En Murcia, a la fecha de la firma digital

LA CONSEJERA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

María Esperanza Moreno Reventós

Anexo I

PROGRAMAS FORMATIVOS PROFESIONALES. MODALIDAD ESPECIAL

Modelo de Adaptación Curricular Significativa

| | |
|--------------------|--|
| Nombre y apellidos | |
| Centro docente | |
| Curso escolar | |

| |
|------------------------------|
| Tipo y grado de discapacidad |
| |

ADAPTACIÓN CURRICULAR SIGNIFICATIVA

| | |
|--------|--|
| Módulo | |
|--------|--|

| | |
|--|--|
| SELECCIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA TRABAJAR CON EL ALUMNO | |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | |
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| ... | |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | |
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| ... | |

Anexo II

Modificación del perfil de Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos

| OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | | | | |
|--|---|--|------------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem. | Horas total |
| C:Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305_1 | UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. | 3003. Técnicas administrativas básicas | 8h | 248 |
| | UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático. | 3004. Archivo y comunicación. | 4h | 124 |
| I:Actividades auxiliares de comercio COM412_1 | UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. | 3006. Preparación de pedidos y venta de productos. | 3h | 93 |
| | UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. | 3005. Atención al cliente. | 2h | 62 |
| 30008.1. Formación en Centros de Trabajo:120 h | | | | |
| Total módulos específicos: 17h | | | | |
| Este programa impartirá un solo módulo optativo. | | | | |

Anexo III

Nuevos Programas Formativos Profesionales

| OPERACIONES AUXILIARES EN REPARACIÓN DEL CALZADO Y MARROQUINERÍA | | | | |
|---|---|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: TCP139_1: Reparación de calzado y marroquinería (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre) | UC0438_1: Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación del calzado. | 3092. Reparación de calzado y actividades complementarias | 6 | 186 |
| | UC0440_1: Realizar la reparación del calzado. | | | |
| | UC0439_1: Realizar la reparación en artículos de marroquinería. | 3091. Reparación de artículos de marroquinería y elaboración de pequeños artículos de guarnicionería. | 6 | 186 |
| CI: TCP064_1 Cortinaje y complementos de decoración (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero) | UC0177_1: Seleccionar materiales y productos para procesos de confección | 3077. Materiales y productos textiles. | 3 | 93 |
| CI: COM412_1 Actividades auxiliares de comercio (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio) | UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. | 3005. Atención al cliente. | 2 | 62 |
| 3097.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 17h | | | | |
| Este programa impartirá un solo módulo optativo. | | | | |

| PFP ACTIVIDADES AUXILIARES EN AGRICULTURA | | | | |
|---|---|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Actividades auxiliares en agricultura AGA163_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre), | UC0517_1: Realizar operaciones auxiliares para la preparación del terreno, siembra y plantación de cultivos agrícolas. | 3051. Operaciones auxiliares de preparación del terreno, plantación y siembra de cultivos | 4 | 124 |
| | UC0518_1: Realizar operaciones auxiliares para el riego, abonado y aplicación de tratamientos en cultivos agrícolas. | 3052. Operaciones auxiliares de obtención y recolección de cultivos | 9 | 279 |
| | UC0519_1: Realizar operaciones auxiliares en los cuidados culturales y de recolección de cultivos, y en el mantenimiento de las instalaciones en explotaciones agrícolas. | | | |
| | Este módulo no tiene ninguna correspondencia con UC | 3111 Envasado y distribución de materias primas agroalimentarias. | 6 | 186 |
| 3117.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia:19 h Este programa no impartirá módulos optativos. | | | | |

| PFP ACTIVIDADES AUXILIARES EN LA CONSERVACIÓN Y MEJORA DE MONTES. | | | | |
|---|--|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Actividades auxiliares en conservación y mejora de montes AGA399_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio) | UC1293_1 Realizar actividades auxiliares de repoblación, corrección hidrológica, y de construcción y mantenimiento de infraestructuras forestales. | 3118. Repoblación e infraestructura forestal | 5 | 155 |
| | UC1294_1 Realizar actividades auxiliares en tratamientos selvícolas. | 3120. Silvicultura y plagas. | 4 | 124 |
| | UC1295_1 Realizar actividades auxiliares en el control de agentes causantes de plagas y enfermedades a las plantas forestales. | | | |
| CI: Actividades auxiliares en viveros, jardines y centros de jardinería AGA164_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre) | UC0520_1: Realizar operaciones auxiliares para la producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería. | 3053. Operaciones básicas de producción y mantenimiento de plantas en viveros y centros de jardinería | 6 | 186 |
| | UC0522_1: Realizar operaciones auxiliares para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes | 3056. Operaciones básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes | 4 | 124 |
| 3122.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia:19h Este programa no impartirá módulos optativos | | | | |

| PPF OPERACIONES BÁSICAS DE REPROGRAFÍA | | | | |
|--|---|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Reprografía: ARG410_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio) | UC1322_1: Recepcionar y despachar encargos de reprografía. | 3124. Trabajos de reprografía. | 6 | 186 |
| | UC1323_1: Preparar los materiales y equipos y realizar la reproducción. | | | |
| | UC1324_1: Realizar las operaciones de acabado en reprografía. | 3125. Acabados en reprografía y finalización de productos gráficos. | 6 | 186 |
| Cl: Operaciones de manipulado y finalización de productos gráficos: ARG640_1 (Real Decreto 888/2011, de 24 de junio) | UC2138_1: Realizar operaciones básicas de manipulados en la finalización de productos gráficos | | | |
| Cl: Operaciones auxiliares en industrias gráficas: ARG512_1 (Real Decreto 142/2011, de 4 de febrero): | UC1667_1: Realizar operaciones básicas con equipos informáticos y periféricos en industrias gráficas. | 3123. Informática básica aplicada en industrias gráficas. | 5 | 155 |
| Cl: Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio) | UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. | 3005. Atención al cliente. | 2 | 62 |
| 3129.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 19 h Este programa no impartirá módulos optativos. | | | | |

| PPF OPERACIONES BÁSICAS DE MANIPULADO Y FINALIZACIÓN DE PRODUCTOS GRÁFICOS | | | | |
|--|---|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Operaciones de manipulado y finalización de productos gráficos: ARG640_1 (Real Decreto 888/2011, de 24 de junio) | UC1668_1: Realizar operaciones de empaquetado, apilado y paletizado en industrias gráficas. | 3126. Operaciones de almacén en industrias gráficas | 2 | 62 |
| | UC2139_1: Realizar operaciones básicas de manipulado en industrias gráficas mediante máquinas auxiliares. | 3128. Manipulados en industrias gráficas. | 5 | 155 |
| | UC2138_1: Realizar operaciones básicas de manipulados en la finalización de productos gráficos. | 3125. Acabados en reprografía y finalización de productos gráficos. | 6 | 186 |
| Ci: Reprografía: ARG410_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio) | UC1324_1: Realizar las operaciones de acabado en reprografía. | | | |
| Cl: Operaciones auxiliares en industrias gráficas: ARG512_1 (Real Decreto 142/2011, de 4 de febrero): | UC1666_1: Realizar operaciones auxiliares en máquinas y equipos de producción en industrias gráficas. | 3127. Operaciones de producción gráfica. | 6 | 186 |
| 3129.2 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 19 h Este programa no impartirá módulos optativos. | | | | |

| PFP OPERACIONES AUXILIARES DE ELABORACIÓN EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA | | | | |
|---|--|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Operaciones auxiliares de elaboración en la industria alimentaria INA172_1 | UC0543_1: Realizar tareas de apoyo a la recepción y preparación de materias primas | 3133 Operaciones auxiliares en la industria alimentaria | 7 | 217 |
| | UC0545_1: Manejar equipos e instalaciones para el envasado, acondicionado y empaquetado de productos alimentarios, siguiendo instrucciones de trabajo de carácter normalizado y dependiente. | | | |
| | UC0544_1: Realizar tareas de apoyo a la elaboración, tratamiento y conservación de productos alimenticios. | 3134 Elaboración de productos alimentarios | 8 | 248 |
| | UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras | 3070 Operaciones auxiliares de almacenaje | 4 | 124 |
| CI: Actividades auxiliares de almacén COM411_1 | UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo. | | | |
| 3137.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 19h Este programa no impartirá uno módulos optativos. | | | | |

| PFP OPERACIONES AUXILIARES DE MANTENIMIENTO EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA | | | | |
|---|--|--|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Operaciones auxiliares de mantenimiento y transporte interno en la industria alimentaria, INA173_1 | UC0547_1: Ayudar al mantenimiento operativo de máquinas e instalaciones de la industria alimentaria, siguiendo las Instrucciones recibidas. | 3135 Limpieza y mantenimiento de instalaciones y equipos | 8 | 248 |
| | UC0546_1: Realizar operaciones de limpieza e higiene general en equipos e instalaciones y de apoyo a la protección ambiental en la industria alimentaria, según las instrucciones recibidas. | | | |
| | UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras | 3070 Operaciones auxiliares de almacenaje | 4 | 124 |
| CI: Actividades auxiliares de almacén COM411_1 | UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo. | | | |
| CI: Operaciones auxiliares y de almacén en industrias y laboratorios químicos QUI405_1 | UC1312_1: Realizar operaciones auxiliares elementales en laboratorios y en los procesos de la industria química y afines. | 3136 Operaciones básicas de laboratorio | 7 | 217 |
| 3137.2 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 19h Este programa no impartirá módulos optativos. | | | | |

| PFP OPERACIONES BÁSICAS DE PASTELERÍA | | | | |
|--|--|---|------------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sema | Horas total |
| CC: Operaciones básicas de pastelería HOT414_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio), | UC1333_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento interno y conservación de preelaboraciones y elaboraciones de pastelería | 3017. Procesos de pastelería. | 10 | 310 |
| | UC1334_1: Preelaborar, elaborar y presentar elaboraciones sencillas de pastelería y asistir en elaboraciones complejas | | | |
| CI: Operaciones auxiliares de elaboración en la industria alimentaria INA172_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre): | UC0543_1: Realizar tareas de apoyo a la recepción y preparación de las materias primas. | 3133. Operaciones auxiliares en la industria alimentaria. | 7 | 217 |
| | UC0545_1: Manejar equipos e instalaciones para el envasado, acondicionado y empaquetado de productos alimentarios, siguiendo instrucciones de trabajo de carácter normalizado y dependiente. | | | |
| CI: Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio) | UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. | 3005. Atención al cliente. | 2 | 62 |
| 3153.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 19h Este programa no impartirá módulos optativos. | | | | |

| PFP OPERACIONES BÁSICAS DE LIMPIEZA | | | | |
|--|---|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales: SSC319_1 (Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre) | UC1088_1: Realizar la limpieza y tratamiento de superficies en edificios y locales utilizando maquinaria. | 3116. Limpieza con máquinas | 3 | 93 |
| | UC0996_1: Llevar a cabo la limpieza del mobiliario ubicado en el interior de los espacios a intervenir. | 3104. Limpieza de domicilios particulares, edificios, oficinas y locales. | 7 | 217 |
| | UC0972_1: Realizar la limpieza de suelos, paredes y techos en edificios y locales | | | |
| | UC1087_1: Realizar la limpieza de cristales en edificios y locales. | | | |
| CI: Empleo doméstico: SSC413_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio) | UC1330_1: Realizar la limpieza de domicilios particulares, en domicilio particular. | 3098. Mantenimiento de prendas de vestir y ropa de hogar. | 7 | 217 |
| | UC1332_1: Efectuar el proceso de lavado, planchado y cosido básico manual de prendas de vestir y ropa de hogar, y la preparación de camas, en domicilio particular. | | | |
| 3147.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 17h Este programa impartirá un módulo optativo. | | | | |

| PFP OPERACIONES AUXILIARES DE MANTENIMIENTO ESTRUCTURAL Y DE SUPERFICIES EN EMBARCACIONES | | | | |
|---|--|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| CC: Operaciones auxiliares de mantenimiento de elementos estructurales y de recubrimiento de superficies de embarcaciones deportivas y de recreo TMV452_1 (Real Decreto 1225/2010, de 1 de octubre) | UC1455_1: Realizar operaciones auxiliares de protección y embellecimiento de superficies de embarcaciones deportivas y de recreo | 3040. Protección y embellecimiento de superficies de embarcaciones. | 5 | 155 |
| | UC1456_1: Realizar operaciones auxiliares de reparación de elementos de madera de embarcaciones deportivas y de recreo. | 3028. Reparación estructural básica de embarcaciones deportivas. | 8 | 248 |
| | UC1457_1: Realizar operaciones auxiliares de reparación de elementos de plástico reforzado con fibra de embarcaciones deportivas y de recreo | | | |
| CI: Operaciones auxiliares de mantenimiento de sistemas y equipos de embarcaciones deportivas y de recreo TMV453_1 (Real Decreto 1225/2010, de 1 de octubre) | UC0620_1: Efectuar operaciones de mecanizado básico. | 3043. Mecanizado y soldadura | 6 | 186 |
| 3071.1 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 19h Este programa no impartirá módulos optativos. | | | | |

| PFP OPERACIONES AUXILIARES DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPOS EN EMBARCACIONES | | | | |
|--|--|---|-----------|-------------|
| Cualificación nivel I | Unidades de Competencia | Módulos formativos | Horas sem | Horas total |
| Operaciones auxiliares de mantenimiento de sistemas y equipos de embarcaciones deportivas y de recreo TMV453_1 (Real Decreto 1225/2010, de 1 de octubre) | UC0620_1: Efectuar operaciones de mecanizado básico. | 3043. Mecanizado y soldadura. | 6 | 186 |
| | UC1458_1: Realizar operaciones auxiliares en el mantenimiento de la planta propulsora, máquinas y sus equipos asociados de embarcaciones deportivas y de recreo. | 3048. Mantenimiento básico de la planta propulsora y equipos asociados. | 5 | 155 |
| | UC1459_1: Realizar operaciones auxiliares en el mantenimiento de los sistemas eléctricos y electrónicos de embarcaciones deportivas y de recreo. | 3066. Mantenimiento básico de sistemas eléctricos e informáticos. | 4 | 124 |
| | UC1460_1: Realizar operaciones auxiliares en el mantenimiento de aparejos de embarcaciones deportivas y de recreo. | 3068. Mantenimiento básico de aparejos de embarcaciones deportivas. | 4 | 124 |
| 3071.2 Formación en Centros de Trabajo: 120 h | | | | |
| Total módulos asociados a unidades de competencia: 19 h Este programa no impartirá módulos optativos. | | | | |

Anexo IV

Contenidos a integrar en el curso 2019-2020 en el perfil Operaciones básicas de ofimática y módulos implicados.

Módulo Profesional: Aplicaciones básicas de ofimática.

Código: 3002.

Contenidos:

Tratamiento de reclamaciones

- El departamento de atención al cliente.
- 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.
- Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones

Módulo Profesional: Archivo y comunicación.

Código: 3004.

Contenidos:

Atención al cliente

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

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.

Venta de productos y servicios

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- 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.

- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

BORRADOR