

#### 4.2 Materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto.

MATERIAS	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
Economía. Economía y organización de la empresa.	Organización y gestión comercial. Organización y gestión comercial.	Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.

#### 4.3 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.

##### 4.3.1 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Organización y gestión comercial.

Se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales.

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

##### 4.3.2 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y orientación laboral.

Se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales.

Diplomado en Relaciones Laborales.

Diplomado en Trabajo Social.

Diplomado en Educación Social.

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

#### 5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas

De conformidad con el artículo 39 del Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, el ciclo formativo de Formación Profesional de Grado Superior: Gestión Comercial y «marketing», requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente Real Decreto, los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1, a), del citado Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio.

Espacio formativo	Superficie — m <sup>2</sup>	Grado de utilización — Porcentaje
Aula de gestión comercial .....	90	50
Aula de audiovisuales .....	60	15
Aula polivalente .....	60	35

El grado de utilización expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas y por tanto, tiene sentido orientativo para el que definan las administraciones educativas al establecer el currículo.

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

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización), podrán realizarse en super-

ficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

#### 6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios universitarios

##### 6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional:

Investigación comercial.

Políticas de «marketing».

Márketing en el punto de venta.

Gestión de la compraventa.

Aplicaciones informáticas de propósito general.

##### 6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Investigación comercial.

Políticas de «marketing».

Márketing en el punto de venta.

Gestión de la compraventa.

Aplicaciones informáticas de propósito general.

Formación y orientación laboral.

Formación en centro de trabajo.

##### 6.3 Acceso a estudios universitarios:

Diplomado en Bibliotecología y Documentación.

Diplomado en Ciencias Empresariales.

Diplomado en Educación Social.

Diplomado en Estadística.

Diplomado en Gestión y Administración Pública.

Diplomado en Informática.

Diplomado en Relaciones Laborales.

Diplomado en Trabajo Social.

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.

**21169 REAL DECRETO 1652/1994, de 22 de julio, por el que se establece el título de Técnico superior en Servicios al Consumidor y las correspondientes enseñanzas mínimas.**

El artículo 35 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, dispone que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá los títulos correspondientes a los estudios de formación profesional, así como las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos.

Una vez que por Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se han fijado las directrices generales para el establecimiento de los títulos de formación profesional y sus correspondientes enseñanzas mínimas, procede que el Gobierno, asimismo previa consulta a las Comunidades Autónomas, según prevén las normas antes citadas, establezca cada uno de los títulos de formación profesional, fije sus respectivas enseñanzas mínimas y determine los diversos aspectos de la ordenación académica relativos

a las enseñanzas profesionales que, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Administraciones educativas competentes en el establecimiento del currículo de estas enseñanzas, garanticen una formación básica común a todos los alumnos.

A estos efectos habrán de determinarse en cada caso la duración y el nivel del ciclo formativo correspondiente; las convalidaciones de estas enseñanzas; los accesos a otros estudios y los requisitos mínimos de los centros que las impartan.

También habrán de determinarse las especialidades del profesorado que deberá impartir dichas enseñanzas y, de acuerdo con las Comunidades Autónomas, las equivalencias de titulaciones a efectos de docencia según lo previsto en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica de 3 de octubre de 1990, de Ordenación General del Sistema Educativo. Normas posteriores deberán, en su caso, completar la atribución docente de las especialidades del profesorado definidas en el presente Real Decreto con los módulos profesionales que procedan pertenecientes a otros ciclos formativos.

Por otro lado, y en cumplimiento del artículo 7 del citado Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, se incluye en el presente Real Decreto, en términos de perfil profesional, la expresión de la competencia profesional característica del título.

El presente Real Decreto establece y regula en los aspectos y elementos básicos antes indicados el título de formación profesional de Técnico superior en Servicios al Consumidor.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Educación y Ciencia, consultadas las Comunidades Autónomas y, en su caso, de acuerdo con éstas, con los informes del Consejo General de Formación Profesional y del Consejo Escolar del Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de julio de 1994,

## DISPONGO:

### Artículo 1.

Se establece el título de formación profesional de Técnico superior en Servicios al Consumidor, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas que se contienen en el anexo al presente Real Decreto.

### Artículo 2.

1. La duración y el nivel del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 1 del anexo.

2. Para acceder a los estudios profesionales regulados en este Real Decreto, los alumnos habrán debido cursar las materias y/o contenidos de bachillerato que se indican en el apartado 3.6 del anexo.

3. Las especialidades exigidas al profesorado que imparta docencia en los módulos que componen este título, así como los requisitos mínimos que habrán de reunir los centros educativos son los que se expresan, respectivamente, en los apartados 4.1 y 5 del anexo.

4. Las materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto se establecen en el apartado 4.2 del anexo.

5. En relación con lo establecido en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones que se expresan en el apartado 4.3 del anexo.

6. Los módulos susceptibles de convalidación por estudios de formación profesional ocupacional o correspondencia con la práctica laboral son los que se espe-

cifican, respectivamente, en los apartados 6.1 y 6.2 del anexo.

Sin perjuicio de lo anterior, a propuesta de los Ministerios de Educación y Ciencia y de Trabajo y Seguridad Social, podrán incluirse, en su caso, otros módulos susceptibles de convalidación y correspondencia con la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

7. Los estudios universitarios a los que da acceso el presente título son los indicados en el apartado 6.3 del anexo.

### Disposición adicional única.

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional, los elementos que se enuncian bajo el epígrafe «Referencia del sistema productivo» en el apartado 2 del anexo del presente Real Decreto no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna y, en todo caso, se entenderán en el contexto del presente Real Decreto con respeto al ámbito del ejercicio profesional vinculado por la legislación vigente a las profesiones tituladas.

### Disposición final primera.

El presente Real Decreto, que tiene carácter básico, se dicta en uso de las competencias atribuidas al Estado en el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución, así como en la disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, del Derecho a la Educación, y en virtud de la habilitación que confiere al Gobierno el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

### Disposición final segunda.

Corresponde a las administraciones educativas competentes dictar cuantas disposiciones sean precisas, en el ámbito de sus competencias, para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

### Disposición final tercera.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 22 de julio de 1994.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Educación y Ciencia,  
GUSTAVO SUAREZ PERTIERRA

## ANEXO

### INDICE

1. Identificación del título:
  - 1.1 Denominación.
  - 1.2 Nivel.
  - 1.3 Duración del ciclo formativo.
2. Referencia del sistema productivo:
  - 2.1 Perfil profesional:
    - 2.1.1 Competencia general.
    - 2.1.2 Capacidades profesionales.
    - 2.1.3 Unidades de competencia.
    - 2.1.4 Realizaciones y dominios profesionales.

- 2.2 Evolución de la competencia profesional:
  - 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.
  - 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.
  - 2.2.3 Cambios en la formación.
- 2.3 Posición en el proceso productivo.
  - 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.
  - 2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.
3. Enseñanzas mínimas:
  - 3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.
  - 3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia:
    - Inspección de consumo.
    - Información y atención al consumidor.
    - Organización de sistemas de información de consumo.
    - Formación del consumidor.
  - 3.3 Módulos profesionales transversales:
    - Aplicaciones informáticas de propósito general.
  - 3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.
  - 3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.
  - 3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.
4. Profesorado:
  - 4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo.
  - 4.2 Materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto.
  - 4.3 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.
5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas.
6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios universitarios:
  - 6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.
  - 6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.
  - 6.3 Accesos a estudios universitarios.

## 1. Identificación

- 1.1 Denominación: Servicios al Consumidor.
- 1.2 Nivel: formación profesional de grado superior.
- 1.3 Duración del ciclo formativo: 1.400 horas.

## 2. Referencia del sistema productivo

- 2.1 Perfil profesional.
  - 2.1.1 Competencia general.

Los requerimientos generales de cualificación profesional del sistema productivo para este técnico son:

Gestionar y ejecutar los planes de protección al consumidor y usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de con-

sumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

Este técnico actuará, en su caso, bajo la supervisión general de Licenciados y/o Diplomados.

### 2.1.2 Capacidades profesionales.

- Interpretar la normativa legal vigente en materia de consumo, adaptándose a los cambios frecuentes que se producen y a las consecuencias que se derivan de su aplicación.

- Inspeccionar, en el marco del consumo, las prácticas comerciales habituales realizadas en establecimientos, industrias, actividades, productos y servicios, detectando anomalías para desarrollar actuaciones correctoras.

- Valorar los aspectos claves de las denuncias/reclamaciones presentadas por los consumidores/usuarios y realizar las acciones requeridas para la solución de las mismas.

- Elaborar planes de formación en materia de consumo y campañas de información.

- Organizar procesos de obtención y tratamiento de información/documentación en materia de consumo, atendiendo a las necesidades y/o requerimientos de la organización.

- Poseer una visión global e integrada del proceso de prestación del servicio relativa a los diferentes aspectos técnicos, organizativos, económicos y humanos relacionados con aquél.

- Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas, organización laboral y aspectos económicos relacionados con su profesión.

- Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo, coordinando su actividad con otras áreas de la organización.

- Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, organizando y dirigiendo tareas colectivas y cooperando en la superación de dificultades que se presenten, con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.

- Resolver problemas y tomar decisiones individuales sobre sus actuaciones o las de otros, identificando y siguiendo las normas establecidas precedentes, dentro del ámbito de su competencia, consultando dichas decisiones cuando sus repercusiones organizativas, económicas o de seguridad son importantes.

- Estudiar y proponer nuevos criterios o acciones encaminados a mejorar la actividad de su unidad, manteniéndose informado de las innovaciones, tendencias, tecnología y normativa aplicable a su ámbito de competencia.

Requerimientos de autonomía en las situaciones de trabajo:

A este técnico, en el marco de las funciones y objetivos asignados por técnicos de nivel superior al suyo, se le requerirán en los campos ocupacionales concernidos, por lo general, las capacidades de autonomía en:

- Atención al consumidor.
- Tramitación de reclamaciones.
- Realización de visitas de inspección.
- Elaboración y control de planes de información/formación en materia de consumo.
- Elaboración de informes y evaluación de actividades de información/formación.
- Identificación, localización y evaluación de fuentes de información y documentación.

Análisis, tratamiento y distribución de información relativa al consumo.

### 2.1.3 Unidades de competencia.

1. Realizar el control de establecimientos, industrias, actividades, productos y servicios, en el ámbito del consumo.

### 2.1.4 Realizaciones y dominios profesionales.

2. Ejecutar los planes de atención al consumidor/usuario de bienes y servicios.

3. Obtener, organizar y controlar la información/documentación en materia de consumo.

4. Organizar y gestionar los planes formativos y campañas de información en materia de consumo.

## Unidad de competencia 1: realizar el control de establecimiento, industrias, actividades, productos y servicios, en el ámbito del consumo

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
1.1 Determinar las líneas de actuación en la visita de inspección para la consecución de los objetivos prefijados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifica el carácter de la actuación inspectora: De obtención de información. De asesoramiento y control. De control. De comprobación de denuncias/reclamaciones y la finalidad de la misma, a partir de la orden de servicio o denuncia/reclamación.</li> <li>- Se identifica la legislación aplicable al sector que se va a inspeccionar.</li> <li>- Se identifican acciones anteriores y resultados de actuaciones de inspección en el sector específico, si existen.</li> <li>- Se confecciona, en su caso, el protocolo (guía de actuaciones) de la visita de inspección, especificando: Aspectos que se deben observar. Medios y material necesarios. Actuaciones (número de visitas, direcciones, establecimientos, industrias) y calendario. De manera que se facilite y agilice el desarrollo de la visita de inspección.</li> </ul>
1.2 Realizar la visita de inspección de acuerdo con el carácter de la actuación para asegurar el cumplimiento de la legislación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La persona que realiza la visita se identifica ante el responsable de la empresa o el visitado, exponiéndole con claridad el motivo de la misma.</li> <li>- En la visita de inspección se adopta una actitud correcta, firme y segura con el compareciente.</li> <li>- En la visita de carácter informativo se obtienen todos los datos necesarios o documentación representativa sobre el tema concreto de la campaña de inspección.</li> <li>- En la visita de comprobación de denuncias/reclamaciones se verifican los daños manifestados por el consumidor/usuario a través de los métodos oportunos.</li> <li>- En la visita de asesoramiento se expone claramente la información sobre la nueva legislación que afecta a la actividad de la empresa o el producto/servicio y se entrega la documentación oportuna.</li> <li>- Se asesora al visitado sobre los aspectos que hay que modificar y se fija el plazo de la visita de control para comprobar el cumplimiento de la legislación expuesta o la corrección de las anomalías detectadas.</li> <li>- Se comprueba el cumplimiento de las exigencias legales (proceso, documentación, instalaciones, personal, almacenaje, productos, servicios...), observando las especificaciones del protocolo.</li> <li>- Se procede a la intervención cautelar, inmovilizando el producto cuando se observa que una mercancía está alterada, falsificada o no identificada, es fraudulenta y puede entrañar riesgo para el consumidor.</li> <li>- Se separa, marca y/o precinta la mercancía que hay que inmovilizar de forma que sea imposible su manipulación sin que se aprecie, y se informa sobre la responsabilidad que adquiere quien realiza tal manipulación.</li> <li>- Se notifica al Jefe de Inspección la deficiencia observada para emprender actuaciones correctoras.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>1.3 Levantar correctamente acta de la inspección efectuada cuando el carácter de la actuación lo requiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elabora el tipo de acta adecuada a la inspección realizada: de toma de muestras, de citación, de inmovilización, de recogida de muestras, de comprobación de reclamaciones, adjuntando la documentación necesaria.</li> <li>- Se redacta el acta de forma clara, concisa y minuciosa, expresando los datos del compareciente y del/dé los inspectores actuante/s, el lugar, fecha y hora de la inspección, así como todos los hechos y datos concretos, evitando suposiciones e interpretaciones personales.</li> <li>- Se facilita el acta al compareciente para que pueda formular las observaciones o alegaciones que considere necesarias.</li> <li>- Se cumplimenta el acta por triplicado y se entrega un ejemplar al compareciente.</li> </ul>
<p>1.4 Efectuar la toma de muestras aplicando los procedimientos adecuados a la naturaleza del producto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se toman muestras representativas del producto y se asegura que las tres unidades elegidas (muestra reglamentaria) sean lo más homogéneas posible (marca, modelo, tipo, referencia, lote y fecha).</li> <li>- Se toma de cada unidad la cantidad suficiente para que el laboratorio pueda llevar a cabo todas las pruebas necesarias según el tipo de producto y lo establecido en la normativa vigente.</li> <li>- Se asegura el transporte adecuado de la muestra de manera que se garantice su entrega en las condiciones de recogida.</li> <li>- Se garantiza la identidad de las muestras con su contenido original, durante el tiempo de conservación de las mismas, realizando las operaciones de precintado, lacrado y etiquetado en cada ejemplar de la muestra y estampado de las firmas de las partes intervinientes.</li> </ul>
<p>1.5 Presentar conclusiones, obtenidas en la actuación inspectora, en el tiempo y forma establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se expresa de forma resumida y clara todo lo realizado en la visita de inspección, así como las posibles infracciones detectadas, adjuntando las actas y documentación anexa a ellas.</li> <li>- La estructuración de los datos sobre la visita se realiza de una forma ordenada y homogénea facilitando la consulta de información concreta en todo momento.</li> <li>- Se transmite el informe y documentación en tiempo y forma y de acuerdo con procedimientos establecidos, facilitando la instrucción de expedientes.</li> </ul>

### DOMINIO PROFESIONAL

a) Información y documentación (naturaleza, tipos y soportes): orden de servicio, protocolo, denuncias, reclamaciones, Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto de infracciones y sanciones. RTS de comercio minorista. Otras disposiciones españolas legales y de la UE en materia de consumo. Facturas, albaranes de compras, licencias, registros.

b) Material que utiliza: útiles para toma de muestras. Elementos de acondicionamiento para el transporte de muestras.

c) Procesos, métodos y procedimientos: elaboración de informes explicando actuaciones y conclusiones obtenidas. Cumplimentación y redacción del modelo de acta de inspección adecuada a cada tipo de actuación. Toma de muestras. Plan de actuación en la visita de inspección.

d) Principales resultados del trabajo: actas de inspección. Control del cumplimiento de la legislación en materia de consumo. Informes sobre las actuaciones realizadas.

e) Personas y/o organizaciones destinatarias del servicio: establecimientos e industrias de productos y servicios. Departamentos de la propia organización. Organismos públicos de protección al consumidor. Clientes/usuarios.

### Unidad de competencia 2: ejecutar los planes de atención al consumidor/usuario de bienes y servicios

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.1 Atender adecuadamente al consumidor/usuario e identificar el problema/consulta para deducir líneas de actuación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se adopta una actitud correcta: modos amables, interés por el interlocutor y su petición y la atmósfera creada es agradable.</li> <li>- La apariencia y aspectos son correctos.</li> <li>- La petición es atendida con diligencia.</li> <li>- Los hechos se ordenan cronológicamente y se determinan las partes intervinientes, obteniendo una idea general del objeto de la consulta.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valoran los aspectos puntuales del relato: Identificación de lagunas. Criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el consumidor o usuario. Identificación del objetivo del consumidor detectando si desea información o presentar denuncia/reclamación. Y se concreta el contexto que rodea la situación expuesta por el consumidor.</li> </ul>
<p>2.2 Informar y asesorar adecuadamente al consumidor de los derechos y posibles soluciones en relación con el problema/consulta planteado de acuerdo con especificaciones establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deduce si la respuesta puede ser inmediata, aplazada o si es conveniente que el consumidor presente denuncia o reclamación, para adoptar las medidas que requiera el procedimiento establecido.</li> <li>- Se adopta una actitud correcta y se aplica un criterio de prudencia posponiendo las contestaciones a las consultas complejas que requieren buscar respuesta.</li> <li>- Se asesora al consumidor/usuario para que exprese claramente el problema en el impreso de reclamación/denuncia.</li> <li>- Se especifican los documentos necesarios que debe presentar el consumidor para la tramitación y verificación del fundamento de la reclamación/consulta (facturas, contratos, presupuestos, resguardos, folletos etc.).</li> <li>- Se identifica la información/documentación necesaria para resolver la consulta planteada.</li> <li>- Se identifica la fuente de información más fiable y se obtienen los datos necesarios a través de los procedimientos establecidos.</li> <li>- Se elabora, en su caso, una respuesta a la consulta planteada, describiendo clara y ordenadamente posibles situaciones y vías de actuación.</li> <li>- Se transmite al consumidor/usuario la solución a la consulta planteada mediante cita, correo o teléfono, en tiempo y forma establecidos.</li> <li>- Se sintetizan las actuaciones efectuadas en la solución del problema, presentando un informe al reclamante en tiempo y forma por si desea presentar denuncia ante otras instancias mediante vía judicial.</li> </ul>
<p>2.3 Establecer un sistema de información que optimice el coste y tiempo de tratamiento y acceso a la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elabora un estadillo de entradas con unas reseñas que se consideran mínimas para identificar las características esenciales de la consulta: número de registro, fecha de entrada, nombre de reclamante y extracto del asunto.</li> <li>- Se elabora un archivo manual o informatizado, aplicando técnicas de archivo en el que se recogen todas las consultas, peticiones, respuestas y reclamaciones, organizándolas por orden de entrada para atender a las mismas por orden cronológico y/o por otros criterios establecidos.</li> <li>- Se calcula el tiempo y el coste óptimo para el acceso a los datos almacenados, valorando procedimientos de acceso, formas de presentar la información registrada y tiempo invertido en el acceso a la información.</li> <li>- Se establecen procedimientos de acceso a la información necesaria en el desarrollo de las actividades de información y asesoramiento al consumidor que aseguren la disponibilidad de la misma en tiempo y forma.</li> <li>- Se verifica que el sistema de información definido cumple con los requerimientos informativos en el departamento.</li> </ul>
<p>2.4 Gestionar de forma correcta las quejas y reclamaciones hacia los departamentos y/o entidades y organismos correspondientes de modo que el objetivo o interés del consumidor en la resolución del conflicto sea satisfecho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se estructura adecuadamente el plan de actuación, estableciendo prioridades en función de la complejidad del problema.</li> <li>- Se identifican los organismos, instituciones, departamentos y/o instancias con competencias para resolver el problema.</li> <li>- Se presentan las reclamaciones en tiempo, forma y contenido adecuado siguiendo el procedimiento administrativo establecido por la ley y/o, en su caso, por la organización.</li> <li>- Se verifica la correcta recepción y tratamiento de la reclamación en el organismos/departamento ante la que se ha presentado.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>2.5 Actuar como mediador persiguiendo soluciones de consenso entre las partes en las reclamaciones presentadas por consumidores o usuarios, aplicando las técnicas de negociación adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se aplican técnicas de negociación que se adaptan al cliente, a la situación y a los criterios establecidos en la empresa.</li> <li>- Se oferta, por escrito, la mediación a las partes afectadas, explicando adecuadamente su objetivo, y, en su caso, se les convoca para el acto de mediación, expresando claramente lugar, fecha y hora.</li> <li>- Se adoptan actitudes objetivas en el acto, intentando el consenso entre las partes.</li> <li>- En su caso, el acta de mediación es completa, objetiva, con una redacción clara y concisa y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.</li> </ul>
<p>2.6 Controlar adecuadamente el proceso de reclamación para detectar anomalías o retrasos,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza el seguimiento de la reclamación tramitada ante organismos/empresas para obtener información de la fase en que se encuentra y poder adoptar, en su caso, medidas adecuadas en el momento preciso.</li> <li>- Se verifica que las respuestas llegan en forma y plazo establecidos.</li> <li>- Se informa diligentemente al reclamante de cada actuación y resultado obtenido de forma oral y/o escrita y se consulta ante las posibles opciones.</li> </ul>
<p>2.7 Controlar la calidad del servicio prestado por la empresa/organización, analizando necesidades y grado de satisfacción en las mismas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se obtiene información necesaria de los clientes a través de métodos de investigación de mercados para conocer el grado de satisfacción de sus necesidades.</li> <li>- Se analizan las características del servicio prestado y se compara con las necesidades de los clientes para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio que se adapten a las demandas de la clientela.</li> <li>- Se presentan conclusiones a través de informes, acerca de la satisfacción de los consumidores, de sus necesidades, aportando medidas que, en su caso, pueden optimizar la calidad del servicio.</li> <li>- Se organiza y procesa la información recogida, aplicando técnicas de archivo, técnicas estadísticas y de tratamiento informático, en su caso, de la información para facilitar el análisis posterior de los datos.</li> <li>- Se transmite al departamento correspondiente los defectos detectados en el producto/servicio para mejorar su calidad.</li> </ul>

### DOMINIO PROFESIONAL

a) Información (naturaleza, tipos y soportes): bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, de información, denuncias y quejas. Legislación específica en consumo. Ley de Procedimiento Administrativo. Fichas de entrada de las reclamaciones (archivos). Listado e información sobre organismos o instituciones con competencias en materia de consumo.

b) Medios para el tratamiento de información: equipos: ordenadores personales, puestos de red local y de teleproceso. Programas: entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos.

c) Procesos, métodos y procedimientos: información/atención a clientes/consumidores. Gestión de

reclamaciones ante los organismos correspondientes. Mediación entre las partes intervinientes en la reclamación/denuncia. Organización y tratamiento de la información. Control de calidad. Técnicas de comunicación. Técnicas de negociación.

d) Principales resultados del trabajo: información y asesoramiento en materia de consumo a los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Solución de reclamaciones y denuncias de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Control de la calidad del servicio.

e) Personas y/o organizaciones destinatarias del servicio: consumidores y usuarios de bienes y servicios. Organismos e instituciones con competencia en materia de consumo. En empresas privadas: departamento administración, «marketing», producción y otros.

### Unidad de competencia 3: obtener, organizar y controlar la información/documentación en materia de consumo

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>3.1 Obtener la información/documentación que afecta al consumidor/usuario, asegurando su fiabilidad y de acuerdo con el presupuesto establecido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifican las principales fuentes de información y documentación más fiables (boletines oficiales, investigaciones y estudios, libros y revistas especializadas, bases de datos, organismos públicos y privados, estadísticas de consultas y reclamaciones y medios de comunicación general), a las que se puede acceder a través de procedimientos establecidos.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>3.2 Procesar la información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando los métodos de organización y tratamiento que se adapten a las necesidades del departamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifica la información/documentación necesaria para elaborar un archivo documental que disponga ampliamente de los temas esenciales relacionados con el consumo.</li> <li>- Se seleccionan las fuentes de información/documentación en función de la relación coste/rendimiento idónea y ajustándose al presupuesto de la organización y posibilidades de acceso a la misma.</li> <li>- Se aplican las técnicas de recogida de información que aseguran la veracidad de los datos.</li> <li>- Se cataloga cada documento en función de los criterios de la organización y aplicando las técnicas precisas, facilitando la localización del mismo.</li> <li>- Se archiva el documento aplicando distintas técnicas (manuales o informáticas) en función de la utilización que se le va a dar, del destinatario y del tiempo que se va a conservar.</li> <li>- Se confecciona un fichero con los datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, clasificándolos por el tipo de demanda y el sector concreto y que suponga un fácil acceso a la información.</li> <li>- Se confecciona la estadística con los datos disponibles, agrupando consultas y reclamaciones según los criterios de la organización para tener una información global del nivel del servicio prestado.</li> <li>- Se actualizan las fuentes de información y las bases documentales propias de forma periódica, identificando la información reciente en materia de consumo, complementando/modificando anteriores registros.</li> <li>- Se utilizan los programas informáticos adecuados al tipo de necesidad de tratamiento de la información.</li> </ul>
<p>3.3 Atender en tiempo y forma las demandas internas y externas de información específica en materia de consumo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se obtiene la información necesaria para la elaboración de los documentos informativos, accediendo con facilidad a fuentes internas y externas y siguiendo el procedimiento establecido.</li> <li>- La información que contienen los documentos elaborados se estructura de manera ordenada y homogénea y se redacta de forma clara y concisa, especificando fuente y fecha.</li> <li>- En los períodos, y de acuerdo con sistemas establecidos, se elabora el boletín (de prensa, legislativos y otros), analizando la información de interés y seleccionando aquella que debe de contextualizar el documento.</li> <li>- Se identifica el objetivo de la demanda de información (soporte y profundidad) para organizar el proceso, método y forma de transmitirla.</li> <li>- Se suministra el documento informativo al departamento/entidad/individuo solicitante por el canal más económico, rápido y eficaz, en función de los procedimientos establecidos.</li> </ul>
<p>3.4 Establecer procedimientos para mantener la información con la integridad, disponibilidad y seguridad requeridas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se toman las medidas necesarias para asegurar la conservación de los ficheros almacenados en los distintos soportes informáticos.</li> <li>- Se realizan periódicamente las copias de respaldo tanto de los paquetes como de los archivos de trabajo.</li> <li>- Se establece un sistema que facilite el acceso a la información almacenada estableciendo la manera más rápida y eficaz para obtenerla y asegurando su integridad.</li> </ul>
<p>3.5 Asegurar el óptimo funcionamiento del sistema de información establecido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comprueba que los procedimientos y métodos de organización de la información se adaptan a la incorporación de nuevas tecnologías y necesidades de la empresa/organismo.</li> <li>- Se identifican los nuevos sistemas de organización y tratamiento de información, susceptibles de aplicación para el desarrollo de la actividad, valorando ventajas adicionales al sistema establecido e inconvenientes, y proponiendo, en su caso, la incorporación de los mismos.</li> <li>- Se identifican nuevas fuentes de información y documentación que amplíen y actualicen el archivo documental de consumo.</li> <li>- Se verifica la actualización de la normativa en materia de consumo, comprobando los registros efectuados.</li> <li>- Se controla que la información solicitada se transmite en tiempo y forma establecidos.</li> </ul>

## DOMINIO PROFESIONAL

a) Información, (naturaleza, tipos, soportes): publicaciones, bases de datos, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado. Reclamaciones, denuncias y consultas de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Boletines oficiales. Medios de comunicación. Legislación. Estudios sobre consumo.

b) Medios para el tratamiento de la información: equipos: ordenadores personales, puestos de red local y de teleproceso. Programas: entornos de usuario, pro-

cesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos.

c) Proceso, métodos y procedimientos: recogida de información. Organización y archivo de la información y documentación. Acceso a información. Control de los sistemas de información.

d) Principales resultados del trabajo: base de datos y documentación en materia de consumo. Boletines informativos de consumo.

e) Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: departamentos de la organización. Organismos públicos y privados de protección al consumidor. Consumidores y usuarios de bienes y servicios.

**Unidad de competencia 4: organizar y gestionar los planes formativos y campañas de información en materia de consumo**

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
<p>4.1 Identificar necesidades de información/formación del consumidor/usuario de bienes y servicios para la elaboración del plan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifica el tipo de información necesaria para determinar las necesidades de formación/información que se deben cubrir por el plan.</li> <li>- Se sintetizan los datos de la información obtenida para facilitar la obtención de conclusiones.</li> <li>- Se identifican los aspectos y situaciones más problemáticas para el consumidor/usuario de bienes y servicios y se deduce el segmento de población afectado.</li> <li>- Se identifica el segmento de consumidores/usuarios objeto del plan.</li> <li>- Se identifican los contenidos del plan y se definen con precisión.</li> <li>- En su caso, el cuestionario definido es completo, preciso y permite obtener la información requerida.</li> </ul>
<p>4.2 Elaborar los planes de formación/información en materia de consumo, de acuerdo con especificaciones recibidas que cubran las necesidades detectadas en el marco de los objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se selecciona el tema concreto de la campaña de información o actividad formativa en función de las necesidades detectadas y se propone a su superior jerárquico.</li> <li>- Se determina el sector de la población idóneo a quien se va a dirigir el plan formativo/informativo así como los objetivos que se deben cumplir de acuerdo con las directrices de la organización.</li> <li>- Se determinan y/o desarrollan claramente los principales aspectos que configuran la estructura del plan [metodología, actividades, contenidos, perfil de expertos y colaboradores (personas/empresas) en la materia elegida para impartir la formación, materiales que hay que utilizar, duración y fechas, soportes publicitarios y otros]] y permitan deducir líneas de actuación posteriores.</li> <li>- Se elabora un presupuesto previo de la puesta en marcha de la actividad formativa/informativa teniendo en cuenta todos los aspectos esenciales, realizándose los cálculos oportunos y utilizando el formato establecido por la organización, comprobando si la ejecución de la actividad está dentro de los márgenes establecidos.</li> </ul>
<p>4.3 Organizar y gestionar la disposición de los recursos materiales y equipo humano necesarios para desarrollar el plan formativo/informativo, de acuerdo con el presupuesto aprobado por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dan instrucciones precisas a los ponentes/colaboradores sobre la ejecución del plan formativo/informativo, de acuerdo con los objetivos establecidos.</li> <li>- Se determina el espacio físico que se adecua al desarrollo de la actividad formativa por sus condiciones físicas y presupuesto.</li> <li>- Se seleccionan los ponentes y colaboradores en función del perfil definido en el plan y del presupuesto disponible y se gestiona, siguiendo el procedimiento establecido, el tipo de contrato adecuado a la actuación.</li> <li>- De los presupuestos ofrecidos por la empresa suministradora se ha seleccionado aquel que se ajuste a las condiciones de calidad/precio establecidas por la organización.</li> <li>- Se dan las instrucciones precisas a la empresa suministradora para la elaboración y preparación de la documentación/materiales necesarios para el desarrollo de la actividad formativa/informativa.</li> <li>- Se verifica que el material/documentación suministrado está de acuerdo con lo exigido y es el adecuado.</li> <li>- La disposición de los materiales/medios para el desarrollo de la actividad se gestiona mediante escrito de solicitud o contrato de compra o alquiler.</li> </ul>

REALIZACIONES	CRITERIOS DE REALIZACION
4.4 Gestionar la difusión, a través de los medios de comunicación, de la campaña de información o el plan formativo de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se selecciona la forma de difusión de la actividad a través de los medios de comunicación más eficaces y que se ajuste al presupuesto establecido.</li> <li>— Se elabora un dossier con la información precisa sobre los objetivos y desarrollo de los planes formativos/informativos.</li> <li>— Se realizan las actuaciones necesarias para la difusión de la actividad de acuerdo con la forma y medios seleccionados (rueda de prensa, intervención en radio, notas de prensa, anuncios).</li> </ul>
4.5 Controlar el desarrollo del plan formativo/informativo para asegurar su correcta ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se controla el cumplimiento de los calendarios de ponentes y colaboradores.</li> <li>— Se asegura la correcta aparición, con la frecuencia y tiempos pactados, de la información transmitida por el medio o medios de comunicación utilizados, de modo que en ningún momento se desvirtúe el objetivo fijado.</li> <li>— Se adoptan las medidas precisas ante cualquier anomalía imprevista que haya surgido durante el desarrollo del plan.</li> </ul>
4.6 Evaluar el plan formativo/informativo determinando la eficacia del mismo utilizando las técnicas adecuadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se calculan las desviaciones producidas entre el presupuesto aprobado y los costes reales de la campaña de información o actividad formativa.</li> <li>— Se diseñan y aplican las técnicas precisas de evaluación para conocer el grado de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión-conocimiento.</li> <li>Satisfacción con las actividades realizadas.</li> <li>Preferencias y comportamientos.</li> </ul> </li> <li>— Se elabora una memoria que recoja, al menos, los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de la actividad formativa/informativa.</li> <li>Grado de cumplimiento de los objetivos.</li> <li>Incidencias.</li> <li>Resultados de la evaluación.</li> <li>Conclusiones.</li> </ul> </li> </ul> <p>expresando todo ello de forma clara, concisa y completa y presentando dicha información en el tiempo adecuado.</p>

## DOMINIO PROFESIONAL

a) Información y documentación (naturaleza, tipos, soporte): información/documentación en materia de consumo elaborada por el departamento de documentación. Documentación sobre didáctica. Información sobre publicidad y medios de comunicación. Formatos de test y encuestas para valorar la eficacia del plan formativo/informativo. Contratos. Documentación administrativa. Presupuestos.

b) Procesos, métodos y procedimientos: análisis de necesidades formativas/informativas del consumidor y usuario de bienes y servicios. Evaluación de resultados obtenidos. Métodos de enseñanza dirigidos a grupos de consumidores/usuarios de bienes y servicios. Cálculo de costes. Elaboración de presupuestos.

c) Principales resultados del trabajo: plan formativo en materia de consumo. Campaña de información en materia de consumo. Presupuestos.

d) Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: grupos de consumidores y usuarios de bienes y servicios. Medios de comunicación.

### 2.2 Evolución de la competencia profesional.

#### 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.

Con la apertura de fronteras internacionales la normativa comunitaria en materia de consumo de bienes

y servicios adquiere mayor importancia en cuanto a su aplicación y cumplimiento, identificándose referencias legales europeas que hacen mención a la importancia de la protección del consumidor.

El Tratado de la Unión Europea cita la protección de los consumidores estableciendo la necesidad de acciones concretas que apoyen y complementen la política llevada a cabo por los Estados miembros, a fin de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores y garantizarles una información adecuada.

Las nuevas formas comerciales aparecidas que suponen cambios organizativos importantes y prácticas competitivas cada vez más fuertes en el mercado de fabricantes y distribuidores hacen preciso una mayor vigilancia de dichas actividades y de los posibles riesgos y abusos a que el consumidor está expuesto.

Los sistemas de producción cambiantes y la aparición de nuevos productos y servicios en el mercado supone un constante control del cumplimiento de las normas de calidad exigidas para una comercialización y consumo adecuados.

#### 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.

El desarrollo creciente de actividades referentes a la defensa de los derechos de los consumidores inducirán probablemente a cambios legislativos tanto a nivel nacional como internacional en esta materia.

Se producirá una mayor valoración de las actividades de atención al cliente, por la fuerza creciente adquirida en las áreas de venta. Se detecta ya la tendencia, tanto en sectores empresariales privados como en el ámbito público, la creación de departamentos de atención al consumidor, en sustitución de departamento de atención/información al cliente.

Se detecta un aumento creciente en el interés del consumidor por conocer sus derechos en las actividades del mercado de consumo, lo que origina un incremento en las actividades formativas dirigidas al mismo.

### 2.2.3 Cambios en la formación.

Las contingencias a las que está expuesto el consumidor/usuario de bienes y servicios en las actividades comerciales de las empresas y que se incrementan en la medida que se desarrollan las prácticas comerciales, exigen un incremento en la formación de profesionales que puedan aplicar y hacer cumplir la política de protección al consumidor.

Se observan necesidades crecientes de formación profesional para capacitar a personas en el ejercicio de las actuaciones de inspección y control del mercado y educación/información a los consumidores y usuarios en la defensa de sus derechos.

Se prevé un incremento a medio plazo de las necesidades formativas en los métodos de formación de formadores y de dirección de grupos.

Las nuevas tecnologías y métodos en organización y tratamiento de la información requieren la formación y actualización en este área.

## 2.3 Posición en el proceso productivo.

### 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.

Esta figura ejercerá su actividad en el sector de servicios en el área de protección al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.

Los principales subsectores donde puede desarrollar su actividad son:

Sector público: Administración Central, Autonómica y Local.

Sector privado: asociaciones de consumidores, cooperativas de consumo, empresas industriales, empresas de servicios, empresas comerciales.

En general, en organismos públicos y empresas grandes y medianas industriales y comerciales dentro del departamento de atención al consumidor/cliente y en empresas de asesoramiento al consumidor/usuario de bienes y servicios.

### 2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.

Esta figura profesional se ubica fundamentalmente en las funciones/subfunciones de información, asesoramiento, formación, gestión de reclamaciones del consumidor y usuario de bienes y servicios y en la inspección de las prácticas comerciales en el ámbito del consumo.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos abarcan los campos de la inspección, información/formación en el ámbito del consumo y comprenden:

Proceso de formación: técnicas metodológicas, de dirección de grupos y de evaluación.

Proceso de información: técnicas de comunicación y negociación.

Proceso de tratamiento de la información: equipos y soportes para procesar la información/documenta-

ción/reclamaciones en materia de consumo y técnicas de archivo, registro y actualización. Técnicas de recogida de información.

Legislación en materia de consumo, documentación comercial, procedimientos de redacción y cumplimiento de actas de inspección, proceso de visita en materia de consumo; métodos de registro y proceso de la información/documentación/reclamaciones.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes.

Con fines de orientación profesional se enumeran a continuación las ocupaciones y puestos de trabajo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título.

Técnico en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas, técnico en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores, técnico en consumo de las cooperativas de consumo, técnico de información/atención al cliente, técnico de inspección de consumo.

## 3. Enseñanzas mínimas

### 3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.

Analizar el funcionamiento de la sociedad de consumo desde una perspectiva económica, sociológica y desde la psicología de los consumidores.

Interpretar y aplicar la normativa existente a nivel comunitario, estatal, autonómico y local, para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Analizar el funcionamiento y competencias de las instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor.

Desarrollar una actitud crítica y analítica respecto a los diferentes problemas que surgen a consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Utilizar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información y resolver situaciones conflictivas, tanto en la información individual al consumidor y en la gestión de reclamaciones como en la colectiva para el desarrollo de campañas de información y educación.

Seleccionar y aplicar las técnicas de inspección que permitan realizar un control adecuado de establecimientos, industrias, actividades, productos y servicios.

Elaborar los distintos tipos de documentos habituales en materia de consumo (actas de inspección, memorias, dossiers de información etc.), utilizando, en su caso, los modelos de documentos establecidos a nivel oficial.

Operar con programas informáticos en la realización de tareas de organización y tratamiento de la información en materia de consumo.

Interpretar el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona la actividad productiva, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones en el entorno de trabajo, así como los mecanismos de inserción laboral.

Elaborar proyectos o planes de formación del consumidor, de acuerdo con las necesidades de información en materia de consumo detectadas en el mercado y en función de unas prácticas comerciales que habitualmente se realizan y en las que el consumidor es el objeto directo.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión que le permita el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.

## 3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia.

**Módulo profesional 1: inspección de consumo**

Asociado a la unidad de competencia 1: realizar el control de establecimientos, industrias, actividades, productos y servicios en el ámbito del consumo

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
1.1 Interpretar la legislación en materia de consumo aplicable a distintas situaciones en las que se presenten actuaciones de control de establecimientos, industrias, productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Explicar los términos jurídicos en materia de consumo que se manejen habitualmente en la legislación.</li> <li>— Analizar la legislación de un país extranjero concreto y la legislación nacional que regula determinados aspectos en consumo y deducir las diferencias existentes entre ellas.</li> <li>— Dado un supuesto de actuación de control, asociar el objeto de la misma con la ley específica aplicable en materia de consumo, explicando el uso práctico que debe hacerse de dicha ley.</li> <li>— Dado un sector determinado, citar la legislación aplicable en materia de consumo y resumir brevemente su contenido.</li> </ul>
1.2 Definir una guía de actuaciones de acuerdo con el tipo de visita y las técnicas de inspección de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir los objetivos y procedimientos que se aplican en cada uno de los cuatro tipos de visita de inspección.</li> <li>— Describir los principales parámetros que se deben considerar en un protocolo o guía de actuaciones.</li> <li>— A partir de una situación objeto de inspección convenientemente caracterizada:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer el tipo de actuación que se debe realizar.</li> <li>Identificar e interpretar la legislación aplicable al caso.</li> <li>Identificar los objetivos que hay que cumplir.</li> <li>Elaborar adecuadamente el protocolo de inspección, especificando:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actuaciones y calendario.</li> <li>b) Aspectos que se deben observar.</li> <li>c) Material necesario (tipo de acta, documentación).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
1.3 Seleccionar el método de toma de muestras más adecuado a una situación de inspección de productos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Describir los diferentes métodos de toma de muestras en función de la naturaleza de los productos.</li> <li>— Definir el concepto de muestra y explicar su importancia en el proceso de inspección global.</li> <li>— Explicar las fases que componen el procedimiento que debe seguirse en una toma de muestras.</li> <li>— A partir de un supuesto de inspección para toma de muestras convenientemente caracterizado, especificar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento que hay que seguir.</li> <li>Material necesario.</li> <li>Metodología de la toma de muestras.</li> <li>Transporte adecuado de las muestras y confeccionar correctamente el acta correspondiente.</li> </ul> </li> </ul>
1.4 Elaborar actas de inspección de consumo de acuerdo con el tipo de actuación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Reconocer el modelo documental soporte de las distintas actas oficiales de inspección de consumo.</li> <li>— Citar los datos mínimos que deben figurar en un acta de inspección y explicar la importancia de expresar correctamente cada uno de ellos.</li> <li>— A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado confeccionar un acta de inmovilización de productos. A partir de distintos supuestos de visitas de inspección convenientemente caracterizados, confeccionar de forma correcta, al menos, los siguientes tipos de actas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>De recogida de información.</li> <li>De comprobación de reclamaciones.</li> <li>De citación.</li> </ul> </li> </ul>

## CONTENIDOS BÁSICOS (duración 105 horas)

a) La inspección de consumo:

- Finalidad de la inspección.
- Motivación de la actuación inspectora.
- Modalidades de la actuación inspectora.

b) Normativa aplicable a la inspección de consumo:

- Productos alimenticios.
- Productos industriales.
- Servicios.

c) **Infracciones y sanciones en materia de protección al consumidor:**

Análisis de la legislación vigente relativa a infracciones y sanciones en materia de consumo.  
Calificación de las infracciones.  
Sanciones pecuniarias y accesorias.

d) **Competencia de las distintas Administraciones en materia de inspección: Central, Autonómica y Local:**

Organigrama funcional de la inspección de consumo.  
Límites de actuación en cada una de las Administraciones Públicas.

e) **Técnicas de inspección:**

Planificación de actuaciones.  
Ejecución de actuaciones.  
Métodos y técnicas de inspección.

f) **Toma de muestras:**

Requisitos formales.  
Técnicas de toma de muestras.  
Análisis de las muestras.

g) **Actas de inspección de consumo:**

Función.  
Modelos documentales para cada tipo de inspección.  
Redacción/cumplimentación.

### Módulo profesional 2: información y atención al consumidor

Asociado a la unidad de competencia 2: ejecutar los planes de atención al consumidor/usuario de bienes y servicios

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.1 Analizar consultas/reclamaciones en materia de consumo para deducir las líneas de actuación de acuerdo con la legislación y procedimientos definidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y alguno privado de protección al consumidor y explicar su competencia.</li> <li>— Describir las funciones del departamento de atención al consumidor en empresas industriales y comerciales.</li> <li>— Describir algunas de las consultas/reclamaciones que habitualmente presenta un consumidor.</li> <li>— Identificar las principales fuentes de información que se utilizan en la función de asesoramiento de consumo.</li> <li>— Identificar los escritos que normalmente se utilizan en la gestión de consultas/reclamaciones.</li> <li>— A partir de un supuesto de petición de información por un consumidor/usuario en materia de consumo convenientemente caracterizado y unos procedimientos definidos: Interpretar la petición de información. Identificar y localizar la información que hay que suministrar. Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, un programa informático adecuado.</li> <li>— A partir de un supuesto práctico de reclamación por un consumidor/usuario convenientemente caracterizado: Analizar el problema e identificar la legislación aplicable. Determinar el procedimiento de gestión más adecuado, indicando los pasos que se deben efectuar y explicando los resultados posibles. Argumentar la solución dada a la reclamación en: El supuesto de la Administración. El supuesto de la empresa privada.</li> </ul>
<p>2.2 Analizar el procedimiento de mediación/arbitraje para solucionar situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En supuestos de reclamaciones de consumidores convenientemente caracterizadas: Confeccionar correctamente los escritos necesarios para la gestión de las reclamaciones dirigidos a organismos y/o empresas.</li> <li>— Definir el concepto de mediación y el concepto de arbitraje y explicar las diferencias sustanciales entre ambos.</li> <li>— Definir las figuras que intervienen en un proceso de arbitraje y las funciones de cada una de ellas.</li> <li>— Explicar la forma de iniciar un proceso de mediación/arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales para su resolución.</li> <li>— Explicar las diferencias entre arbitraje facultativo y obligatorio, enumerando las situaciones donde se aplica cada uno.</li> <li>— Describir el concepto de laudo arbitral y la forma y plazos de su dictamen.</li> <li>— Describir los principales aspectos que se han de tener en cuenta en la confección de un acta de mediación.</li> <li>— Dado un supuesto de reclamación de un consumidor convenientemente caracterizado en el que se ha decidido el procedimiento de arbitraje para dar solución al conflicto:</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.3 Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al consumidor.</p>	<p>Confeccionar correctamente la convocatoria al acto de mediación/arbitraje indicando tiempo y forma en el que se tiene que enviar.</p> <p>— En la simulación de un acto de mediación convenientemente caracterizado:</p> <p>Identificar el objetivo del acto. Definir las líneas de actuación adecuadas. Demostrar una actitud correcta, objetiva y conciliadora en el transcurso de la mediación. Analizar la situación y desarrollo del acto, sintetizando la información obtenida y deduciendo lo esencial de la actividad. Redactar el acta de mediación, expresando de manera clara y objetiva lo expresado en el acto y los acuerdos adoptados.</p> <p>— Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al público y en la mediación de reclamaciones.</p> <p>— Describir las fases que componen una entrevista personal con fines de asesoramiento o de mediación.</p> <p>— Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento en materia de consumo.</p> <p>— A partir de la simulación de una situación de atención al consumidor, convenientemente caracterizada:</p> <p>Identificar los elementos de la comunicación y analizar el comportamiento del consumidor. Adaptar adecuadamente su actitud y discurso a la situación de la que se parte. Controlar la claridad y la precisión en la transmisión de la información.</p> <p>— A partir de un supuesto de solicitud de información a un determinado organismo/departamento, convenientemente caracterizado:</p> <p>Redactar la solicitud de forma clara y concisa y con el tratamiento adecuado, en función de su finalidad y organismo/departamento al que va dirigido.</p> <p>— En una supuesta conversación telefónica con un consumidor convenientemente caracterizado:</p> <p>Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo. Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte. Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación.</p>
<p>2.4 Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo.</p>	<p>— Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al consumidor.</p> <p>— Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de compraventa de un producto/servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.</p> <p>— Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.</p> <p>— En la simulación de una entrevista con un consumidor, convenientemente caracterizada y establecida para negociar determinados aspectos de una reclamación:</p> <p>Definir un plan de negociación en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que negociar.</p>
<p>2.5 Aplicar métodos de control de calidad de los procesos de atención/información al cliente/consumidor.</p>	<p>— Describir incidencias comunes en los procesos de atención a clientes/consumidores.</p> <p>— Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.</p>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención/información a un cliente/consumidor, explicar posibles medidas para su resolución.</li> <li>- En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención a clientes/consumidores, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.</li> </ul>

**CONTENIDOS BASICOS (duración 120 horas)****a) El consumidor:**

Artículo 51 de la Constitución.

Ley 26/84 general para la defensa de consumidores y usuarios.

**b) Instituciones y organismos de protección al consumidor. Competencias:**

Los entes públicos.

Los entes privados.

**c) Departamentos de atención al consumidor en las empresas:**

Dependencia funcional.

Funciones.

El «marketing» en la empresa y su relación con el departamento de atención al consumidor.

**d) Reclamaciones y denuncias:**

Aplicación de la normativa que regula los derechos de consumidor/usuario.

Procedimientos de recogida.  
Tramitación y gestión.**e) Mediación y arbitraje:**

Situaciones de origen.

Aspectos de la mediación.

Aspectos de los arbitrajes de consumo.

**f) La comunicación:**

Los procesos de comunicación.

Tipos de comunicación.

Técnicas de comunicación.

**g) La negociación:**

Objetivos en las situaciones de reclamación.

Desarrollo de planes de negociaciones.

Aplicación de técnicas.

**h) Control de calidad del servicio:**

Tratamiento de anomalías.

Procedimientos de control.

Evaluación y control.

**Módulo profesional 3: organización de sistemas de información de consumo**

Asociado a la unidad de competencia 3: obtener, organizar y controlar la información/documentación en materia de consumo

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p><b>3.1</b> Analizar los métodos de obtención de información relacionada con el consumo de bienes y servicios.</p> <p><b>3.2</b> Analizar los procedimientos y aplicar métodos para organizar, tratar y archivar la información/documentación de consumo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar las distintas fuentes de información y documentación en materia de consumo existentes y señalar ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.</li> <li>- Explicar los métodos más utilizados de recogida de información en materia de consumo.</li> <li>- Describir los parámetros esenciales que se deben analizar para juzgar la fiabilidad de una información recogida.</li> <li>- A partir de unos datos que caracterizan tres fuentes de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>Calcular relación coste/rendimiento de cada una de ellas, teniendo en cuenta precio, forma de acceso y soporte, y seleccionar aquella cuyo ratio sea el óptimo.</li> </ul> </li> <li>- Ante un supuesto práctico de demanda de información, convenientemente caracterizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar el método de recogida de datos en función de su fiabilidad.</li> <li>Obtener los datos necesarios de una biblioteca y de organismos públicos y privados (OMIC, AACC).</li> </ul> </li> <li>- Explicar los sistemas de organización y tratamiento de la información de consumo más utilizados y los emergentes.</li> <li>- Explicar las principales funciones de un archivo documental.</li> <li>- Describir los métodos fundamentales de actualización y mantenimiento de la información en un fondo documental.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.3 Elaborar documentos específicos sobre consumo, integrando datos, textos y gráficos, con la organización, formato y presentación adecuados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la utilidad de distintos paquetes de «software» aplicados habitualmente en la organización y tratamiento de la información, distinguiendo ventajas de cada uno de ellos y especificando las posibles dificultades de manejo.</li> <li>- Explicar los canales de acceso a la información más utilizados en una oficina de consumo, describiendo las características fundamentales de cada uno de ellos.</li> <li>- Analizar las principales técnicas de archivo/catalogación, relacionando ventajas e inconvenientes en función de la utilización, tiempo de archivo y tipo de información.</li> <li>- A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se dispone de una información recogida de diferentes fuentes:              Clasificar los datos según el tipo de fuente de información de donde proceden.              Aplicar una técnica adecuada para organizar y archivar la información suministrada y que suponga un fácil acceso a la misma.              Utilizar, en su caso, un programa informático adecuado para el tratamiento y organización de la información.</li> <li>- Utilizar las funciones y utilidades del paquete y del sistema operativo que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</li> <li>- Aplicar la normativa vigente y los procedimientos idóneos para copiar y garantizar la seguridad e integridad de la información.</li> <li>- Explicar los principales aspectos que se deben observar en la elaboración de un documento que recoja información de consumo en cuanto a la forma, estructura y contenido.</li> <li>- A partir de boletines oficiales publicados por el Estado en el período de un mes:              Analizar la información que proporcionan y detectar aquella normativa relativa al consumo.              Ordenar y estructurar la información legislativa obtenida confeccionando un boletín de legislación que recoja toda la normativa de consumo publicada en el período de tiempo dado.              Utilizar la aplicación informática adecuada.</li> <li>- Dadas unas referencias de distintas publicaciones semanales:              Analizar la información referente a consumo deduciendo los aspectos fundamentales que afectan al consumidor.              Ordenar y estructurar la información de las noticias y artículos analizados sobre consumo, confeccionando un boletín de prensa que exponga claramente los contenidos seleccionados.              Utilizar la aplicación informática adecuada.</li> <li>- En casos prácticos de confección de documentación de consumo, convenientemente caracterizados, y a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el mercado:              Seleccionar y utilizar el formato más adecuado a cada tipo de información en razón de su presentación final.              Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso:              Presentación sobre el monitor.              Presentación con diapositivas.              Presentación animada con ordenador y sistema de proyección.              Presentación en papel.</li> <li>- Utilizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones de tratamiento de texto necesario para la elaboración de documentación:              Utilizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones de tratamiento de gráficos necesarios para la elaboración de documentación.              Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, gráfico y datos.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>Descubrir/reconocer y corregir los posibles errores cometidos al introducir y manipular los datos con el sistema informático, con la ayuda de alguna utilidad de la propia aplicación (corrector ortográfico, etc.).</p> <p>Presentar correctamente la documentación requerida de acuerdo con su naturaleza.</p>

**CONTENIDOS BASICOS (duración 105 horas)****a) Fuentes de información sobre consumo:**

Tipología de fuentes.  
 Procedimientos de obtención de la información.  
 Análisis comparativos de la información de consumo.  
 Calidad de la información.

**b) Técnicas de catalogación y archivo:**

Lenguajes documentales.  
 Instrumentos de catalogación, indización y clasificación.  
 Tipología de archivos.

**c) Elaboración de boletines:**

Finalidad.

Estructura.  
 Presentación.

**d) El proceso documental:**

Tecnología básica.  
 Tratamiento del documento.

**e) Organización de centros documentales:**

Funciones y servicios.  
 Descripción de fondos documentales.  
 Aspectos técnicos y administrativos.  
 Aplicación de técnicas de atención al usuario.  
 Aspectos legales de la archivística.

**f) Aplicación de la informática en servicios al consumidor.****Módulo profesional 4: formación del consumidor**

Asociado a la Unidad de Competencia 4: organizar y gestionar los planes formativos y campañas de información en materia de consumo

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.1 Evaluar necesidades formativo/informativas en materia de consumo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las variables que influyen en la decisión de compra de un producto o la utilización de un servicio.</li> <li>— Describir las fuentes de información y métodos que normalmente se utilizan para detectar carencias formativas en los consumidores/usuarios.</li> <li>— Identificar y explicar los principales factores psicológicos que pueden afectar al comportamiento de los consumidores.</li> <li>— A partir de una publicación realizada sobre estudios efectuados en materia de consumo:          Deducir los puntos de interés para la formación/información de consumidores.          Establecer relaciones funcionales entre el comportamiento de los consumidores y las necesidades formativas.          Explicar los principales criterios de segmentación de los consumidores para facilitar el análisis de sus necesidades.</li> </ul>
<p>4.2 Organizar actividades formativo/informativas en materia de consumo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar los parámetros esenciales de un plan formativo/informativo.</li> <li>— Enumerar los criterios que deben aplicarse en la selección de ponentes y colaboradores.</li> <li>— Definir las principales técnicas y métodos pedagógicos que deben aplicarse en la formación de consumidores/usuarios.</li> <li>— Analizar las características de los principales medios de comunicación existentes en el mercado en función de su identidad para la difusión de información sobre consumo.</li> <li>— Realizar el estudio comparativo entre los distintos soportes y las formas publicitarias más utilizadas en cada medio, deduciendo ventajas e inconvenientes de cada una para un caso práctico de difusión convenientemente caracterizado.</li> <li>— A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se detalla un tema objeto de la formación y presupuestos disponibles, determinar:          Perfil de los colaboradores y expertos.          Metodología que se va a utilizar en la formación.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.3 Evaluar la aplicación de un plan formativo o campaña informativa.</p>	<p>Desarrollo didáctico de los contenidos. Temporalización. Materiales didácticos necesarios y características del lugar de impartición de la formación y acondicionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar y describir las técnicas de evaluación utilizadas habitualmente para medir el grado de eficacia de un plan formativo/informativo.</li> <li>- Identificar y definir los principales parámetros que se deben medir para evaluar la eficacia de un plan formativo/informativo.</li> <li>- Confeccionar un cuestionario tipo de evaluación de una actividad formativa/informativa.</li> <li>- A partir de un supuesto plan formativo/informativo convenientemente caracterizado y definidos unos resultados obtenidos: Sintetizar y estructurar la información de manera clara y concisa, presentando conclusiones a través de un informe.</li> </ul>

#### CONTENIDOS BASICOS (duración 90 horas)

##### a) La sociedad de consumo:

Evolución de los hábitos de consumo.  
Cultura consumista.

##### b) Psicología del consumidor:

Modelos de comportamiento del consumidor.  
Variables que intervienen en los procesos de compra.  
Tipología de consumidores/usuarios.

##### c) Investigación del mercado de consumo:

La segmentación del mercado: naturaleza y proceso.

##### d) Publicidad:

Objetivos.  
Formas publicitarias.

##### Campañas publicitarias.

Legislación reguladora de la publicidad en España.

##### e) Formación:

Educación del consumidor.  
Características del colectivo destinatario de la formación.  
Diseño de planes y actividades de formación.

##### f) Técnicas de dirección de grupos:

Técnicas de dinámica de grupos.  
Aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos.

##### g) La programación de actividades:

El proceso de la programación.  
Estructura de una programación.  
Cálculo de tiempos.

### 3.3 Módulos profesionales transversales.

#### Módulo profesional 5 (transversal): aplicaciones informáticas de propósito general

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>5.1 Interpretar las funciones básicas de los elementos lógicos y físicos que componen un sistema informático.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar las funciones básicas de la unidad central de proceso y de los equipos periféricos, relacionándolas con las fases comunes de un proceso de datos.</li> <li>- Distinguir las funciones básicas de la memoria interna, precisando la incidencia de su capacidad de almacenamiento en las prestaciones del sistema informático.</li> <li>- Clasificar los equipos periféricos utilizados habitualmente según su función en el proceso de datos.</li> <li>- Distinguir las características básicas de los distintos soportes de archivo utilizados habitualmente en el segmento de ordenadores personales.</li> <li>- Describir las características generales de algunos modelos tipo en el mercado de ordenadores personales.</li> <li>- Precisar el concepto de «byte» y definir sus múltiplos.</li> <li>- Definir el concepto de programa.</li> <li>- Precisar los conceptos de registro y archivo informático.</li> <li>- Explicar el concepto de aplicación informática y enumerar las aplicaciones tipo en la gestión empresarial.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
5.2 Aplicar, como usuario, las utilidades, funciones y procedimientos de un sistema operativo monousuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de un caso práctico sobre un sistema informático del que se dispone de un «software» instalado y de su documentación básica, identificar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>El «hardware» del sistema.</li> <li>El sistema operativo y sus características.</li> <li>La configuración del sistema.</li> <li>Las aplicaciones instaladas.</li> <li>Los soportes de información utilizados por el sistema.</li> </ul> </li> <li>- Explicar la estructura, funciones y características básicas de un sistema operativo monousuario.</li> <li>- Instalar un sistema operativo monousuario.</li> <li>- Precisar el concepto de comando, distinguiendo entre comandos internos y externos.</li> <li>- Poner en funcionamiento el equipo informático y verificar los distintos pasos que tienen lugar identificando las funciones de carga del sistema operativo.</li> <li>- A partir de supuestos prácticos: manejar las utilidades, funciones y procedimientos del sistema operativo, justificando las sintaxis o, en su caso, el protocolo de operación.</li> <li>- Crear ficheros que manejen órdenes del sistema operativo.</li> </ul>
5.3 Aplicar los comandos o instrucciones necesarios para la realización de operaciones básicas con un sistema conectado en red de área local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las funciones básicas del servidor de red.</li> <li>- Explicar la sintaxis relativa a los comandos e instrucciones básicas del sistema operativo de red.</li> <li>- En un caso práctico, realizar, a través del sistema operativo de red, operaciones de copia, actualización y transmisión de la información almacenada previamente en el disco duro del servidor.</li> </ul>
5.4 Manejar, como usuario, un procesador de texto, una hoja de cálculo y una base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinguir, identificar y explicar la función de las aplicaciones: procesador de textos, hoja de cálculo y base de datos.</li> <li>- Instalar adecuadamente las aplicaciones informáticas.</li> <li>- Acceder a las aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo y base de datos, a través de procedimientos definidos.</li> <li>- A partir de supuestos prácticos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejar el procesador de texto, utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para la edición, recuperación, modificación, almacenamiento, integración... de textos.</li> <li>Manejar hojas de cálculo utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el tratamiento de datos.</li> <li>Manejar bases de datos utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el almacenamiento de datos.</li> <li>Intercambiar datos o información entre aplicaciones de tratamiento de textos, hoja de cálculo y bases de datos.</li> <li>Elaborar, copiar, transcribir y cumplimentar información y documentación.</li> <li>Realizar copias de seguridad de los paquetes de aplicación y de la información manejada.</li> </ul> </li> <li>- Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información.</li> <li>- A partir de casos prácticos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar los procedimientos de seguridad, protección e integridad establecidos en el sistema.</li> <li>Aplicar los procedimientos anteriores desde el sistema operativo, desde el «hardware» y/o desde una aplicación.</li> <li>Detectar fallos en los procedimientos de seguridad y protección establecidos y utilizados.</li> <li>Argumentar y proponer soluciones.</li> </ul> </li> </ul>

CONTENIDOS BASICOS (duración 75 horas)

a) Introducción a la informática:

Procesos de datos e informática.  
Elementos de «hardware».  
Equipos periféricos.  
Representación interna de datos.  
Elementos de «software».

b) Sistemas operativos:

Funciones básicas de un sistema operativo.  
Sistemas operativos monousuario y multiusuario.  
Utilización de sistemas operativos monousuario.  
Entornos de usuario.

c) Redes locales:

Tipos básicos de redes de área local.  
Componentes físicos de redes locales.  
Sistema operativo de redes locales.

d) Procesadores de texto:

Diseño de documentos.  
Edición de textos.

Gestión de archivos.  
Impresión de textos.

e) Hojas de cálculo:

Diseño de hojas de cálculo.  
Edición de hojas de cálculo.  
Gestión de archivos.  
Impresión de hojas de cálculo.

f) Bases de datos:

Tipos de bases de datos.  
Diseño de bases de datos.  
Utilización de bases de datos.

g) Aplicaciones gráficas y de autoedición:

Tipos gráficos soportados.  
Diseño de gráficos.  
Presentación de gráficos.  
Integración de gráficos en documentos.

h) Paquetes integrados:

Modularidad de paquetes integrados.  
Procedimientos de importación-exportación.

3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
Obtener información o documentación sobre consumo que sirva como base documental en las actuaciones de la organización, de acuerdo con especificaciones recibidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las principales fuentes de información y documentación sobre consumo a las que se puede acceder a través de los procedimientos establecidos.</li> <li>- Seleccionar las fuentes de información o documentación más fiables en función de la relación coste/rendimiento idónea y ajustándose al presupuesto establecido por la organización y posibilidades de acceso a la misma.</li> <li>- Realizar las gestiones necesarias para recoger la información solicitada, asegurando la veracidad de los datos.</li> <li>- Diseñar cuestionarios de fácil interpretación dirigidos a sectores de consumidores concretos, teniendo en cuenta los aspectos que se van a evaluar.</li> <li>- Establecer los contactos oportunos con organismos o individuos.</li> <li>- Aplicar las técnicas de comunicación idóneas en la solicitud de información.</li> <li>- Registrar adecuadamente las necesidades de información internas y externas, aplicando las técnicas de archivo precisas.</li> </ul>
Realizar operaciones propias de atención al consumidor y tratamiento de consultas y reclamaciones, de acuerdo con especificaciones recibidas y aplicando procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionar la reclamación, aplicando los procedimientos adecuados y verificar que se adjuntan correctamente los documentos requeridos legalmente.</li> <li>- Registrar, manual o informáticamente, las consultas y reclamaciones, aplicando las técnicas de archivo correspondientes.</li> <li>- Confeccionar y tramitar escritos adecuadamente para la gestión de las reclamaciones, de acuerdo con el tiempo y forma establecidos.</li> <li>- Realizar el seguimiento de la reclamación para conocer la fase en la que se encuentra y mantener informados a los reclamantes puntualmente en los períodos establecidos.</li> <li>- Transmitir adecuadamente al departamento correspondiente los defectos detectados en el producto/servicio para que se apliquen las medidas oportunas.</li> <li>- Atender e informar a consumidores con diligencia, cortesía y eficacia.</li> </ul>
Organizar y procesar la información y documentación originada en el departamento, de acuerdo con los procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Catalogar y clasificar documentos aplicando correctamente los procedimientos establecidos.</li> <li>- Archivar documentos o información aplicando correctamente los procedimientos establecidos.</li> <li>- Confeccionar ficheros de usuarios de los servicios de información que faciliten el acceso a datos concretos.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
Realizar tareas específicas en el desarrollo de visitas de inspección definidas en la orden de servicio, de acuerdo con instrucciones del inspector.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confeccionar estadísticas con los datos de interés para la empresa u organismo.</li> <li>- Manejar los programas informáticos para tratar la información adecuadamente.</li> <li>- Actualizar la información y documentación de acuerdo con procedimientos establecidos.</li> <li>- Realizar tareas propias de conservación y seguridad de los datos y documentación.</li> </ul>
Elaborar y transmitir documentos específicos de consumo que se precisan en el desarrollo de las actuaciones de información y atención, inspección, tratamiento de reclamaciones y desarrollo de planes de formación del consumidor, de acuerdo con especificaciones y procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretar la orden de servicio identificando el carácter de la actuación y finalidad de la misma.</li> <li>- Cumplimentar el protocolo en visitas de inspección, especificando aspectos que hay que observar, medios y materiales necesarios, actuaciones y calendario, bajo supervisión del inspector.</li> <li>- Redactar, bajo la supervisión del inspector, el acta de inspección de la visita realizada y entregar copia al visitado.</li> <li>- Separar, marcar o precintar, en su caso, la mercancía que se va a inmovilizar de forma que sea imposible su manipulación sin que se aprecie.</li> <li>- Recoger, aplicando las técnicas idóneas, muestras representativas del producto elegido para la inspección que sean homogéneas y en cantidad suficiente.</li> <li>- Transportar las muestras de acuerdo con el procedimiento establecido y garantizando su entrega en las condiciones de recogida.</li> <li>- En visitas de carácter informativo, recoger los datos y documentación representativa del tema asociado a la campaña de inspección, de acuerdo con los procedimientos establecidos.</li> </ul>
Desarrollar acciones durante la ejecución de planes formativos/informativos en materia de consumo, de acuerdo con especificaciones recibidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confeccionar boletines informativos según instrucciones recibidas, estructurando de manera ordenada y homogénea la información y redactándolos de forma clara y concisa, especificando fuente y fecha y aplicando correctamente los procedimientos establecidos.</li> <li>- Seleccionar y sintetizar la información que se solicita en demandas internas y externas de información, de acuerdo con especificaciones recibidas.</li> <li>- Confeccionar protocolos en función de las instrucciones recibidas, que definan correctamente las líneas de actuación en visitas de inspección.</li> <li>- Enviar la documentación solicitada a través de canales y métodos establecidos.</li> <li>- Verificar que la recepción de los documentos informativos solicitados se produce en el tiempo y forma requeridos.</li> <li>- Redactar informes que recojan de forma sintética el desarrollo de visitas de inspección y señalen las deficiencias detectadas.</li> </ul>
Cumplir cualquier actividad o tarea asignada relativa a servicios al consumidor con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretar adecuadamente el objeto del plan formativo/campaña informativa.</li> <li>- Contactar con ponentes y colaboradores seleccionados para desarrollar el plan formativo, aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.</li> <li>- Preparar la documentación y el material didáctico adecuados para entregar a los asistentes al curso.</li> <li>- Realizar las gestiones precisas con los medios de comunicación para preparar la campaña informativa/formativa, en tiempo y forma definidos.</li> <li>- Controlar el cumplimiento del calendario del plan formativo.</li> <li>- Verificar que la información aparece en los medios de comunicación de acuerdo con las condiciones contratadas.</li> <li>- Analizar los cuestionarios que evalúan el aprovechamiento de los planes formativos y confeccionar memorias con las conclusiones obtenidas.</li> <li>- En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.</li> <li>- Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.</li> <li>- Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.</li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.</li> <li>— Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.</li> <li>— Estimar las repercusiones de su actividad en la gestión de los planes de protección al consumidor y en la imagen que la empresa proyecta.</li> <li>— Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.</li> </ul>

Duración: 240 horas.

### 3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Determinar actuaciones preventivas y/o de protección minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.</li> <li>— Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.</li> <li>— Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales que permitan disminuir sus consecuencias.</li> </ul>
<p>Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.</li> <li>— Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.</li> <li>— Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado), aplicando los protocolos establecidos.</li> </ul>
<p>Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.</li> <li>— En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.</li> <li>— Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos para constituirse en trabajador por cuenta propia.</li> </ul>
<p>Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.</li> <li>— Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.</li> <li>— Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.</li> </ul>
<p>Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Directivas de la Unión Europea, convenio colectivo...), distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.</li> <li>— Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una «liquidación de haberes».</li> <li>— En un supuesto de negociación colectiva tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir el proceso de negociación.</li> <li>Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad, tecnológicas) objeto de negociación.</li> <li>Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.</li> </ul> </li> </ul>

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.</p> <p>Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.</li> <li>— A partir de informaciones económicas de carácter general:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las principales magnitudes macroeconómicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.</li> </ul> </li> <li>— Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.</li> <li>— A partir de la Memoria económica de una empresa:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.</li> <li>Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado) que determinan la situación financiera de la empresa.</li> <li>Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.</li> </ul> </li> </ul>

#### CONTENIDOS BASICOS (duración 35 horas)

##### a) Salud laboral:

Condiciones de trabajo y seguridad.  
Factores de riesgo: medidas de prevención y protección.  
Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.  
Primeros auxilios.

##### b) Legislación y relaciones laborales:

Derecho laboral: nacional y comunitario.  
Seguridad Social y otras prestaciones.  
Negociación colectiva.

##### c) Orientación e inserción socio-laboral:

El proceso de búsqueda de empleo.  
Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.  
Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.  
Itinerarios formativos/professionalizadores.  
Hábitos sociales no discriminatorios.

##### d) Principios de economía:

Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.

Relaciones socioeconómicas internacionales.

##### e) Economía y organización de la empresa:

La empresa: áreas funcionales y organigramas.  
Funcionamiento económico de la empresa.

3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.

##### 3.6.1 Materias de modalidad:

Economía y organización de empresas.

3.6.2 Otros contenidos de formación profesional de base:

La conducta.  
Percepción.  
La resolución de problemas.  
El pensamiento como respuesta, como estructura y como proceso activo y reglado.  
El lenguaje y la conducta lingüística.  
La motivación.  
La emoción.  
Estudio de personalidad.

#### 4. Profesorado

4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Técnico superior en Servicios al Consumidor.

MODULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
1. Inspección de consumo. 2. Información y atención al consumidor.	Organización y Gestión Comercial. Organización y Gestión Comercial.	Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.
3. Organización de sistemas de información de consumo.	Procesos Comerciales.	Profesor técnico de F.P.
4. Formación del consumidor. 5. Aplicaciones informáticas de propósito general.	Organización y Gestión Comercial. Procesos comerciales.	Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor técnico de F.P.
6. Formación y orientación laboral.	Formación y Orientación Laboral.	Profesor de Enseñanza Secundaria.

4.2 Materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto.

MATERIAS	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
Economía. Economía y organización de empresa.	Organización y Gestión Comercial. Organización y Gestión Comercial.	Profesor de Enseñanza Secundaria. Profesor de Enseñanza Secundaria.

4.3 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.

4.3.1 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Organización y Gestión Comercial.

Se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

4.3.2 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y Orientación Laboral.

Se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales.

Diplomado en Relaciones Laborales.

Diplomado en Trabajo Social.

Diplomado en Educación Social,

con los de Doctor, Arquitecto o Licenciado.

#### 5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas

De conformidad con el artículo 39 del Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, el ciclo formativo de formación profesional de grado superior: Servicios al Consumidor, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente Real Decreto, los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1 a), del citado Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio.

Espacio formativo	Superficie — m <sup>2</sup>	Grado de utilización — Porcentaje
Aula de gestión comercial .....	90	50
Aula de audiovisuales .....	60	10
Aula polivalente .....	60	40

El «grado de utilización» expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas y por tanto tiene sentido orientativo para el que definan las administraciones educativas al establecer el currículo.

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

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

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

#### 6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios universitarios

6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional:

Información y atención al consumidor.

Organización de sistemas de información de consumo.

Aplicaciones informáticas de propósito general.

6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral:

Información y atención al consumidor.

Organización de sistemas de información de consumo.

Aplicaciones informáticas de propósito general.

Formación en centro de trabajo.

Formación y orientación laboral.

6.3 Acceso a estudios universitarios:

Diplomado en Biblioteconomía y Documentación.

Diplomado en Ciencias Empresariales.

Diplomado en Educación Social.

Diplomado en Estadística.

Diplomado en Gestión y Administración Pública.

Diplomado en Informática.

Diplomado en Relaciones Laborales.

Diplomado en Trabajo Social.

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.

## MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

**21170** ORDEN de 19 de septiembre de 1994 por la que se regulan determinados aspectos formativos de los contratos de aprendizaje.

La disposición final primera del Real Decreto 2317/1993, de 29 de diciembre, por el que se desarrollan los contratos en prácticas y de aprendizaje y los contratos a tiempo parcial, autoriza al Ministro de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas normas sean precisas para la ejecución de lo dispuesto en el mismo.

Entre las disposiciones de dicho Real Decreto, que precisan de un ulterior desarrollo, se encuentra el artículo 10, que regula los aspectos formativos de los contratos de aprendizaje, señalando que la formación profesional anexa a dicho contrato podrá ser impartida, entre otros lugares, en centros privados acreditados por las Administraciones laborales o educativas.