

**DECRETO 181/1995 DE 25 DE JULIO, POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS ENSEÑANZAS CORRESPONDIENTES AL TÍTULO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICO SUPERIOR EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (BOJA Nº 123 DE 19 DE SEPTIEMBRE 1995).**

La Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 19 establece que, corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 27 y 149.1.30 de la Constitución, desarrollados en el Título Segundo y la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación.

La formación en general y la formación profesional en particular, constituyen hoy día objetivos prioritarios de cualquier país que se plantee estrategias de crecimiento económico, de desarrollo tecnológico y de mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos ante una realidad que manifiesta claros síntomas de cambio acelerado, especialmente en el campo tecnológico. La mejora y adaptación de las cualificaciones profesionales no sólo suponen una adecuada respuesta colectiva a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo, sino también un instrumento individual decisivo para que la población activa pueda enfrentarse eficazmente a los nuevos requerimientos de polivalencia profesional, a las nuevas dimensiones de las cualificaciones y a la creciente movilidad en el empleo.

La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, acomete de forma decidida una profunda reforma del sistema y más aún si cabe, de la formación profesional en su conjunto, mejorando las relaciones entre el sistema educativo y el sistema productivo a través del reconocimiento por parte de éste de las titulaciones de Formación Profesional y posibilitando al mismo tiempo la formación de los alumnos en los centros de trabajo. En este sentido, propone un modelo que tiene como finalidad, entre otras, garantizar la formación profesional inicial de los alumnos, para que puedan conseguir las capacidades y los conocimientos necesarios para el desempeño cualificado de la actividad profesional.

Esta formación de tipo polivalente, deberá permitir a los ciudadanos adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida. Por ello abarca dos aspectos esenciales: la formación profesional de base, que se incluye en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato, y la formación profesional específica, más especializada y profesionalizadora que se organiza en Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior. La estructura y organización de las enseñanzas profesionales, sus objetivos y contenidos, así como los criterios de evaluación, son enfocados en la ordenación de la nueva formación profesional desde la perspectiva de la adquisición de la competencia profesional.

Desde este marco, la Ley Orgánica 1/1990, al introducir el nuevo modelo para estas enseñanzas, afronta un cambio cualitativo al pasar de un sistema que tradicionalmente viene acreditando formación, a otro que, además de formación, acredite competencia profesional, entendida ésta como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, adquiridos a través de procesos formativos o de la experiencia laboral, que permiten desempeñar y realizar roles y situaciones de trabajo requeridos en el empleo. Cabe destacar, asimismo, la flexibilidad que caracteriza a este nuevo modelo de formación profesional, que deberá responder a las demandas y necesidades del sistema productivo en continua transformación, actualizando y adaptando para ello constantemente las cualificaciones. Así, en su artículo 35, recoge que el Gobierno establecerá los títulos correspondientes a los estudios de Formación Profesional Específica y las enseñanzas mínimas de cada uno de ellos.

Concretamente, con el título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor se debe adquirir la competencia general de: 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 consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas. A nivel orientativo, esta competencia debe permitir el desempeño, entre otros, de los siguientes puestos de trabajo u ocupaciones: 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.

La formación en centros de trabajo incluida en el currículo de los ciclos formativos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1990, y en el Real Decreto 676/1993, es sin duda una de las piezas fundamentales del nuevo modelo, por cuanto viene a cambiar el carácter academicista de la actual Formación Profesional por otro más participativo. La colaboración de los agentes sociales en el nuevo diseño, vendrá a mejorar la cualificación profesional de los alumnos, al posibilitarles participar activamente en el ámbito productivo real, lo que les permitirá observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo, conocer la organización de los procesos productivos y las relaciones laborales, asesorados por el tutor laboral.

Establecidas las directrices generales de estos títulos y sus correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional mediante el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, y una vez publicado el Real Decreto 1652/1994, de 22 de julio, por el que se establece el título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor, corresponde a la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 1/1990, desarrollar y completar diversos aspectos de ordenación académica así como establecer el currículo de enseñanzas de dicho título en su ámbito territorial, considerando los aspectos básicos definidos en los mencionados Reales Decretos.

Por todo lo expuesto anteriormente, el presente Decreto viene a establecer la ordenación de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación y Ciencia, oído el Consejo Andaluz de Formación Profesional y con el informe del Consejo Escolar de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 25 de julio de 1995.

## **DISPONGO:**

### **CAPÍTULO I: ORDENACIÓN ACADÉMICA DEL TÍTULO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICO SUPERIOR EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR.**

#### **Artículo 1.-**

Las enseñanzas de Formación Profesional conducentes a la obtención del título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor, con validez académica y profesional en todo el territorio nacional, tendrán por finalidad proporcionar a los alumnos la formación necesaria para:

- a) Adquirir la competencia profesional característica del título.
- b) Comprender la organización y características del sector del comercio y el transporte en general y en Andalucía en particular, así como los mecanismos de inserción y orientación profesional; conocer la legislación laboral básica y las relaciones que de ella se derivan; y adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para trabajar en condiciones de seguridad y prevenir posibles riesgos en las situaciones de trabajo.
- c) Adquirir una identidad y madurez profesional para los futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones profesionales.
- d) Permitir el desempeño de las funciones sociales con responsabilidad y competencia.
- e) Orientar y preparar para los estudios universitarios posteriores que se establecen en el artículo 22 del presente Decreto, para aquellos alumnos que no posean el título de Bachiller.

#### **Artículo 2.-**

La duración del ciclo formativo de Servicios al Consumidor será de 1400 horas y forma parte de la Formación Profesional Específica de Grado Superior.

### Artículo 3.-

Los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor son los siguientes:

- 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.
- Conocer el sector del comercio y el transporte en Andalucía.

### Artículo 4.-

Las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor se organizan en módulos profesionales.

### Artículo 5.-

Los módulos profesionales que constituyen el currículo de enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía conducentes al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor, son

los siguientes:

- 1.- Formación en el centro educativo:
  - a) Módulos profesionales asociados a la competencia:
    - Inspección de consumo.
    - Información y atención al consumidor.
    - Organización de sistemas de información de consumo.
    - Formación del consumidor.
    - Aplicaciones informáticas de propósito general.
  - b) Módulos profesionales socioeconómicos:
    - El comercio y el transporte en Andalucía.
    - Formación y orientación laboral.
  - c) Módulo profesional integrado:
    - Proyecto integrado.
- 2.- Formación en el centro de trabajo:
  - Módulo profesional de Formación en centros de trabajo.

Artículo 6.-

- 1.- La duración, las capacidades terminales, los criterios de evaluación y los contenidos de los módulos profesionales asociados a la competencia y socioeconómicos, se establecen en el Anexo I del presente Decreto.
- 2.- Sin menoscabo de las duraciones mínimas de los módulos profesionales de Proyecto integrado y de Formación en centros de trabajo establecidas en el Anexo I del presente Decreto, se faculta a la Consejería de Educación y Ciencia para que pueda dictar las disposiciones necesarias a fin de que los Centros educativos puedan elaborar las programaciones de los citados módulos profesionales de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del presente Decreto.

Artículo 7.-

La Consejería de Educación y Ciencia establecerá los horarios correspondientes para la impartición de los módulos profesionales que componen las enseñanzas del título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 8.-

Los Centros docentes tendrán en cuenta el entorno económico y social y las posibilidades de desarrollo de éste, al establecer las programaciones de cada uno de los módulos profesionales y del ciclo formativo en su conjunto.

Artículo 9.-

- 1.- Las especialidades del profesorado que deben impartir cada uno de los módulos profesionales que constituyen el currículo de las enseñanzas del título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor se incluyen en el Anexo II del presente Decreto.

- 2.- La Consejería de Educación y Ciencia dispondrá lo necesario para el cumplimiento de lo indicado en el punto anterior, sin menoscabo de las atribuciones que le asigna el Real Decreto 1701/1991, de 29 de noviembre, por el que se establecen especialidades del cuerpo de profesores de Enseñanza Secundaria; 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, y cuantas disposiciones se establezcan en materia de profesorado para el desarrollo de la Formación Profesional.

#### Artículo 10.-

La autorización a los Centros privados para impartir las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor se realizará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, y disposiciones que lo desarrollan, y el Real Decreto 1652/1994, de 22 de julio, por el que se establecen las enseñanzas mínimas del citado título.

### **CAPÍTULO II: LA ORIENTACIÓN ESCOLAR, LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y LA FORMACIÓN PARA LA INSERCIÓN LABORAL.**

#### Artículo 11.-

- 1.- La tutoría, la orientación escolar, la orientación profesional y la formación para la inserción laboral, forman parte de la función docente. Corresponde a los Centros educativos la programación de estas actividades, dentro de lo establecido a tales efectos por la Consejería de Educación y Ciencia.
- 2.- Cada grupo de alumnos tendrá un profesor tutor.
- 3.- La tutoría de un grupo de alumnos tiene como funciones básicas, entre otras, las siguientes:
  - a) Conocer las actitudes, habilidades, capacidades e intereses de los alumnos y alumnas con objeto de orientarles más eficazmente en su proceso de aprendizaje.
  - b) Contribuir a establecer relaciones fluidas entre el Centro educativo y la familia, así como entre el alumno y la institución escolar.
  - c) Coordinar la acción educativa de todos los profesores y profesoras que trabajan con un mismo grupo de alumnos y alumnas.
  - d) Coordinar el proceso de evaluación continua de los alumnos y alumnas.
- 4.- Los Centros docentes dispondrán del sistema de organización de la orientación psicopedagógica, profesional y para la inserción laboral que se establezca, con objeto de facilitar y apoyar las labores de tutoría, de orientación escolar, de orientación profesional y para la inserción laboral de los alumnos y alumnas.

#### Artículo 12.-

La orientación escolar y profesional, así como la formación para la inserción laboral, serán desarrolladas de modo que al final del ciclo formativo los alumnos y alumnas alcancen la madurez académica y profesional para realizar las opciones más acordes con sus habilidades, capacidades e intereses.

### **CAPÍTULO III: ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

#### Artículo 13.-

La Consejería de Educación y Ciencia en virtud de lo establecido en el artículo 16 del 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, regulará para los alumnos y alumnas con necesidades

educativas especiales el marco normativo que permita las posibles adaptaciones curriculares para el logro de las finalidades establecidas en el artículo 1 del presente Decreto.

#### Artículo 14.-

De conformidad con el artículo 53 de la Ley 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, la Consejería de Educación y Ciencia adecuará las enseñanzas establecidas en el presente Decreto a las peculiares características de la educación a distancia y de la educación de las personas adultas.

### **CAPÍTULO IV: DESARROLLO CURRICULAR.**

#### Artículo 15.-

- 1.- Dentro de lo establecido en el presente Decreto, los Centros educativos dispondrán de la autonomía pedagógica necesaria para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.
- 2.- Los Centros docentes concretarán y desarrollarán las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor mediante la elaboración de un Proyecto Curricular del ciclo formativo que responda a las necesidades de los alumnos y alumnas en el marco general del Proyecto de Centro.
- 3.- El Proyecto Curricular al que se refiere el apartado anterior contendrá, al menos, los siguientes elementos:
  - a) Organización de los módulos profesionales impartidos en el Centro educativo.
  - b) Planificación y organización del módulo profesional de Formación en centros de trabajo.
  - c) Criterios sobre la evaluación de los alumnos y alumnas con referencia explícita al modo de realizar la evaluación de los mismos.
  - d) Criterios sobre la evaluación del desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo.
  - e) Organización de la orientación escolar, de la orientación profesional y de la formación para la inserción laboral.
  - f) Las programaciones elaboradas por los Departamentos o Seminarios.
  - g) Necesidades y propuestas de actividades de formación del profesorado.

#### Artículo 16.-

- 1.- Los Departamentos o Seminarios de los Centros educativos que impartan el ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor elaborarán programaciones para los distintos módulos profesionales.
- 2.- Las programaciones a las que se refiere el apartado anterior deberán contener, al menos, la adecuación de las capacidades terminales de los respectivos módulos profesionales al contexto socioeconómico y cultural del Centro educativo y a las características de los alumnos y alumnas, la distribución y el desarrollo de los contenidos, los principios metodológicos de carácter general y los criterios sobre el proceso de evaluación, así como los materiales didácticos para uso de los alumnos y alumnas.
- 3.- Los Departamentos o Seminarios al elaborar las programaciones tendrán en cuenta lo establecido en el artículo 8 del presente Decreto.

### **CAPÍTULO V: EVALUACIÓN.**

#### Artículo 17.-

- 1.- Los profesores evaluarán los aprendizajes de los alumnos y alumnas, los procesos de enseñanza y su



propia práctica docente. Igualmente evaluarán el Proyecto Curricular, las programaciones de los módulos profesionales y el desarrollo real del currículo en relación con su adecuación a las necesidades educativas del Centro, a las características específicas de los alumnos y alumnas y al entorno socioeconómico, cultural y profesional.

- 2.- La evaluación de las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor, se realizará teniendo en cuenta las capacidades terminales y los criterios de evaluación establecidos en los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo.
- 3.- La evaluación de los aprendizajes de los alumnos y alumnas se realizará por módulos profesionales. Los profesores considerarán el conjunto de los módulos profesionales, así como la madurez académica y profesional de los alumnos y alumnas en relación con los objetivos y capacidades del ciclo formativo y sus posibilidades de inserción laboral. Igualmente, considerarán las posibilidades de progreso en los estudios universitarios a los que pueden acceder.
- 4.- Los Centros educativos establecerán en sus respectivos Reglamentos de Organización y Funcionamiento el sistema de participación de los alumnos y alumnas en las sesiones de evaluación.

## **CAPÍTULO VI: ACCESO AL CICLO FORMATIVO.**

### Artículo 18.-

Podrán acceder a los estudios del ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor los alumnos y alumnas que estén en posesión del título de Bachiller y hayan cursado la materia Economía y Organización de Empresas.

### Artículo 19.-

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, será posible acceder al ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor sin cumplir los requisitos de acceso. Para ello, el aspirante deberá tener cumplidos los veinte años de edad y superar una prueba de acceso en la que demuestre tener la madurez en relación con los objetivos del Bachillerato y las capacidades básicas referentes al campo profesional correspondiente al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor.

### Artículo 20.-

- 1.- Los Centros educativos organizarán y evaluarán la prueba de acceso al ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor, de acuerdo con la regulación que la Consejería de Educación y Ciencia establezca.
- 2.- Podrán estar exentos parcialmente de la prueba de acceso aquellos aspirantes que hayan alcanzado los objetivos correspondientes a una acción formativa no reglada. Para ello, la Consejería de Educación y Ciencia establecerá qué acciones formativas permiten la exención parcial de la prueba de acceso.

## **CAPÍTULO VII: TITULACIÓN Y ACCESO A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS.**

### Artículo 21.-

- 1.- De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1/1990, los alumnos y alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor, recibirán el título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor.

2.- Para obtener el título citado en el apartado anterior será necesaria la evaluación positiva en todos los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor.

Artículo 22.-

Los alumnos y alumnas que posean el título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor tendrán acceso a los siguientes 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.

Artículo 23.-

Los alumnos y alumnas que tengan evaluación positiva en algún o algunos módulos profesionales, podrán recibir un certificado en el que se haga constar esta circunstancia, así como las calificaciones obtenidas.

## **CAPÍTULO VIII: CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS.**

Artículo 24.-

Los módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la Formación Profesional Ocupacional son los siguientes:

- Información y atención al consumidor.
- Organización de sistemas de información de consumo.
- Aplicaciones informáticas de propósito general.

Artículo 25.-

Los módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral son los siguientes:

- Información y atención al consumidor.
- Organización de sistemas de información de consumo.
- Aplicaciones informáticas de propósito general.
- Formación y orientación laboral.
- Formación en centros de trabajo.

Artículo 26.-

Sin perjuicio de lo indicado en los artículos 24 y 25, podrán incluirse otros módulos profesionales susceptibles de convalidación y correspondencia con la Formación Profesional Ocupacional y la práctica laboral.

Artículo 27.-

Los alumnos y alumnas que accedan al ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor y hayan alcanzado los objetivos de una acción formativa no reglada, podrán tener convalidados los módulos profesionales que se indiquen en la normativa de la Consejería de Educación y Ciencia que regule la acción formativa.

## **CAPÍTULO IX: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.**

### **Artículo 28.-**

Con objeto de facilitar la implantación y mejorar la calidad de las enseñanzas que se establecen en el presente Decreto, la Consejería de Educación y Ciencia adoptará un conjunto de medidas que intervengan sobre los recursos de los Centros educativos, la ratio, la formación permanente del profesorado, la elaboración de materiales curriculares, la orientación escolar, la orientación profesional, la formación para la inserción laboral, la investigación y evaluación educativas y cuantos factores incidan sobre las mismas.

### **Artículo 29.-**

- 1.- La formación permanente constituye un derecho y una obligación del profesorado.
- 2.- Periódicamente el profesorado deberá realizar actividades de actualización científica, tecnológica y didáctica en los Centros educativos y en instituciones formativas específicas.
- 3.- La Consejería de Educación y Ciencia pondrá en marcha programas y actuaciones de formación que aseguren una oferta amplia y diversificada al profesorado que imparta enseñanzas de Formación Profesional.

### **Artículo 30.-**

La Consejería de Educación y Ciencia favorecerá la investigación y la innovación educativas mediante la convocatoria de ayudas a proyectos específicos, incentivando la creación de equipos de profesores, y en todo caso, generando un marco de reflexión sobre el funcionamiento real del proceso educativo.

### **Artículo 31.-**

- 1.- La Consejería de Educación y Ciencia favorecerá la elaboración de materiales que desarrollen el currículo y dictará disposiciones que orienten el trabajo del profesorado en este sentido.
- 2.- Entre dichas orientaciones se incluirán aquellas referidas a la evaluación y aprendizaje de los alumnos y alumnas, de los procesos de enseñanza y de la propia práctica docente.

### **Artículo 32.-**

La evaluación de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Servicios al Consumidor, se orientará hacia la permanente adecuación de las mismas conforme a las demandas del sector productivo, procediéndose a su revisión en un plazo no superior a los cinco años.

## **DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

Hasta tanto no se produzcan las adscripciones del profesorado específico de Formación Profesional, previstas en el Real Decreto 1701/1991, la impartición de las enseñanzas establecidas en el presente Decreto la realizará el profesorado de las especialidades que determine la Consejería de Educación y Ciencia, de conformidad con lo previsto en la Disposición Transitoria Tercera del precitado Real Decreto, oídas las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial.

## **DISPOSICIONES FINALES.**

Primera.-

Se autoriza a la Consejería de Educación y Ciencia para dictar las disposiciones que sean necesarias para la aplicación de lo dispuesto en el presente Decreto.

Segunda.-

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 25 de Julio de 1995

**MANUEL CHAVES GONZÁLEZ**  
**Presidente de la Junta de Andalucía**

**INMACULADA ROMACHO ROMERO**  
**Consejera de Educación y Ciencia**

## ANEXO I

### 1.- Formación en el centro educativo:

#### a) Módulos profesionales asociados a la competencia:

##### Módulo profesional 1: INSPECCIÓN DEL CONSUMO.

**Duración: 192 horas.**

#### CAPACIDADES TERMINALES:

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- |   |   |
|---|---|
| <p>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.</p> <p>1.2. Definir una guía de actuaciones, de acuerdo con el tipo de visita y las técnicas de inspección de consumo.</p> <p>1.3. Seleccionar el método de toma de muestras más adecuado a una situación de inspección de productos.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Explicar los términos jurídicos en materia de consumo que se manejan 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><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><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</li></ul> |
|---|---|

que debe seguirse en una toma de muestras.

- A partir de un supuesto de inspección para toma de muestras convenientemente caracterizado, especificar:
    - . Procedimiento que hay que seguir.
    - . Material necesario.
    - . Metodología de la toma de muestras.
    - . Transporte adecuado de las muestras y confeccionar correctamente el acta correspondiente.
- 1.4. Elaborar actas de inspección de consumo de acuerdo con el tipo de actuación.
- Reconocer el modelo documental soporte de las distintas actas oficiales de inspección de consumo.
  - Citar los datos mínimos que deben figurar en un acta de inspección y explicar la importancia de expresar correctamente cada uno de ellos.
  - A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado, confeccionar una 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:
    - . De recogida de información.
    - . De comprobación de reclamaciones.
    - . De citación.

## CONTENIDOS:

### 1.- LA INSPECCIÓN DE CONSUMO:

- 1.1.- La Unión Europea y la protección al consumidor.
- 1.2.- Finalidad de la inspección.
- 1.3.- Motivación de la actuación inspectora.
- 1.4.- Modalidades de la actuación inspectora.

### 2.- NORMATIVA APLICABLE A LA INSPECCIÓN DE CONSUMO:

- 2.1.- Estructura jurídica en materia de consumo, ámbito de actuación nacional y andaluz.
- 2.2.- Normativa aplicable a:
  - . Productos alimenticios.
  - . Productos industriales.
  - . Servicios.
- 2.3.- Localización y búsqueda de la normativa.

### 3.- INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

- 3.1.- Análisis de la legislación vigente relativa a infracciones y sanciones en materia de consumo.
- 3.2.- Procedimiento sancionador.
- 3.3.- Calificación de las infracciones.

3.4.- Sanciones pecuniarias y accesorias.

**4.- COMPETENCIA DE LAS DISTINTAS ADMINISTRACIONES EN MATERIA DE INSPECCIÓN, CENTRAL, AUTONÓMICA Y LOCAL:**

4.1.- Organigrama funcional de la inspección de consumo.

4.2.- Límites de actuación en cada una de las Administraciones Públicas.

**5.- TÉCNICAS DE INSPECCIÓN:**

5.1.- Planificación de actuaciones.

5.2.- Ejecución de actuaciones.

5.3.- Métodos y técnicas de inspección.

**6.- TOMA DE MUESTRAS:**

6.1.- Consideraciones generales: tipos, depósitos, conservación, tomas y transporte.

6.2.- Requisitos formales.

6.3.- Técnicas de toma de muestras:

. Tomas de muestras prospectivas.

. Cantidades mínimas.

. Tomas de muestras de productos industriales.

6.4.- Análisis de las muestras.

**7.- ACTAS DE INSPECCIÓN DE CONSUMO:**

7.1.- Función. Documento público: tipología.

7.2.- Modelos documentales para cada tipo de inspección.

7.3.- Redacción/cumplimentación.

7.4.- Normativa general para levantar actas.

**Módulo profesional 2: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Duración: 192 horas.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

2.1. Analizar consultas/reclamaciones en materia de consumo, para deducir las líneas de actuación, de acuerdo con la legislación y procedimientos definidos.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y alguno privado de protección al consumidor y explicar su competencia.
- Describir las funciones del departamento de atención al consumidor en empresas industriales y comerciales.
- Describir algunas de las consultas o reclamaciones que habitualmente presenta un consumidor.
- Identificar las principales fuentes de información que se utilizan en la función de asesoramiento de consumo.
- Identificar los escritos que normalmente se utilizan en la gestión de consultas o reclamaciones.
- A partir de un supuesto de petición de información por un consumidor o 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.

- A partir de un supuesto práctico de reclamación por un consumidor o 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.

- En supuestos de reclamaciones de consumidores convenientemente caracterizadas:

- . Confeccionar correctamente los escritos necesarios para la gestión de las reclamaciones dirigidos a organismos o a empresas.

2.2. Analizar el procedimiento de mediación y arbitraje para solucionar situaciones de conflicto en materia de consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

- Definir el concepto de mediación y el concepto de arbitraje y explicar las diferencias sustanciales entre ambos.
- Definir las figuras que intervienen en un proceso de arbitraje y las funciones de cada una de ellas.
- Explicar la forma de iniciar un proceso de mediación y arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales para su resolución.
- Explicar las diferencias entre arbitraje facultativo y obligatorio, enumerando las situaciones donde se aplica cada uno.
- Describir el concepto de laudo arbitral y la forma y plazos de su dictamen.
- Describir los principales aspectos que se han de tener en cuenta en la confección de un acta de mediación.
- 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:

- . Confeccionar correctamente la convocatoria al acto de mediación y arbitraje indicando tiempo y forma en el que se tiene que enviar.
  - En la simulación de un acto de mediación, convenientemente caracterizado:
    - . 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.
- 2.3. Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención o asesoramiento al consumidor.
- Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al público y en la mediación de reclamaciones.
  - Describir las fases que componen una entrevista personal con fines de asesoramiento o de mediación.
  - Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento en materia de consumo.
  - A partir de la simulación de una situación de atención al consumidor, convenientemente caracterizada:
    - . 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.
  - A partir de un supuesto de solicitud de información a un determinado organismo o departamento, convenientemente caracterizado:
    - . Redactar la solicitud de forma clara y concisa y con el tratamiento adecuado, en función de su finalidad y organismo o departamento al que va dirigido.
  - En una supuesta conversación telefónica con un consumidor, convenientemente caracterizada:
    - . 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.
- 2.4. Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo.
- Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al consumidor.
  - Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de compraventa de un producto o servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.
  - Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.
  - En la simulación de una entrevista con un consumidor convenientemente caracterizada y establecida para negociar determinados aspectos de una reclamación:
    - . Definir un plan de negociación en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que negociar.
- 2.5. Aplicar métodos de control de calidad de los procesos de atención e información al cliente o consumidor.
- Describir incidencias comunes en los procesos de atención a clientes o consumidores.
  - Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.
  - En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención e información a un cliente o consumidor, explicar posibles medidas para su resolución.
  - En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención a clientes o consumidores, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad del servicio.

## CONTENIDOS:

### 1.- EL CONSUMIDOR:

- 1.1.- Introducción al Derecho. Conceptos básicos: Derecho Civil y Derecho Mercantil.
- 1.2.- Normativa aplicable al consumidor:
  - . Normativa comunitaria.
  - . Normativa española:
    - Artículo 51 de la Constitución.
    - Ley 26/84 General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.
    - Ley General de Publicidad de 1988.
    - Ley del Envase y Embalaje de 1992.
    - Normativa de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

### 2.- INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. COMPETENCIAS:

- 2.1.- Los entes públicos. Clasificación y competencias:

- . Ministerios responsables.
  - . Consejerías responsables.
  - . Diputaciones y Ayuntamientos.
  - . Ámbitos de actuación.
- 2.2.- Los entes privados. Clasificación y actuaciones:
- . Asociaciones de consumidores.
  - . Cooperativas de consumo.
  - . Empresas de servicios.

### **3.- DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS EMPRESAS:**

- 3.1.- Marketing y consumo. Aspectos básicos:
- . El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al consumidor.
  - . Principales técnicas. Consecuencias.
  - . Dependencia funcional. Responsabilidad.

### **4.- RECLAMACIONES Y DENUNCIAS:**

- 4.1.- Aplicación de la normativa que regula los derechos del consumidor/usuario.
- 4.2.- Procedimientos de recogida:
- . Documentación y pruebas.
  - . La hoja de reclamaciones.
  - . Plazos legales.
- 4.3.- Tramitación y gestión. Procedimientos ante los diferentes organismos.
- 4.4.- Aspectos básicos del Derecho Administrativo. Los actos administrativos: clases, eficacia. El silencio administrativo.

### **5.- MEDIACIÓN Y ARBITRAJE:**

- 5.1.- Concepto. Procedimiento y efectos.
- 5.2.- Situaciones de origen.
- 5.3.- Aspectos de la mediación. Personas que pueden intervenir. Características. Procedimientos. Efectos. Órganos de mediación.
- 5.4.- Aspectos de los arbitrajes de consumo. Normativa. Personas que pueden intervenir. Características. Procedimientos. Efectos. Las juntas arbitrales.
- 5.5.- Las reclamaciones administrativas. Los tribunales de justicia.

### **6.- LA COMUNICACIÓN:**

- 6.1.- Concepto y elementos.
- 6.2.- Los procesos de comunicación. Barreras y soluciones.
- 6.3.- Tipos de comunicación. Características y efectos.
- 6.4.- Técnicas de comunicación. Características y efectos.
- 6.5.- La comunicación global.
- 6.6.- Supuestos prácticos.

### **7.- LA NEGOCIACIÓN:**

- 7.1.- Objetivos en las situaciones de reclamación.
- 7.2.- Caracteriología y técnicas de actuación.
- 7.3.- Desarrollo de planes de negociaciones.
- 7.4.- Aplicación de técnicas. Supuestos prácticos.

### **8.- CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO:**

- 8.1.- Concepto de calidad. Características y fines.
- 8.2.- El plan de calidad: estrategia y fases. Tratamiento de anomalías. Procedimientos de evaluación y control. Retroalimentación.
- 8.3.- El personal y la calidad del servicio: actitudes y comportamientos.

**Módulo profesional 3: ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CONSUMO.**

**Duración: 192 horas.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- |  |   |
|--|---|
| <p>3.1. Analizar los métodos de obtención de información relacionada con el consumo de bienes y servicios.</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> </ul> |
| <p>3.2. Analizar los procedimientos y aplicar métodos para organizar, tratar y archivar la información/documentación de consumo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <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> <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> </ul>  |

3.3.Elaborar documentos específicos sobre consumo, integrando datos, textos y gráficos, con la organización, formato y presentación adecuados.

- Explicar los canales de acceso a la información más utilizados en una oficina de consumo, describiendo las características fundamentales de cada uno de ellos.
- Analizar las principales técnicas de archivo/catalogación, relacionando ventajas e inconvenientes en función de la utilización, tiempo de archivo y tipo de información.
- 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.
- Utilizar las funciones y utilidades del paquete y del sistema operativo que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Aplicar la normativa vigente y los procedimientos idóneos para copiar y garantizar la seguridad e integridad de la información.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
  - . 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, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, gráfico y datos.
  - . 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...).
  - . Presentar correctamente la documentación requerida, de acuerdo con su naturaleza.

## CONTENIDOS:

### 1.- FUENTES DE INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO:

- 1.1.- Tipología de fuentes. Características y bondad de las fuentes.
- 1.2.- Procedimientos de obtención de la información.
- 1.3.- Análisis comparativos de la información de consumo: metodología.
- 1.4.- Calidad de la información: fiabilidad y verificación de los datos.

### 2.- TÉCNICAS DE CATALOGACIÓN DE ARCHIVOS:

- 2.1.- Lenguajes documentales: conceptos básicos.
- 2.2.- Análisis de documentos y catalogación.
- 2.3.- Instrumentos de catalogación, indización y clasificación.
- 2.4.- Gestión de bibliografía, bancos y bases de datos.
- 2.5.- Tipología de archivos: métodos y criterios.

### 3.- ELABORACIÓN DE BOLETINES:

- 3.1.- Concepto y tipología (de prensa, legislativos, etc...).
- 3.2.- Finalidad: información, síntesis y recopilación.

- 3.3.- Estructura.
- 3.4.- Presentación.

**4.- EL PROCESO DOCUMENTAL:**

- 4.1.- Fases del proceso: entrada, tratamiento y difusión de la documentación.
- 4.2.- Tecnología básica para el registro, tratamiento, mantenimiento y difusión:
  - . Software de aplicación.
  - . Software de creación.
- 4.3.- Tratamiento del documento.

**5.- ORGANIZACIÓN DE CENTROS DOCUMENTALES:**

- 5.1.- Funciones y servicios.
- 5.2.- Descripción de fondos documentales.
- 5.3.- Aspectos técnicos y administrativos.
- 5.4.- Aplicación de técnicas de atención al usuario.
- 5.5.- Archivística: nociones básicas.
- 5.6.- Aspectos legales de la archivística:
  - . Normativa sobre archivos, bibliotecas y centros de documentación.
  - . El derecho de propiedad intelectual.
  - . Ley del Patrimonio Histórico y Artístico.
  - . Ley del Mecenazgo.

**6.- APLICACIÓN DE LA INFORMÁTICA EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR:**

- 6.1.- Principales sistemas de gestión.
- 6.2.- Las "autopistas" de la información: Internet.
- 6.3.- Principales métodos para consultas de usuarios: teclados, pantallas digitales, etc...

**Módulo profesional 4: FORMACIÓN DEL CONSUMIDOR.**

**Duración: 160 horas.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

4.1. Evaluar necesidades formativas e informativas en materia de consumo.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Identificar las variables que influyen en la decisión de compra de un producto o la utilización de un servicio.
- Describir las fuentes de información y métodos que normalmente se utilizan para detectar carencias formativas en los consumidores o usuarios.
- Identificar y explicar los principales factores psicológicos que pueden afectar al comportamiento de los consumidores.
- A partir de una publicación realizada sobre estudios efectuados en materia de consumo:
  - . Deducir los puntos de interés para la formación e información de consumidores.
  - . Establecer relaciones funcionales entre el com-



portamiento de los consumidores y las necesidades formativas.

#### 4.2. Organizar actividades formativas e informativas en materia de consumo.

- Explicar los principales criterios de segmentación de los consumidores para facilitar el análisis de sus necesidades.
- Identificar los parámetros esenciales de un plan formativo e informativo.
- Enumerar los criterios que deben aplicarse en la selección de ponentes y colaboradores.
- Definir las principales técnicas y métodos pedagógicos que deben aplicarse en la formación de consumidores o usuarios.
- 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.
- Realizar un 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.
- 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.
  - . Desarrollo didáctico de los contenidos.
  - . Temporalización.
  - . Materiales didácticos necesarios y características del lugar de impartición de la formación y acondicionamiento.

#### 4.3. Evaluar la aplicación de un plan formativo o campaña informativa.

- Identificar y describir las técnicas de evaluación utilizadas habitualmente para medir el grado de eficacia de un plan formativo e informativo.
- Identificar y definir los principales parámetros que se deben medir para evaluar la eficacia de un plan formativo e informativo.
- Confeccionar un cuestionario tipo de evaluación de una actividad formativa e informativa.
- A partir de un supuesto plan formativo e 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.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- LA SOCIEDAD DE CONSUMO:**

- 1.1.- Evolución de los hábitos de consumo. Épocas: de la Revolución Industrial a la actualidad.
- 1.2.- Cultura consumista: características diferenciadoras. Repercusiones sociales y económicas.

### **2.- PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR:**

- 2.1.- Introducción a la Psicología.
- 2.2.- Causas explicativas del comportamiento: modelos de comportamiento del consumidor.
- 2.3.- El proceso de compra. Variables que intervienen en los procesos de compra:
  - . Variables internas.
  - . Variables externas.
  - . Variables de marketing.
- 2.4.- Tipología de consumidores o usuarios. Determinantes demográficos y psicográficos. Segmentos característicos. Tipologías.

### **3.- INVESTIGACIÓN DEL MERCADO DE CONSUMO:**

- 3.1.- Nociones básicas de investigación de mercados: finalidad, fuentes y métodos.
- 3.2.- La segmentación del mercado: naturaleza y proceso.
- 3.3.- Procedimiento de investigación:
  - . Planteamiento del problema.
  - . Hipótesis iniciales.
  - . Variables y métodos de investigación.
  - . Trabajo de campo.
  - . Tabulación y conclusiones.
  - . Contrastación de hipótesis.
- 3.4.- El informe final.

### **4.- PUBLICIDAD:**

- 4.1.- Concepto y fines de la publicidad.
- 4.2.- Objetivos.
- 4.3.- El proceso de comunicación publicitaria: principales agentes y empresas del sector.
- 4.4.- Formas publicitarias: soportes y medios.
- 4.5.- Campañas publicitarias:
  - . Estrategia de comunicación: fases y elementos.
  - . El "briefing": finalidad y elementos.
  - . Plan de medios y cotización.
  - . Medida de la efectividad: finalidad y métodos.
  - . Rentabilidad de la inversión publicitaria.
- 4.6.- Legislación reguladora de la publicidad en España:
  - . La Ley General de Publicidad.
  - . Los códigos deontológicos.

### **5.- FORMACIÓN:**

- 5.1.- Educación del consumidor: objetivos, métodos y técnicas.
- 5.2.- Características del colectivo destinatario de la formación.
- 5.3.- Diseño de planes y actividades de formación.
- 5.4.- Control y evaluación. Corrección de desviaciones.

**6.- TÉCNICAS DE DIRECCIÓN DE GRUPOS:**

- 6.1.- Introducción a la dinámica de grupos.
- 6.2.- Técnicas de dinámica de grupos.
- 6.3.- Planificación y aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos.

**7.- LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES:**

- 7.1.- El proceso de la programación.
- 7.2.- Estructura de una programación.
- 7.3.- Cálculo de tiempos.

**Módulo profesional 5: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE PROPÓSITO GENERAL.**

**Duración: 128 horas.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

- 5.1. Interpretar las funciones básicas de los elementos lógicos y físicos que componen un sistema informático.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- 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.
- Distinguir las funciones básicas de la memoria interna, precisando la incidencia de su capacidad de almacenamiento en las prestaciones del sistema informático.
- Clasificar los equipos periféricos utilizados habitualmente según su función en el proceso de datos.
- Distinguir las características básicas de los distintos soportes de archivo utilizados habitualmente en el segmento de ordenadores personales.
- Describir las características generales de algunos modelos tipo en el mercado de ordenadores personales.
- Precisar el concepto de "byte" y definir sus múltiplos.
- Definir el concepto de programa.
- Precisar los conceptos de registro y archivo informático.
- Explicar el concepto de aplicación informática y enumerar las aplicaciones tipo en la gestión empresarial.
- A partir de un caso práctico sobre un sistema infor-

mático del que se dispone de un "software" instalado y de su documentación básica, identificar:

- . El "hardware" del sistema.
- . El sistema operativo y sus características.
- . La configuración del sistema.
- . Las aplicaciones instaladas.
- . Los soportes de información utilizados por el sistema.

5.2. Aplicar, como usuario, las utilidades, funciones y procedimientos de un sistema operativo monousuario.

- Explicar la estructura, funciones y características básicas de un sistema operativo monousuario.
- Instalar un sistema operativo monousuario.
- Precisar el concepto de comando, distinguiendo entre comandos internos y externos.
- Poner en funcionamiento el equipo informático y verificar los distintos pasos que tienen lugar, identificando las funciones de carga del sistema operativo.
- A partir de supuestos prácticos: manejar las utilidades, funciones y procedimientos del sistema operativo, justificando la sintaxis o, en su caso, el protocolo de operación.

5.3. Aplicar los comandos o instrucciones necesarios para la realización de operaciones básicas con un sistema conectado en red de área local.

- Crear ficheros que manejen órdenes del sistema operativo.
- Describir las funciones básicas del servidor de red.
- Explicar la sintaxis relativa a los comandos e instrucciones básicas del sistema operativo de red.
- 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.

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.

- Distinguir, identificar y explicar la función de las aplicaciones: procesador de texto, hoja de cálculo y base de datos.
- Instalar adecuadamente las aplicaciones informáticas.
- Acceder a las aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo y base de datos, a través de procedimientos definidos.
- A partir de supuestos prácticos:
  - . Manejar el procesador de texto, utilizando las fun-

- ciones, procedimientos y utilidades elementales para la edición, recuperación, modificación, almacenamiento, integración... de textos.
  - Manejar hojas de cálculo utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el tratamiento de datos.
  - Manejar bases de datos utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el almacenamiento de datos.
  - Intercambiar datos o información entre aplicaciones de tratamiento de textos, hoja de cálculo y bases de datos.
  - Elaborar, copiar, transcribir y cumplimentar información y documentación.
  - Realizar copias de seguridad de los paquetes de aplicación y de la información manejada.
- Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información.
  - A partir de casos prácticos:
    - Interpretar los procedimientos de seguridad, protección e integridad establecidos en el sistema.
    - Aplicar los procedimientos anteriores desde el sistema operativo, desde el "hardware" y/o desde una aplicación.
    - Detectar fallos en los procedimientos de seguridad y protección establecidos y utilizados.
    - Argumentar y proponer soluciones.

## CONTENIDOS:

### 1.- INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA:

- 1.1.- Procesos de datos e informática:
  - La información, los datos. Su representación.
  - El proceso de datos.
- 1.2.- Elementos de "hardware":
  - La Unidad Central de Proceso.
  - Los periféricos.
  - La transmisión de datos.
  - Los equipos periféricos: tipología, funciones y características.
- 1.3.- Representación interna de datos:
  - Sistemas de numeración. Transformaciones.
  - Unidades mínimas de información: BIT y BYTE. Múltiplos.
  - Sistemas de codificación de caracteres: el código ASCII.
- 1.4.- Archivos y registros: clasificación y características principales.
- 1.5.- Elementos de "software":
  - Algoritmo y programa.
  - Lenguajes de programación. Tipología.
  - Características básicas.
  - Las aplicaciones informáticas.

## **2.- SISTEMAS OPERATIVOS:**

- 2.1.- Funciones básicas de un sistema operativo.
- 2.2.- Sistemas operativos de monousuario y multiusuario.
- 2.3.- Utilización de sistemas operativos monousuarios:
  - . Instalación y configuración.
  - . Comandos e instrucciones.
  - . Programas y ficheros bat.
  - . Utilidades de mercado.
- 2.4.- Entorno de usuario:
  - . Definición y configuración.
  - . Rutinas y procedimientos.

## **3.- REDES LOCALES:**

- 3.1.- Tipos básicos de redes de área local: características y utilidad.
- 3.2.- Componentes físicos de redes locales:
  - . Estructura de la red. Componentes.
  - . Configuración. Funcionamiento básico.
- 3.3.- Sistema operativo de redes locales:
  - . Funcionamiento y relaciones.
  - . Rutinas de conexión/desconexión.
  - . Privilegios y seguridad del sistema.

## **4.- PROCESADORES DE TEXTO:**

- 4.1.- Conceptos básicos: instalación y configuración.
- 4.2.- Diseño de documentos: funciones básicas.
- 4.3.- Edición de textos: funciones básicas.
- 4.4.- Creación de gráficos.
- 4.5.- Corrección de textos.
- 4.6.- Gestión de archivos.
- 4.7.- Impresión de textos:
  - . La impresora. Configuración. Tipos de letra.
  - . Procedimientos de impresión.

## **5.- HOJAS DE CÁLCULO:**

- 5.1.- Concepto y utilidades: instalación y configuración.
- 5.2.- Diseño de hojas de cálculo: funciones básicas.
- 5.3.- Edición de hojas de cálculo: funciones básicas.
- 5.4.- Gestión de archivos.
- 5.5.- Impresión de hojas de cálculo:
  - . La impresora. Configuración.
  - . Procedimientos de impresión.
- 5.6.- Gráficos. Impresión.
- 5.7.- Relaciones con procesadores de texto y bases de datos.

## **6.- BASES DE DATOS:**

- 6.1.- Concepto. Funciones.
- 6.2.- Tipos de bases de datos:
  - . Bases de datos documentales.
  - . Bases de datos relacionales.

- . Características.
- 6.3.- Instalación y configuración.
- 6.4.- Diseño de bases de datos.
- 6.5.- Utilización de bases de datos:
  - . Gestión de campos, registros y archivos.
  - . Filtros e impresión.

## 7.- APLICACIONES GRÁFICAS DE AUTOEDICIÓN:

- 7.1.- Conceptos y utilidades.
- 7.2.- Instalación y configuración.
- 7.3.- Tipos de gráficos soportados.
- 7.4.- Diseño de gráficos.
- 7.5.- Presentación de gráficos.
- 7.6.- Integración de gráficos en documentos.
- 7.7.- Gestión de archivos gráficos.

## 8.- PAQUETES INTEGRADOS:

- 8.1.- Concepto y utilidades.
- 8.2.- Instalación y configuración:
  - . Modularidad de paquetes integrados.
  - . Procedimientos de importación-exportación.

### b) Módulos profesionales socioeconómicos:

#### Módulo profesional 6 : EL COMERCIO Y EL TRANSPORTE EN ANDALUCÍA.

**Duración: 32 horas.**

##### CAPACIDADES TERMINALES:

- 6.1. Analizar las variables que han intervenido en el desarrollo económico de Andalucía en el siglo actual.
- 6.2. Identificar las fuentes de información relativas a las magnitudes macroeconómicas de la Comunidad Autónoma andaluza e interpretar los datos.

##### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Identificar las variables económicas que han influido en la configuración de la actual estructura económica andaluza.
- Explicar la evolución de los distintos sectores económicos andaluces en el presente siglo.
- Enumerar los organismos públicos y privados que ofrecen información sobre magnitudes macroeconómicas de la Comunidad Autónoma andaluza:
  - . Producción por sectores.
  - . Empleo.
  - . Renta per cápita, etc...
- Dados los datos macroeconómicos de un año:
  - . Cuantificar, tanto en valores absolutos como relativos, la aportación de los sectores primario, secundario y servicios a la riqueza y empleo de Andalucía.
  - . Cuantificar, tanto en valores absolutos como relativos, la aportación de los sectores de transportes, comercio, turismo y financiero a la riqueza y empleo

- de Andalucía.
- . Cuantificar, tanto en valores absolutos como relativos, la aportación de cada provincia a la riqueza de la región y describir el sector o sectores preponderantes en cada una de las mismas, identificando las principales empresas.
- 6.3. Analizar la infraestructura del transporte en Andalucía y distinguir los medios utilizados en las relaciones comerciales, valorando la importancia relativa de los mismos.
- Obtener información sobre la actual infraestructura del transporte andaluz: red de carreteras, ferrocarril, aeropuertos con terminales de mercancías, puertos marítimos, etc...
  - Cuantificar el volumen, en cantidad y valor, de la mercancía transportada por los distintos medios.
  - Enumerar las principales empresas de transporte operantes en Andalucía.
- 6.4. Analizar la estructura, características y peculiaridades de las empresas comerciales andaluzas: dimensión, régimen jurídico, ubicación geográfica, etc...
- Cuantificar, en valores absolutos y relativos, el número de pequeñas y grandes empresas comerciales implantadas en Andalucía.
  - Cuantificar, en valores absolutos y relativos, el volumen de facturación y la absorción de empleo de las empresas comerciales distinguiendo entre pequeñas y medianas, y las grandes superficies.
  - Dado un ámbito geográfico concreto (municipio, comarca, provincia), hacer un censo de las empresas comerciales implantadas, agrupándolas por subsectores del comercio y analizando su dimensión en función de la variable número de trabajadores empleados, sacando las conclusiones pertinentes.
- 6.5. Identificar los mercados exteriores, actuales y potenciales de los productos y servicios fabricados y/o comercializados en Andalucía.
- Analizar y comentar las Tablas Input/Output de Andalucía de un año determinado.
  - Analizar y comentar la Balanza Comercial de Andalucía de un año determinado:
    - . Global.
    - . Por provincias.
    - . Por sectores económicos.
    - . Por países o áreas geográficas de destino y/o procedencia de las mercancías.
- 6.6. Explicar las características de las entidades financieras andaluzas (dimensión, tipo, etc...) y las implantadas en Andalucía, valorando los servicios que prestan de cara al desarrollo económico de la región.
- Cuantificar, en valores absolutos y relativos, el número de entidades financieras implantadas en Andalucía.
  - Analizar los productos que ofrecen a las empresas andaluzas.
  - Valorar el impacto que producen sobre la economía y el desarrollo andaluz.



## CONTENIDOS:

### 1.- LA ECONOMÍA ANDALUZA:

- 1.1.- Historia económica contemporánea.
- 1.2.- Situación actual (Andalucía, España, Unión Europea).
- 1.3.- Sectores productivos.
- 1.4.- Sector servicios: transporte, comercio, financiero.

### 2.- EL TRANSPORTE EN ANDALUCÍA:

- 2.1.- Introducción e infraestructuras.
- 2.2.- Características del transporte por: carretera, ferrocarril, marítimo y avión.
- 2.3.- Organización de las empresas de transporte.

### 3.- EL COMERCIO INTERIOR ANDALUZ:

- 3.1.- Introducción.
- 3.2.- Sistema comercial andaluz.

### 4.- EL COMERCIO INTERNACIONAL EN ANDALUCÍA:

- 4.1.- Introducción.
- 4.2.- Principales sectores exportadores.
- 4.3.- Principales clientes: Unión Europea, Estados Unidos, etc...
- 4.4.- Principales proveedores.

### 5.- EL SECTOR FINANCIERO ANDALUZ:

- 5.1.- Evolución y características fundamentales.
- 5.2.- Estructura actual.
- 5.3.- Principales funciones.

## Módulo profesional 7: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL.

**Duración: 64 horas.**

### CAPACIDADES TERMINALES:

- 7.1. Determinar actuaciones preventivas y/o de protección minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.
- 7.2. Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.
- 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.
- Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.
- 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.

- Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.
  - Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado, etc...), aplicando los protocolos establecidos.
- 7.3. Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.
- Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.
  - En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.
  - Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos, para constituirse en trabajador por cuenta propia.
- 7.4. Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.
- Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.
  - Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.
  - Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.
- 7.5. Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- 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.
  - Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".
  - En un supuesto de negociación colectiva tipo:
    - . Describir el proceso de negociación.
    - . Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad, tecnológicas) objeto de negociación.
    - . Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.
  - Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.
- 7.6. Interpretar los datos de la estructura socio-económica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.
- A partir de informaciones económicas de carácter general:
    - . Identificar las principales magnitudes macro-económicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.

7.7. Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.

- Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.
- A partir de la memoria económica de una empresa:
  - . Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.
  - . Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado) que determinan la situación financiera de la empresa.
  - . Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

## CONTENIDOS:

### 1.- SALUD LABORAL:

- 1.1.- Condiciones de trabajo y seguridad.
- 1.2.- Factores de riesgo. Medidas de prevención y protección.
- 1.3.- Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.
- 1.4.- Primeros auxilios. Aplicación de técnicas.
- 1.5.- Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

### 2.- LEGISLACIÓN Y RELACIONES LABORALES Y PROFESIONALES:

- 2.1.- Ámbito profesional: dimensiones, elementos y relaciones.
  - . Aspectos jurídicos (administrativos, fiscales, mercantiles). Documentación.
- 2.2.- Derecho laboral: nacional y comunitario. Normas fundamentales.
- 2.3.- Seguridad Social y otras prestaciones.
- 2.4.- Representación y negociación colectiva.

### 3.- ORIENTACIÓN E INSERCIÓN SOCIOLABORAL:

- 3.1.- El mercado de trabajo. Estructura. Perspectivas del entorno.
- 3.2.- El proceso de búsqueda de empleo.
  - . Fuentes de información.
  - . Organismos e instituciones vinculadas al empleo.
  - . Oferta y demanda de empleo.
  - . La selección de personal.
- 3.3.- Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.
  - . El autoempleo: procedimientos y recursos.
  - . Características generales para un plan de negocio.
- 3.4.- Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.
  - . Técnicas de autoconocimiento. Autoconcepto.
  - . Técnicas de mejora.
- 3.5.- Hábitos sociales no discriminatorios. Programas de igualdad.
- 3.6.- Itinerarios formativos/profesionalizadores.
- 3.7.- La toma de decisiones.

### 4.- PRINCIPIOS DE ECONOMÍA:

- 4.1.- Actividad económica y sistemas económicos.
- 4.2.- Producción e interdependencia económica.

- 4.3.- Intercambio y mercado.
- 4.4.- Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.
- 4.5.- Relaciones socioeconómicas internacionales.
- 4.6.- Situación de la economía andaluza.

**5.- ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA:**

- 5.1.- La empresa y su marco externo. Objetivos y tipos.
- 5.2.- La empresa: estructura y organización. Áreas funcionales y organigramas.
- 5.3.- Funcionamiento económico de la empresa.
- 5.4.- Análisis patrimonial.
- 5.5.- Realidad de la empresa andaluza del sector. Análisis de una empresa tipo.

**c) Módulo profesional integrado:**

**Módulo profesional 8: PROYECTO INTEGRADO.**

**Duración mínima: 60 horas.**

**2.- Formación en el centro de trabajo:**

**Módulo profesional 9: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO.**

**Duración mínima: 240 horas.**

**RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES Y DURACIONES.**

<b>MÓDULOS PROFESIONALES.</b>	<b>DURACIÓN (horas)</b>
1. Inspección de consumo.	192
2. Información y atención al consumidor.	192
3. Organización de sistemas de información de consumo.	192
4. Formación del consumidor.	160
5. Aplicaciones informáticas de propósito general.	128
6. El comercio y el transporte en Andalucía.	32
7. Formación y orientación laboral.	64
8. Proyecto integrado.	440
9. Formación en centros de trabajo.	

## ANEXO II

### PROFESORADO

**ESPECIALIDADES Y CUERPOS DEL PROFESORADO QUE DEBE IMPARTIR LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR.**

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
1. Inspección de consumo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización y Gestión Comercial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li></ul>
2. Información y atención al consumidor.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización y Gestión Comercial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li></ul>
3. Organización de sistema de información de consumo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos Comerciales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor Técnico de Formación Profesional.</li></ul>
4. Formación del consumidor.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización y Gestión Comercial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li></ul>
5. Aplicaciones informáticas de propósito general.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos Comerciales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor Técnico de Formación Profesional.</li></ul>
6. El comercio y el transporte en Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organización y Gestión Comercial.</li><li>• Formación y Orientación Laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li></ul>
7. Formación y orientación laboral.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación y Orientación Laboral.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li></ul>
8. Proyecto integrado.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos Comerciales.</li><li>• Organización y Gestión Comercial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor Técnico de Formación Profesional.</li><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li></ul>
9. Formación en centros de trabajo.(1)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos Comerciales.</li><li>• Organización y Gestión Comercial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesor Técnico de Formación Profesional.</li><li>• Profesor de Enseñanza Secundaria.</li></ul>

(1) Sin perjuicio de la prioridad de los Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Especialidad, para la docencia de este módulo, dentro de las disponibilidades horarias.