

ANNEX II

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Control i formació en consum

Codi: COMT0311

Família professional: Comerç i màrqueting

Àrea professional: Compravenda

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

COM313_3 Control i formació en consum (RD 109/2008, d'1 de febrer)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC0246_3: Obtenir, organitzar i gestionar la informació o documentació en matèria de consum.

UC0998_3: Dur a terme actuacions de control en consum d'acord amb la normativa vigent o els codis de conducta aprovats per l'empresa.

UC0999_3: Organitzar i fer accions d'informació o formació a consumidors, empreses i organitzacions en matèria de consum.

Competència general:

Gestionar i fer actuacions de control i vigilància de mercat en l'àmbit del consum, i accions d'informació o formació dirigides a consumidors, empreses o altres organitzacions d'acord amb la normativa vigent, els procediments establerts i les especificacions rebudes.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa l'activitat professional per compte aliè i propi en l'àrea de vigilància, control i inspecció de mercat a béns i serveis de consum generalitzat i ús comú, i exerceix funcions de control intern o extern que garanteixin el compliment dels drets del consumidor, o bé duu a terme accions d'informació o formació en matèria de consum a col·lectius de consumidors, empreses i organitzacions.

Sectors productius:

En tots els sectors, privats i públics, i concretament al sector de serveis, en activitats de serveis a empreses dins del departament de qualitat o atenció al consumidor. En empreses de formació, centres escolars privats, associacions i cooperatives de consumidors, així com en activitats de difusió al consumidor en mitjans de comunicació. En el sector públic: administració local, administració autonòmica o organismes de protecció al consumidor, així com centres escolars públics.

Ocupacions i llocs de treball relacionats:

3160.1018 Tècnics/tècniques en consum.

Agent de la inspecció de consum. Monitor/a de consum.

Gestor/a de formació en consum.

Assessor/a d'empreses o organitzacions en matèria de mesures de control de mercat i protecció als consumidors.

Requisits necessaris per a l'exercici professional:

L'autoritat de consum competent exigirà disposar d'autorització específica per a l'exercici de les activitats d'inspecció segons l'àmbit d'actuació.

Durada de la formació associada: 540 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF0246_3: (Transversal) Organització d'un sistema d'informació de consum (120 hores).

- UF1755 Sistemes d'informació i bases de dades en consum (60 hores).
- UF1756 Documentació i informes en consum (60 hores).

MF0998_3: Actuacions de control en consum (180 hores).

- UF1932 Control de consum en activitats, productes i serveis (90 hores).
- UF1933 Comercialització de productes segurs (60 hores).
- UF1934 Responsabilitat social empresarial en consum (30 hores).

MF0999_3: Assessorament i formació en matèria de consum (160 hores).

- UF1935 Promoció dels drets dels consumidors i consum responsable (70 hores).
- UF1936 Accions de formació a col·lectius vulnerables en consum (90 hores).

MP0407: Mòdul de pràctiques professionals no laborals en control i formació en consum (80 hores).

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

El perfil professional del certificat de professionalitat es defineix per la qualificació professional i/o per les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals que aquest tingui de referència. Inclou les realitzacions professionals (RP) i els criteris de realització (CR) de cadascuna de les unitats de competència que conformen el certificat de professionalitat.

Aquesta informació es pot consultar, en català, al Catàleg de Qualificacions Professionals de Catalunya publicat al web de l'Institut Català de Qualificacions Professionals, a http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icqp/menuInici.do.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: ORGANITZACIÓ D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ DE CONSUM

Codi: MF 0246_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0246_3: Obtenir, organitzar i gestionar la informació i documentació en matèria de consum.

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: SISTEMES D'INFORMACIÓ I BASES DE DADES EN CONSUM

Codi: UF1755

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, l'RP2, l'RP4 i l'RP5 pel que fa a la captura i el processament de la informació i documentació que en matèria de consum asseguri un sistema eficaç d'informació.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Aplicar els mètodes d'obtenció d'informació relacionats amb el consum de béns i serveis.

- CE1.1 Identificar les fonts d'informació oficials en matèria de consum existents a escala europea, nacional, autonòmica i local utilitzant motors de cerca en línia.
- CE1.2 Identificar els principals canals i mitjans d'informació, així com els mitjans de divulgació, i analitzar la normativa vigent en matèria de consum i els drets del consumidor.
- CE1.3 Descriure els paràmetres essencials que s'han d'analitzar per jutjar la fiabilitat d'una informació recollida i les fórmules existents per garantir la veracitat de la informació.
- CE1.4 Argumentar la importància de garantir la veracitat i vigència de la informació, així com les fonts d'informació en matèria de consum.
- CE1.5 Explicar els avantatges i desavantatges de les fonts d'informació primària en matèria de consum.
- CE1.6 A partir d'unes dades que caracteritzen tres mètodes i fonts d'informació en matèria de consum:
 - Calcular la relació entre cost i rendiment de cadascuna tenint en compte el preu, la manera d'accedir-hi i el suport, i seleccionar la que tingui una ràtio més òptima.
 - Valorar la tensió existent entre l'esforç i la viabilitat de l'obtenció de la informació.
- CE1.7 Davant un supòsit pràctic convenientment caracteritzat de demanda d'informació:
 - Definir l'objectiu de la demanda o necessitat d'informació i el públic al qual es destinarà.
 - Identificar les fonts d'informació oficial i sectorial fiables.
 - Cercar la informació demanada utilitzant la pàgina web o els motors de cerca.
 - Consultar catàlegs de biblioteques i hemeroteques a partir de tesaurus en consum, paraules clau, temes i subtemes.
 - Seleccionar el mètode de recollida de dades en funció de la fiabilitat.
 - Discriminar la informació i les dades obtingudes de les fonts internes o externes a l'organització segons criteris o paràmetres per garantir-ne la fiabilitat.
 - En cas de no haver obtingut la informació, proposar altres fonts d'informació primària i el guió de l'enquesta o entrevista.

C2: Aplicar els procediments i mètodes per organitzar, tractar i arxivar la informació o documentació de consum utilitzant amb eficàcia aplicacions informàtiques de tractament i arxivament de la informació.

CE2.1 Explicar els sistemes d'organització i tractament de la informació de consum més utilitzats i els emergents.

CE2.2 Explicar les principals funcions d'un arxiu documental o una base de dades sobre un conjunt de reclamacions o diferents documents d'informació en matèria de consum.

CE2.3 Descriure els mètodes fonamentals de registre, manteniment i actualització de la informació en un fons documental i la gestió proactiva dels sistemes d'informació de l'organització.

CE2.4 Argumentar els avantatges i desavantatges de diferents paquets de programari utilitzats habitualment per tractar la informació i documentació.

CE2.5 Explicar les principals tècniques per arxivar o catalogar, i relacionar avantatges i inconvenients en funció de l'ús, el temps d'arxivament i el tipus d'informació.

CE2.6 A partir d'un supòsit pràctic convenientment caracteritzat, en el qual es disposa d'informació recollida de diferents fonts:

- Classificar les dades segons el tipus de font d'informació.
- Organitzar la informació aplicant normes de seguretat i qualitat.
- Aplicar tècniques adequades per organitzar i arxivar la informació subministrada de manera que s'hi pugui accedir fàcilment.
- Utilitzar adequadament les funcions de tractament i l'organització de la informació d'aplicacions en un entorn d'usuari.

CE2.7 Utilitzar les funcions i utilitats de les aplicacions informàtiques i els sistemes operatius que garanteixin les normes de seguretat, la integritat i la confidencialitat de les dades.

CE2.8 Explicar la normativa vigent i els procediments idonis per copiar i garantir la seguretat i integritat de la informació d'un sistema d'informació de consum de l'organització.

Sumari

1. Informació i fonts en consum.

- Tipus de fonts i informació en consum.
- Fonts d'informació institucional en consum.
 - Europea.
 - Nacional: el CIDOC (Centre d'Informació i Documentació del Consum).
 - Autonòmica.
 - Local.
- Fonts d'informació primària en consum.
 - Monografies.
 - Informes tècnics.
 - Revistes (publicacions periòdiques o seriades).
 - Catàlegs de productes.
 - Normes.
 - Materials no convencionals i altres.
 - Enquestes a consumidors.
- Fonts d'informació secundària en consum.
 - Índexs bibliogràfics.
 - Índexs KWIC/KWOC.
 - Índexs de continguts.
 - Bases de dades (bibliogràfiques, factuais i documentals).
 - Directoris.
- Suports de la informació.
 - Impresos o escrits.
 - Edició electrònica.
 - Multimèdia: informació audiovisual.

- Normativa reguladora del tractament de la informació.
 - Propietat intel·lectual.
 - Drets d'autor.
 - Protecció de dades.

2. Tècniques de recerca d'informació en consum.

- Tipus i eines de cerca d'informació: llocs web, institucionals, pàgines personals, fòrums i grups de notícies.
- Criteris de qualitat, vigència, fiabilitat i fonts de la informació.
 - Autoria.
 - Filiació.
 - Actualitat.
 - Propòsit.
 - Audiència.
 - Llegibilitat.
- Anàlisi comparativa de les fonts o els documents d'informació en consum.
 - Variables de comparativa: preu, suport, qualitat i accessibilitat.
 - Estimació cost-rendiment.
- Cercadors d'informació en línia.
 - Bases de dades.
 - Directoris i biblioteques virtuals.
 - Motors de cerca.
 - Metacercadors.

3. Tècniques de catalogació i arxivament d'informació i documentació aplicades als sistemes d'informació en consum.

- Determinació de continguts i tipus de documents que s'han d'arxivar: casuística de la informació en consum.
- Sistemes de registre de la informació i documentació en consum.
 - Conceptes i característiques.
 - Tipologia. Reclamacions o altres tipus de documentació.
 - Flux documental.
 - Fases: captació, registre, actualització, modificació i consulta.
 - Funcions i serveis que desenvolupen.
 - Els arxius físics i informàtics de la informació.
- Avantatges i inconvenients del suport informàtic respecte als suports convencionals.
- Enregistrament d'arxius en diferents formats.
 - Textos.
 - Enriquits.
 - Web.
 - Imatges.
 - Sons.
 - Vídeos.
- Codificació de documents.
 - Classificació de documents.
 - Nivells d'accés.
- Conservació de documentació obsoleta o històrica.
 - Vigència de la documentació.
 - Eliminar documentació obsoleta o històrica.
 - Arxiu definitiu o d'altres.
 - Fer còpies de seguretat.
- Instruments d'organització d'informació i documentació en consum.
 - Manual d'arxivament i classificació de documents.
 - Catalogació i indexació de documents i informació.

- Aspectes legals de l'arxivística i actualització normativa.
 - Normes en matèria de seguretat, integritat i confidencialitat de la informació.
 - Protecció de dades.

4. Bases de dades i centres documentals en consum.

- Centres documentals o bancs i bases de dades en consum: el CIDOC.
- Planificació i disseny d'un sistema gestor de base de dades segons productes i sectors.
 - Informació que s'ha d'incorporar.
 - Estructura de la base de dades: relacional i documental.
 - Estructura i nomenclatura de les taules en funció del contingut.
 - Control de redundància de la informació.
 - Determinació d'administradors responsables del sistema.
 - Claus i nivells d'accés a usuaris.
 - Restricció de dades: nivells de consulta, actualitzacions, generació d'informes.
 - Sistemes i controls de seguretat: pèrdua, modificació o destrucció fortuïta de dades.
- Operacions bàsiques de bases de dades en fulls de càlcul.
 - Obertura, tancament, compactació i reparació d'una base de dades.
 - Xifrat i desxifrat d'una base.
 - Conversió d'una base de dades.
 - Ordenació.
 - Filtrat.
 - Validacions.
 - Formularis.
 - Informes.
 - Subtotals.
 - Consolidacions i informes de taules i gràfics dinàmics.
 - Vinculació de fulls de càlcul o un altre tipus de taules amb bases de dades.
- Ordres de les bases de dades.
 - Conceptes generals.
 - Ordres de manipulació i format.
 - Anàlisi de dades: auditoria, referència circular, format condicional, escenaris, taules, buscar objectius, taules dinàmiques o d'altres.
 - Ordres d'utilitat: cercar, reemplaçar, protegir, hiperenllaç, validació o d'altres.
- Mètodes perquè l'usuari pugui accedir, protegir i controlar la informació a través de les bases de dades.
- Aplicació de diferents ordres de les bases de dades.
 - Cerques i consultes d'informació en matèria de consum.
 - Anàlisi dels resultats de les consultes en bases de dades.
 - Elaboració d'informes de la base de dades en consum.
- Anàlisi d'informació i reclamacions per sectors específics.
 - Informació estadística per tipus de sector i motiu de la reclamació.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: DOCUMENTACIÓ I INFORMES EN CONSUM

Codi: UF1756

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3 pel que

fa a l'elaboració de documents que sintetitzen la normativa i l'actualitat de la informació de consum en diferents suports.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Analitzar la informació i documentació relacionades amb el consum i els drets del consumidor o l'usuari de béns i serveis.

CE1.1 Explicar el significat de la terminologia específica habitual en la normativa i documentació específiques de consum.

CE1.2 Explicar el significat de tesaurus en matèria de consum a escala europea i nacional.

CE1.3 Davant un supòsit pràctic d'informe o fullet divulgatiu en matèria de consum d'un sector, producte i servei de gran consum o ús generalitzat:

- Identificar els aspectes rellevants de cara al consumidor o l'usuari d'aquests productes o serveis.
- Interpretar la terminologia específica en matèria de consum.
- Resumir el contingut de l'informe de manera sintètica i ordenada.

CE1.4 Davant un supòsit pràctic de normativa vigent en matèria de consum d'un sector, producte i servei de gran consum o ús generalitzat:

- Identificar els aspectes rellevants de cara al consumidor o l'usuari d'aquests productes o serveis.
- Interpretar la terminologia específica en matèria de consum.
- Explicar l'objecte i els destinataris de la normativa.
- Resumir el contingut de la normativa de manera sintètica i ordenada.

CE1.5 Davant un supòsit pràctic de reclamació en matèria de consum d'un sector, producte i servei de gran consum o ús generalitzat:

- Identificar els aspectes rellevants de la reclamació i les condicions i els drets del consumidor.
- Interpretar la terminologia específica en matèria de consum.
- Explicar l'objecte i les demandes de la reclamació o queixa.
- Resumir el contingut de la reclamació de manera sintètica i ordenada.

C2: Elaborar documents específics sobre consum integrant dades, textos i gràfics amb l'organització, el format i la presentació adequats.

CE2.1 Explicar els principals aspectes que s'han d'observar en l'elaboració d'un document que reculli informació de consum quant a la forma, l'estructura i el contingut.

CE2.2 A partir de la lectura de diversos documents relacionats amb un mateix tema en matèria de consum (legislació, fullets i articles de revistes especialitzades, entre d'altres):

- Sintetitzar la informació que conté d'acord amb la rellevància del tema per als consumidors i usuaris.

CE2.3 A partir de normativa o documentació específiques en matèria de consum, amb referències, dades bibliogràfiques, idees principals i utilitats possibles:

- Elaborar una fitxa resum amb els aspectes més rellevants.

CE2.4 A partir de diferents butlletins oficials publicats per l'Estat o la comunitat autònoma en el període d'un mes:

- Interpretar la informació que proporcionen i detectar els aspectes que afecten els drets dels consumidors i usuaris.
- Ordenar i estructurar la informació legislativa obtinguda en una taula o un quadre.
- Confeccionar un butlletí de legislació que reculli tota la normativa de consum publicada en el període de temps donat.
- Utilitzar amb eficàcia i destresa l'aplicació informàtica adequada per elaborar

les taules i el butlletí.

CE2.5 Donades unes referències de diferents publicacions setmanals d'àmbit europeu i nacional:

- Interpretar la informació referent a consum i detectar-hi els aspectes que afecten el consumidor o l'usuari.
- Ordenar i estructurar la informació de les notícies i els articles analitzats en una taula o un quadre.
- Confeccionar un butlletí de premsa que exposi clarament els continguts seleccionats.
- Utilitzar amb eficàcia i destresa les eines, els mitjans electrònics o l'aplicació informàtica més adequada per processar o sintetitzar la informació.

CE2.6 En casos pràctics convenientment caracteritzats de confecció de documentació de consum i a partir de mitjans i aplicacions informàtiques en entorns d'usuari:

- Seleccionar el format més adequat a cada tipus de documentació o informació quant a finalitat i presentació final.
- Fer una presentació amb diapositives, animada per ordinador i sistema de projecció, o en paper.
- Utilitzar les funcions i els procediments de les aplicacions de tractament de text necessaris per elaborar documentació.
- Utilitzar les funcions i els procediments de les aplicacions de tractament de taules, quadres sinòptics o gràfics necessaris per elaborar documentació.
- Utilitzar l'aplicació o, si escau, l'entorn que permeti i garanteixi la integració de text, gràfic i dades.
- Descobrir (o reconèixer) i corregir els possibles errors comesos en introduir i manipular les dades amb el sistema informàtic, amb l'ajuda d'alguna eina de la mateixa aplicació (corrector ortogràfic, comparació de documents o d'altres).
- Presentar la documentació d'acord amb la seva naturalesa.

Sumari

1. Elaboració de butlletins i síntesi d'informació en consum.

- Terminologia de la documentació i informació de consum.
 - Tesauros i paraules clau en consum, i la seva normativa.
 - Llenguatges: normatius i documentals.
- Butlletins d'informació i informes.
 - Concepte.
 - Finalitat.
 - Estructura.
 - Composició.
- Compliment de procediments d'elaboració i presentació.
 - Forma.
 - Terminis.
- Tècniques i normes gramaticals.
 - Correcció ortogràfica i semàntica.
 - Construcció d'oracions.
 - Normes d'aplicació de sigles i abreviatures.
 - Eines per corregir textos: diccionaris, gramàtiques, diccionaris de sinònims i antònims, i eines de correcció informàtica.
- Tècniques d'elaboració de documents de síntesi i comunicació escrita.
 - Pautes: concisió, precisió, claredat, coherència, riquesa de vocabulari, cohesió i èmfasi.
 - Estils de redacció: tècniques de síntesi de continguts.
- Redacció de documents professionals.

- Llenguatge escrit.
- Contingut i organització: fitxes de contingut.
- Resum o síntesi.
- Presentació de la documentació.
 - Fonts d'origen.
 - Cronologia.
 - Canals de comunicació i divulgació.
 - Internet o intranet.
- Normativa i usos habituals per elaborar i presentar la documentació de consum.
 - Protecció de dades.
 - Seguretat i confidencialitat.

2. Tractament de la informació de consum amb processadors de text.

- Aspecte dels caràcters i les lletres.
 - Tipus.
 - Mida.
 - Efectes.
- Aspecte d'un paràgraf.
 - Alineació i interlineat.
 - Espai anterior i posterior.
 - Sagnats i tabuladors en el text.
 - Treball amb el regle.
 - Llistes numerades.
 - Canvi d'estil i vinyetes, entre d'altres.
- Format del document.
 - Formatació automàtica.
 - Autocorrecció.
 - Aplicació de manuals d'estil.
- Edició de textos.
 - Configuració de capçaleres i peus de pàgina.
 - Inserció en edicions de text de taules, gràfics, organigrames, objectes i imatges, entre d'altres.
- Documents professionals.
 - Creació i ús de plantilles.
 - Tasques automatitzades.
- Creació d'un informe personalitzat.
 - Auxiliar per a informes.
 - Creació d'un informe (amb columnes, amb tabulació o justificat).
 - Creació d'un autoinforme.
- Creació de formularis.
 - Auxiliar per a formularis.
 - Creació d'un formulari amb columnes, amb tabulació, amb fulls de dades o justificat, o amb un subformulari.
 - Autoformulari.
 - Obertura, tancament, canvi, emmagatzematge, eliminació i impressió d'un formulari.
 - Ús de filtres en formularis.
- Impressió de textos.

3. Presentació d'informació en consum amb taules.

- Presentació d'informació amb taules.
 - Creació d'una taula.
 - Propietats: afegir vores i ombrejat, combinació de cel·les.
 - Importació, vinculació i exportació de taules.

- Edició d'una taula.
 - Moviment.
 - Addicions i eliminacions.
 - Cercar i reemplaçar dades.
 - Copiar, tallar i enganxar dades.
- Relacions entre les taules.
 - Índexs.
 - Conversions de text i taules.
- Personalització de la vista del full de dades.
 - Visualització i ocultació.
 - Canvi d'alçària de files i columnes.
 - Desplaçament i immobilització.
- Impressió d'un full de dades.

4. Presentació d'informació en consum amb gràfics.

- Elaboració de representacions gràfiques.
 - Criteris de selecció: llegibilitat, representativitat i vistositat.
- Elements presents en els gràfics.
 - Intervals o sèries del gràfic, títol, llegenda, eixos, línies de divisió, escales, rètols, fonts i representació.
- Configuració i modificació dels elements.
- Tipus de gràfics.
 - Línies, àrees, barres, columnes o histogrames, polígons, ogives, anells, radar, superfície, dispersió, bombolles, representació de grafs, sectors o ciclograma, moviment, pictogrames o d'altres a partir de dades convenientment tabulades.
- Creació d'un gràfic.
 - Selecció del tipus de gràfic.
 - Selecció dels intervals de dades.
 - Afegir una nova sèrie de dades al gràfic.
 - Opcions del gràfic.
 - Ubicació del gràfic.
- Modificació del gràfic.
 - Tipus de gràfic.
 - Dades d'origen.
 - Opcions de gràfic.
 - Ubicació.
 - Afegir dades i línia de tendència.
 - Vista en 3D.
- Esborrament d'un gràfic.
- Integració de gràfics en documents.

Orientacions metodològiques

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del real decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: Actuacions de control en consum

Codi: MF0998_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0998_3: Dur a terme actuacions de control en consum d'acord amb la normativa vigent o els codis de conducta aprovats per l'empresa.

Durada: 180 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: CONTROL DE CONSUM EN ACTIVITATS, PRODUCTES I SERVEIS

Codi: UF1932

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, l'RP2, l'RP3 i l'RP4 pel que fa als procediments i les metodologies establerts per al control oficial en matèria de consum d'activitats, productes i serveis.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Interpretar la legislació i normativa en matèria de consum de diferents productes i serveis d'ús comú o generalitzat, o activitats relacionades.

CE1.1 Identificar la normativa aplicable als productes o serveis d'ús comú o generalitzat, i les activitats relacionades (publicitat, comercialització, emmagatzematge o d'altres), i sintetitzar els aspectes que afecten les empreses o els consumidors.

CE1.2 Explicar els termes jurídics que es manegen habitualment en la legislació en matèria de consum.

CE1.3 Tenint present un sector i producte o servei d'ús comú, identificar les diferents competències en matèria de control de mercat entre l'administració europea, nacional, autonòmica i local, i deduir-ne les diferències existents.

CE1.4 Tenint en compte una normativa, determinar les conseqüències d'aplicar-la a l'àmbit dels consumidors i la responsabilitat que n'assumeixen les empreses fabricants i distribuïdores.

CE1.5 En un supòsit de reclamació o denúncia dels consumidors, associar-ne la circumstància i l'objecte amb la norma específica aplicable així com els organismes de protecció al consumidor competents en la matèria.

CE1.6 Descriure els controls de mercat i les mesures administratives aplicables davant riscos i situacions de vulneració dels drets dels consumidors en productes de gran consum o d'ús generalitzat.

CE1.7 En un supòsit de reclamació o denúncia dels consumidors, identificar i explicar les mesures administratives sancionadores i no sancionadores aplicables.

C2: Dissenyar accions i instruments per controlar i vigilar que es compleixin les

exigències legals o els objectius prefixats per una empresa o sector en matèria de consum, en l'ambient local i autonòmic.

CE2.1 Descriure els principals paràmetres que s'han de considerar en un protocol o una guia d'actuacions relacionats amb la protecció dels drets dels consumidors i usuaris, especialment en matèria de preus, etiquetatge, publicitat i signes externs que fan referència als productes o serveis i els consumidors o usuaris.

CE2.2 A partir d'una situació convenientment caracteritzada en què una empresa o organització duu a terme una activitat de control de mercat:

- Identificar l'objectiu del tipus d'actuació que s'ha de fer (investigació, obtenció d'informació, control i vigilància, avaluació interna, assessorament i informació als agents del mercat).
- Interpretar les disposicions jurídiques vigents o el sistema d'autoregulació aplicable al cas.
- Definir els paràmetres o aspectes que es controlaran.
- Explicar els mitjans i materials necessaris per dur a terme l'acció (documentació annexa, mitjans tècnics per a la presa de mostres i qualsevol altre mitjà).
- Elaborar el protocol, el qüestionari, la fitxa o el document de control i especificar-hi clarament els departaments o les àrees de l'empresa afectades, les accions i el calendari de compliment (terminis, procediments, entre d'altres).

CE2.3 A partir d'una situació objecte de control o inspecció de l'administració local o autonòmica, definir els mètodes oficials d'anàlisi, la presa de mostres, el transport, el control i la inspecció més adequats a la naturalesa del producte o servei.

CE2.4 A partir d'un supòsit convenientment caracteritzat d'inspecció de l'administració local o autonòmica per a la presa de mostres, especificar:

- Procediment que cal seguir.
- Fases que componen el procediment administratiu.
- Material i documents necessaris.
- Transport adequat de la característica de la mostra.

C3: Aplicar els procediments preestablerts en les actuacions de control en consum i incorporar els criteris de protecció de la salut, seguretat i transparència al consumidor o client.

CE3.1 Tenint en compte una empresa, un producte, un servei o una activitat comercial degudament caracteritzats, simular tots els passos d'una actuació de control per a la consecució dels objectius prefixats en l'àmbit de l'empresa, i assenyalar-ne els departaments i les àrees afectats.

CE3.2 Tenint present una empresa, un producte, un servei o una activitat comercial, simular l'emplenament dels documents de control i assenyalar-hi tots els aspectes que s'han d'observar i comprovar de cara a la consecució dels objectius prefixats per l'empresa en l'àmbit de la responsabilitat social corporativa.

CE3.3 En el cas d'una actuació oficial d'inspecció de consum, executar tot el procés d'inspecció d'acord amb el que s'estableix reglamentàriament:

- Comunicar de manera clara i comprensible als afectats l'objectiu de l'acció de control o inspecció i el procediment que se seguirà.
- Comprovar els aspectes que es volen observar en l'actuació seguint el protocol o la guia d'actuacions i emplenar els qüestionaris, les fitxes o els documents de control dissenyats per a l'actuació.
- Seleccionar els mitjans tècnics amb què es farà la presa de mostres del producte o les proves de l'actuació de control i, en cas necessari, el mitjà de transport al centre d'anàlisi de mostres que asseguri les condicions òptimes de la mostra en condicions de seguretat i higiene laboral.

- Redactar l'acta de l'actuació i lliurar-ne una còpia als titulars de l'empresa, el representant legal o l'empleat en l'acte de control .

CE3.4 Segons l'objectiu de l'actuació, executar el protocol o la guia d'actuació d'acord amb els objectius i la finalitat.

C4: Elaborar informes d'actuacions de control i actes d'inspecció en matèria de consum.

CE4.1 A partir d'un determinat supòsit de control, redactar l'informe de manera clara i concisa utilitzant l'aplicació informàtica determinada, proposar-hi les mesures o accions concretes per corregir els aspectes que s'hagin observat i els terminis per complir-los, i acompanyar-lo de la documentació necessària.

CE4.2 Emplenar els aspectes mínims que s'han d'incloure en el document de control i explicar la importància de tenir-ne cura per assegurar la confiança dels consumidors i la responsabilitat social corporativa.

CE4.3 En un cas d'actuació per part de l'administració local o autonòmica, analitzar els diferents tipus d'actes a partir de diferents supòsits de control convenientment caracteritzats i seleccionar el tipus d'acta adequada a l'actuació.

Sumari

1. Marc institucional en matèria de control en consum.

- Regulació de l'activitat del comerç interior.
- Institucions públiques i privades responsables del control de mercat.
 - Organismes públics en el marc de les institucions de la Unió Europea.
 - Organismes públics de l'administració de l'Estat.
 - Organismes públics de l'administració autonòmica.
 - Organismes públics de l'administració local.
 - Organitzacions de l'àmbit privat.
- Distribució de competències en matèria de protecció al consumidor i inspecció de productes i serveis a l'administració pública.
 - Competències de l'administració de l'Estat.
 - Competències de les administracions autonòmiques.
 - Competències de l'administració local.
- Competències de l'administració local i autonòmica en l'àmbit del control de mercat.
 - Competències relatives a la funció inspectora i potestat sancionadora en l'àmbit de la regulació autonòmica.
 - Competències relatives a la funció inspectora i potestat sancionadora en l'àmbit de la regulació local.

2. Normes en matèria de control de consum i comerç interior.

- El control de mercat per part de l'administració.
 - Concepte i finalitat del control de mercat: enfocament centrat en la protecció dels drets dels consumidors i usuaris.
 - Campanyes d'inspecció. Àmbit i desenvolupament. Tipus de campanyes.
 - Control sistemàtic de mercat.
- Identificació i competències de diferents normatives en matèria de consum.
 - Normativa d'àmbit estatal i comunitari.
 - Normativa d'àmbit autonòmic.
 - Normativa d'àmbit local.
 - Normativa en matèries concurrents.
- Normes tècniques de qualitat de productes i etiquetatge.
 - Normes horitzontals.
 - Normes relatives al sector alimentari.
 - Normes relatives al sector industrial.

- Normes relatives al sector de serveis.
- Drets i responsabilitat de l'empresa.
 - Obligacions dels inspeccionats.
 - Drets dels inspeccionats.
- Aplicació de la normativa en casos concrets de productes de gran consum i ús generalitzat.

3. Procediment administratiu de control de mercat.

- Motivació de l'actuació inspectora.
 - Actuacions d'ofici.
 - Actuacions motivades per denúncia prèvia.
 - Altres motivacions de l'actuació inspectora.
- Procediments administratius de l'actuació inspectora.
 - Procediments de vigilància i control de mercat.
 - Procediments d'investigació i obtenció d'informació sobre sectors del mercat sotmesos a estudi.
 - Procediments d'assessorament i informació als agents del mercat.
- El procediment administratiu de la inspecció de consum.
 - Disseny i planificació de l'activitat inspectora.
 - Gestió i execució de les actuacions inspectores.
 - Avaluació de l'activitat inspectora.
- La presa de mostres en una inspecció: requisits formals.
 - Presa de mostres reglamentària.
 - Presa de mostres indicativa.
- Tècniques de presa de mostres.
 - Presa de mostres de productes envasats.
 - Presa de mostres de productes a granel.
 - Presa de mostres d'altres béns.
- Tipus d'anàlisis.
 - Anàlisi inicial.
 - Anàlisi contradictòria.
 - Anàlisi diriment.
- Funció i estructura de l'acta d'inspecció.
 - Finalitat de l'acta d'inspecció. Requisits legals.
 - Dades d'identificació.
 - Descripció dels fets.
 - Documentació annexa.
 - Tipus d'actes d'inspecció.
- Mesures cautelars i actuacions administratives de protecció.
 - Paralització preventiva dels serveis.
 - Immobilització cautelar dels productes afectats.
 - Mesures de protecció dels legítims interessos econòmics i socials dels consumidors i usuaris.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: COMERCIALITZACIÓ DE PRODUCTES SEGURS

Codi: UF1933

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, l'RP2, l'RP3 i l'RP4 pel que fa a les actuacions de control orientades a garantir la comercialització de productes segurs per consumir-los i les actuacions de registre i

comunicació de riscos a la xarxa d'alerta.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Interpretar la legislació i normativa en matèria de seguretat dels productes.

CE1.1 Diferenciar el marc legal en què operen els mecanismes comunitaris de seguretat dels productes.

CE1.2 Descriure les mesures administratives amb caràcter de precaució davant riscos per a la salut i seguretat dels consumidors o usuaris de productes.

C2: Integrar les actuacions de seguretat dels productes en el marc de programes de gestió de riscos per als consumidors i usuaris que consideri aspectes com ara la percepció, l'avaluació i la comunicació d'aquests riscos.

CE2.1 Diferenciar els procediments d'avaluació de riscos per als consumidors i usuaris dels productes.

CE2.2 Participar en els processos de gestió de riscos derivats de productes insegurs per als consumidors en el mercat.

CE2.3 Emplenar els protocols d'actuació en el cas de productes de risc o amb sensibilitat especial en el mercat.

CE2.4 Aplicar les mesures de reacció que corresponguin segons els riscos o les alertes derivats.

C3: Registrar accions de notificació a les xarxes de productes perillosos o xarxes d'alerta de productes no alimentaris en l'àmbit estatal i comunitari.

CE3.1 Descriure el funcionament de les xarxes d'alerta de productes perillosos.

CE3.2 Gestionar els procediments d'emissió i recepció de notificacions.

CE3.3 Manejar les aplicacions i els sistemes d'informació habilitats per registrar i documentar les alertes al consumidor.

CE3.4 Valorar els avantatges i desavantatges de la comunicació d'alertes en mitjans de comunicació, pàgines web, xarxes socials, etc.

Sumari

1. La seguretat en els productes de consum.

- Concepte i finalitat de la seguretat dels productes.
 - Concepte de producte segur.
 - Sistemes d'intercanvi ràpid d'informació.
 - Objectius de la xarxa d'alerta de productes perillosos.
- Normatives en matèria de seguretat de productes de gran consum.
 - Normativa d'àmbit comunitari.
 - Normativa d'àmbit estatal.
 - Normativa d'àmbit autonòmic.
- La xarxa d'alerta.
 - Funció del sistema d'intercanvi ràpid d'informació.
 - Competències de l'administració nacional i autonòmica en la xarxa d'alerta europea.
- Responsabilitats de les empreses i distribuïdores.
 - Responsabilitats davant els productes introduïts al mercat.
 - Obligacions amb les administracions públiques.
 - Obligacions amb els consumidors i usuaris.
 - Un altre tipus de responsabilitats.
- Institucions públiques i privades responsables en matèria de seguretat dels productes.
 - Organismes i autoritats en l'àmbit comunitari.
 - Organismes i autoritats en l'àmbit estatal.

- Organismes i autoritats en l'àmbit autonòmic i local.
- Organitzacions de l'àmbit privat.

2. Competència i actuacions administratives en matèria de seguretat de productes.

- Distribució de competències en matèria de seguretat dels productes en l'administració pública.
 - Competències de la Unió Europea.
 - Competències de l'administració de l'Estat.
 - Competències de les administracions autonòmiques.
 - Competències de l'administració local.
- El procediment d'actuació en matèria de seguretat dels productes.
 - Avaluació del risc.
 - Consideració i aplicació de mesures reactives.
 - Notificació de l'alerta.
 - Comunicació de l'alerta, si s'escau.
 - Tramitació administrativa de l'alerta.
- Mesures cautelars en matèria de seguretat.
 - Tipus i aplicació de mesures en matèria de seguretat.
 - Categoria de mesures preventives i restrictives notificables.
 - Mesures obligatòries i voluntàries.

3. Gestió d'alertes en la seguretat de productes.

- Infraestructura de la xarxa d'alerta.
- Registre d'actuacions i estandardització documental.
 - Interoperabilitat i mobilitat.
- Comunicació d'alertes en l'àmbit de la seguretat dels productes.
 - Suports per a l'intercanvi ràpid d'informació.
 - Notificacions i comunicació d'actuacions.
 - Interoperabilitat i mobilitat.
- Tecnologies de la informació en l'àmbit de la seguretat dels productes.
 - Aplicacions utilitzades en l'àmbit de l'avaluació de riscos.
 - Aplicacions informàtiques per gestionar alertes.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL EN CONSUM

Codi: UF1934

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 i l'RP2 pel que fa a les actuacions de verificació i autocontrol motivades pels compromisos adquirits per les empreses, els codis de conducta aprovats per l'empresa o les organitzacions i l'exercici de pràctiques empresarials responsables.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Aplicar els aspectes i les normes de protecció al consumidor des de l'òptica de l'empresa i la responsabilitat social corporativa.

CE1.1 Identificar els sistemes d'autoregulació, els codis de conducta i les bones pràctiques comercials en l'àmbit del consum establertes per organismes reconeguts en l'àmbit nacional, europeu i internacional, i justificar-ne l'aplicació en l'organització o empresa.

CE1.2 A partir d'una empresa o activitat degudament caracteritzades, analitzar les conseqüències d'aplicar-hi un sistema d'autoregulació o codi de conducta, i una estratègia empresarial, i d'establir relacions amb els consumidors, especialment els col·lectius més vulnerables en matèria de consum; per exemple, discapacitats, nens i adolescents o productes de gran consum, begudes i alimentació.

CE1.3 A partir d'un sector, una empresa, un producte o un servei degudament caracteritzats, determinar els aspectes que s'han de considerar per aplicar els criteris de protecció de la salut, seguretat i transparència en les accions o promocions del pla de màrqueting als productes o serveis d'ús comú o generalitzat.

CE1.4 A partir d'un producte, un servei o una activitat degudament caracteritzats, proposar millores que permetin oferir de manera eficaç, ètica i ecològica els productes i serveis que els consumidors necessiten i volen.

CE1.5 Valorar la importància de la implantació de processos de millora contínua i sistemes de control interns i voluntaris per part de l'empresa per establir una relació duradora amb els clients i la minimització de les reclamacions a l'empresa.

CE1.6 Elaborar els protocols o les guies d'actuació que permeten el seguiment i control de les activitats relacionades amb el consumidor i la implantació de sistemes voluntaris d'autoregulació adequats a l'activitat d'una empresa degudament caracteritzada.

CE1.7 Identificar els certificats i les etiquetes creades per sectors industrials, ONG, associacions de consumidors o organismes de l'administració per incentivar les empreses, els productes que compleixen amb la normativa en matèria de consum o trobem en sistemes de defensa dels consumidors.

Sumari

1. Sistemes d'autoregulació i codis de conducta empresarial.

- L'activitat empresarial i la regulació voluntària.
 - Objectiu i finalitat dels sistemes d'autoregulació de les empreses i el mercat.
 - Coresponsabilitat empresarial i competitivitat.
 - Àmbits habituals en l'autoregulació empresarial i sectorial.
- Organitzacions reconegudes a escala nacional, autonòmica i internacional en l'àmbit de l'autoregulació.
 - AENOR.
 - Agència de protecció de dades.
 - Cambra de Comerç Internacional.
 - Altres.
- Codis de conducta voluntaris i responsabilitat social de les empreses.
 - Codis de bones pràctiques.
 - Programes de responsabilitat social corporativa en l'àmbit del consum responsable.
- Certificació de sistemes de qualitat a empreses.
 - Processos d'avaluació de la qualitat. Certificació i acreditació.
 - Normes UNE.
 - Normes ISO.
- Sistemes d'autoregulació de publicitat, comerç electrònic o activitats comercials relacionades.
 - Control de punts crítics.
 - Distintius de qualitat i confiança.
 - Arbitratge de consum.
 - *Benchmarking* i millors pràctiques.

2. Implementació de sistemes d'autoregulació empresarial en consum.

- La responsabilitat social corporativa en matèria de consum, publicitat i fidelització del client.
 - La responsabilitat social corporativa en l'àmbit del consum responsable.
 - La responsabilitat social del consumidor o l'usuari.
- L'orientació de l'empresa a la satisfacció del consumidor.
 - Percepció i expectatives dels consumidors i usuaris.
 - Garanties i qualitat de servei.
- Implantació de sistemes de qualitat total a l'empresa.
 - Models d'avaluació de sistemes de qualitat.
 - Aplicació dels sistemes de qualitat
- Sistema intern de control o inspecció.
 - Procediments d'anàlisi i control de punts crítics.
 - Auditories internes.
 - La presa de mostres.
- Documents de control de la qualitat.
 - Protocols i instruccions de treball.
 - Cartes de serveis.
 - Manualització de procediments.
 - Estandardització documental.
 - Gestió d'avisos.
- La implantació dels processos de millora contínua a l'empresa.
 - Avaluació i retroacció de circuits procedimentals.

Orientacions metodològiques

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del real decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: ASSESSORAMENT I FORMACIÓ EN MATÈRIA DE CONSUM

Codi: MF0999_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0999_3: Organitzar i fer accions d'informació o formació a consumidors, empreses i organitzacions en matèria de consum.

Durada: 160 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PROMOCIÓ DELS DRETS DELS CONSUMIDORS I CONSUM RESPONSABLE

Codi: UF1935

Durada: 70 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, l'RP2 i l'RP3 pel que fa a la promoció dels drets dels consumidors i usuaris, i la implementació d'accions informatives i divulgatives dirigides a donar resposta a aquestes drets i el consum responsable.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Determinar les necessitats d'informació de col·lectius de consumidors, empreses i organitzacions en matèria de producció i consum responsable de béns i serveis.

CE1.1 Descriure les fonts d'informació i els mètodes per detectar necessitats o mancances d'informació en els consumidors, els usuaris o les empreses en matèria de producció i consum responsable.

CE1.2 A partir d'una publicació o normativa en matèria de consum:

- Interpretar els punts d'interès per a la informació de consumidors.
- Interpretar els aspectes o punts d'interès per a la informació d'empreses o organitzacions.
- Establir relacions entre el comportament dels consumidors o usuaris, l'actuació de les empreses o organitzacions i la detecció de necessitats d'informació per a la coresponsabilitat.

CE1.3 Identificar i explicar els principals factors psicològics que poden afectar el comportament del consumidor, els seus hàbits de consum i el nivell de satisfacció i confiança en l'empresa, el producte o el servei atenent a criteris de compra responsable.

CE1.4 Explicar els aspectes del comportament del consumidor que limiten la llibertat i racionalitat en el consum de béns, i l'ús de serveis relacionant accions que permeten evitar els riscos d'un consum perjudicial i irracional dels productes i serveis.

CE1.5 Explicar les tècniques o els mètodes principals per definir criteris de segmentació dels consumidors que facilitin l'anàlisi de les necessitats informatives de determinats grups.

CE1.6 A partir d'una activitat, un producte o un servei d'una empresa degudament caracteritzats:

- Definir els elements externs que garanteixin el compliment de la normativa de consum: etiquetatge, preu, presentació i publicitat, així com ús, consum o gaudi adequats per part dels consumidors finals.
- Establir relacions entre el comportament dels consumidors o usuaris i l'actuació de les empreses o organitzacions.
- Definir la informació certa, veraç, eficaç, objectiva i suficient sobre les característiques essencials d'aquest producte.

CE1.7 A partir d'un producte, un servei o una activitat analitzar els anuncis i missatges publicitaris que emeten, i detectar-ne els aspectes que incompleixen els drets d'informació i transparència, així com la confiança o satisfacció dels consumidors i la valoració que en fan segons criteris ètics, mediambientals i socials.

C2: Definir accions de comunicació necessàries per divulgar els drets dels consumidors d'acord amb unes especificacions establertes, així com les ajudes i subvencions disponibles.

CE2.1 Descriure els elements que intervenen en les accions d'informació a col·lectius de consumidors, empreses o organitzacions.

- CE2.2 Definir les principals tècniques que s'han d'aplicar en les accions informatives a col·lectius de consumidors, empreses o organitzacions.
- CE2.3 Enumerar els criteris que s'han d'aplicar en la selecció de ponents i col·laboradors per desenvolupar i executar accions d'informació.
- CE2.4 Explicar els diferents procediments i mitjans per difondre les accions d'informació a partir d'un supòsit convenientment caracteritzat.
- CE2.5 Elaborar la documentació per desenvolupar les accions informatives adequades als objectius utilitzant programes informàtics de processadors de textos i presentació.
- CE2.6 Elaborar un programa de continguts per a una sessió d'informació utilitzant les aplicacions informàtiques adequades.
- CE2.7 Identificar les ajudes i subvencions que poden constituir fonts de finançament de les activitats d'informació al consumidor en una regió o un espai geogràfic determinats, i interpretar les condicions que s'han de complir per accedir-hi.

C3: Sensibilitzar i desenvolupar accions per divulgar informació sobre el consum responsable i la responsabilitat social de les empreses.

- CE3.1 Definir els conceptes de consum responsable i responsabilitat social de les empreses.
- CE3.2 Diferenciar la normativa específica relacionada amb el consum responsable i la responsabilitat social de les empreses.
- CE3.3 Descriure els elements que intervenen en les accions d'informació relacionades amb el consum responsable i la responsabilitat social de les empreses.
- CE3.4 Elaborar el material i els recursos divulgatius necessaris per a les activitats d'informació i divulgació sobre el consum responsable i la responsabilitat social de les empreses, utilitzant els programes informàtics adequats.

C4: Valorar la importància d'avaluar la qualitat i l'eficàcia d'una acció d'informació a consumidors aplicant mètodes i tècniques per comprovar-ho i avaluar-ho d'acord amb unes especificacions establertes.

- CE4.1 Explicar els objectius i les necessitats d'avaluar les accions d'informació.
- CE4.2 Identificar i descriure les tècniques d'avaluació utilitzades habitualment per mesurar el grau d'eficàcia d'una acció d'informació a consumidors, empreses i organitzacions.
- CE4.3 Elaborar un qüestionari tipus per avaluar l'acció o el conjunt d'accions d'informació.
- CE4.4 A partir d'un supòsit en el qual es defineixen uns resultats obtinguts després de desenvolupar una acció determinada en una empresa, organització o col·lectiu de consumidors, sintetitzar i estructurar la informació de manera clara i concisa, i elaborar un informe amb els resultats i les conclusions mitjançant una aplicació informàtica adequada.
- CR4.5 A partir d'un cas pràctic utilitzar un full de càlcul informàtic per controlar les desviacions entre un pressupost previ i el real després de desenvolupar l'activitat informativa.

Sumari

1. Promoció dels drets dels consumidors.

- Polítiques públiques en consum.
 - Plans d'acció en matèria de consum: prevenció, protecció i promoció.
 - Objectius de les activitats de promoció dels drets dels consumidors.
 - La informació, la formació i l'educació com a eines de promoció.
 - El foment de la participació, representació i consulta com a dret dels

- consumidors.
- Iniciatives privades en la promoció dels drets dels consumidors.
 - El moviment associatiu de consumidors i usuaris.
 - La relació entre client i consumidor en l'àmbit empresarial.
 - Els consumidors com a grups d'interès en la responsabilitat social de les empreses.
- El paper d'altres actors en la promoció dels drets dels consumidors.
 - Professionals.
 - Mitjans de comunicació.
 - Partits polítics i sindicats.
 - Organitzacions no governamentals.
 - Xarxes socials.

2. Campanyes divulgatives en matèria de consum.

- Disseny i planificació d'una campanya informativa.
 - Missatge.
 - Imatge.
 - Suports.
 - Població diana.
 - Mitjans i recursos.
- Edició de materials divulgatius.
 - Elaboració de continguts.
 - Maquetació i edició.
- Avaluació dels resultats de la campanya divulgativa.
 - Elecció d'indicadors d'avaluació.
 - Mesura d'indicadors.
 - Valoració de la campanya i propostes d'acció.
 - Conclusions.

3. Consum responsable.

- Hàbits de consum.
 - Models de comportament del consumidor.
 - Problemes relacionats amb les conductes de consum i despesa.
- Consum saludable.
 - Hàbits alimentaris i nutrició.
 - Hàbits higiènics.
 - Hàbits d'exercici físic.
- Consum ecològic.
 - Consum agroecològic i permacultura.
 - Ús racional dels recursos.
 - Eficiència energètica.
 - Reduir, reciclar i reutilitzar.
 - Conducció eficient.
 - Ús responsable dels espais compartits.
- Consum solidari.
 - Cooperativisme de consum.
 - Comerç just.
 - Economia solidària.
 - Sobirania alimentària.
 - Intercanvis socials i bancs de temps.
- Compra responsable.
 - Compra compulsiva i addicció al consum.
 - Educació financera.
 - Alternatives de compra responsable.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: ACCIONS DE FORMACIÓ A COL·LECTIUS VULNERABLES EN CONSUM

Codi: UF1936

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, l'RP2, l'RP3 i l'RP4 pel que fa a les activitats de formació i educació.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Determinar les necessitats de formació i educació de col·lectius de consumidors vulnerables en matèria de béns i serveis de consum generalitzat.

- CE1.1 Definir els criteris de vulnerabilitat per sistematitzar col·lectius en matèria de consum.
- CE1.2 Descriure les fonts d'informació i els mètodes per detectar necessitats o mancances de formació o educació en els consumidors o usuaris vulnerables.
- CE1.3 Diferenciar la normativa específica relacionada amb la protecció de les persones consumidores amb capacitats diferents.
- CE1.4 A partir d'una publicació o normativa en matèria de consum:
 - Interpretar els punts d'interès per formar o educar consumidors.
 - Interpretar els aspectes o punts d'interès per formar o educar empreses o organitzacions.
 - Establir relacions entre el comportament dels consumidors o usuaris, l'actuació de les empreses o organitzacions i la detecció de necessitats de formació o educació.

C2: Definir accions de formació i educació necessàries per donar resposta a necessitats detectades en col·lectius vulnerables, d'acord amb unes especificacions establertes, així com les ajudes i subvencions disponibles.

- CE2.1 Descriure els elements que intervenen en les accions de formació o educació a col·lectius de consumidors, empreses o organitzacions.
- CE2.2 Definir les principals tècniques i mètodes pedagògics que s'han d'aplicar en les accions formatives o educatives a col·lectius de consumidors, empreses o organitzacions.
- CE2.3 Enumerar els criteris que s'han d'aplicar en la selecció de ponents i col·laboradors per desenvolupar i executar accions de formació o educació.
- CE2.4 Explicar els diferents procediments i mitjans per difondre les accions de formació o educació, a partir d'un supòsit convenientment caracteritzat.
- CE2.5 Elaborar la documentació per desenvolupar les accions formatives o educatives adequades als objectius utilitzant programes informàtics de processadors de textos i presentació.
- CE2.6 A partir d'un supòsit pràctic convenientment caracteritzat, determinar un tema objecte d'un pla de formació, el públic destinatari i els pressupostos disponibles, utilitzant un programa informàtic de gestió de projectes o tasques:
 - Objectius de les accions que cal desenvolupar.
 - Metodologia que s'utilitzarà en la formació.
 - Desenvolupament didàctic dels continguts.
 - Recursos humans necessaris i perfil de ponents i col·laboradors.
 - Recursos materials i documentació.
 - Característiques de l'espai més adequat per desenvolupar la formació o

l'educació.

- Cronograma i duració de les accions.
- Pressupost i finançament.
- Mitjans de difusió de l'activitat.

CE2.7 Elaborar un programa de continguts per a una sessió de formació o educació utilitzant les aplicacions informàtiques adequades.

CE2.8 Identificar les ajudes i subvencions que poden constituir fonts de finançament de les activitats de formació o educació adreçades al consumidor en una regió o un espai geogràfic determinat, i interpretar les condicions que s'han de complir per accedir-hi.

C3: Formar i educar col·lectius de consumidors vulnerables aplicant tècniques de dinamització i persuasió efectives adaptades a les característiques del col·lectiu.

CE3.1 Descriure els elements que intervenen en les accions de formació o educació a col·lectius de consumidors vulnerables.

CE3.2 Definir les principals tècniques que s'han d'aplicar en les accions formatives o educatives a col·lectius de consumidors vulnerables.

CE3.3 Enumerar els criteris que s'han d'aplicar en la selecció de ponents i col·laboradors per desenvolupar i executar accions de formació o educació adreçades a col·lectius vulnerables.

CE3.4 Elaborar el material i els recursos didàctics adequats al perfil dels respectius col·lectius vulnerables destinataris de l'acció utilitzant els programes informàtics adequats, si escau.

CE3.5 Identificar les tècniques de comunicació oral i la dinàmica de grups per complir els objectius de l'acció de formació o educació en situacions de simulació, i adequar-los a les peculiaritats dels diferents col·lectius de consumidors vulnerables.

CE3.6 Manejar les variables específiques que poden incidir en la participació en activitats de formació o educació, de manera que influeixin mínimament en el procés.

CE3.7 A partir de diferents casos degudament caracteritzats d'accions de formació o educació a grups de petits, mitjans i grans simular accions d'assessorament, informació o formació.

CE3.8 Preparar un guió amb tots els components necessaris per dur a terme una sessió de formació o educació a un col·lectiu amb un perfil determinat i unes necessitats en l'àmbit del consum.

CE3.9 Elaborar el material i els recursos didàctics adequats al perfil dels destinataris de l'acció utilitzant els programes informàtics adequats.

CE3.10 Aplicar tècniques de comunicació oral i dinàmica de grups per complir objectius de l'acció de formació en situacions de simulació.

CE3.11 Desenvolupar una sessió de dinamització i formació d'almenys 30 minuts de durada d'acord amb el perfil dels destinataris i els objectius de programació previstos.

C4: Valorar la importància d'avaluar la qualitat i l'eficàcia d'una acció de formació i educació en consum a col·lectius vulnerables aplicant mètodes i tècniques per comprovar-ho i avaluar-ho d'acord amb unes especificacions establertes.

CE4.1 Explicar els objectius i les necessitats de l'avaluació de les accions d'informació o formació.

CE4.2 Identificar i descriure les tècniques d'avaluació utilitzades habitualment per mesurar el grau d'eficàcia d'una acció de formació o educació a consumidors, empreses i organitzacions.

CE4.3 Elaborar un qüestionari tipus per avaluar l'acció o el conjunt d'accions de formació o educació.

CE4.4 A partir d'un supòsit en el qual es defineixen uns resultats obtinguts

després de desenvolupar una acció determinada a un col·lectiu de consumidors, sintetitzar i estructurar la informació de manera clara i concisa, i elaborar un informe amb els resultats i les conclusions mitjançant una aplicació informàtica adequada.

CE4.5 A partir d'un cas pràctic, utilitzar un full de càlcul informàtic per controlar les desviacions entre un pressupost previ i el real després de desenvolupar l'activitat formativa o educativa.

Sumari

1. Identificació de necessitats en col·lectius vulnerables.

- Població objectiu sensible o vulnerable en matèria de consum.
 - Concepte.
 - Població vulnerable per situacions d'inferioritat o manca de transparència.
 - Sectors, empreses i productes o serveis sensibles en matèria de consum.
- Tècniques de segmentació de mercats aplicats al consum.
 - Naturalesa i procés de la segmentació del mercat i els consumidors.
 - La segmentació del mercat segons criteris de protecció al consumidor.
- Aplicació de les tècniques de segmentació per identificar i caracteritzar col·lectius vulnerables.

2. Disseny d'accions de formació en consum a col·lectius vulnerables.

- Planificació d'activitats dirigides a la formació en consum a col·lectius vulnerables.
 - Objectius de les accions d'informació i formació.
 - Cronogrames.
 - Pressupostos.
 - Difusió de les accions.
- Metodologia didàctica.
 - Mètodes didàctics.
 - Tècniques d'aprenentatge.
 - Dinàmica de grups.
 - Recursos didàctics.
- Educació d'adults.
- Tipus de recursos didàctics.
- Elaboració de continguts i edició de materials didàctics adreçats a col·lectius vulnerables en matèria de consum.
 - Característiques del col·lectiu.
 - Accessibilitat.

3. Dinamització de col·lectius vulnerables.

- Processos de comunicació a grups petits o grans.
 - Aplicació de tècniques de dinamització i direcció de grups.
- Tècniques de comunicació i dinàmica de grups.
- Dinàmica de grups i habilitats personals de comunicació.
- El procés de comunicació.
 - Tipus de comunicació.
 - Dificultats i barreres en la comunicació.
- Comunicació oral.
 - Característiques de la comunicació oral.
 - Comunicació no verbal.
- Les presentacions a través d'aplicacions informàtiques.
 - Preparació de presentacions en matèria d'informació i formació en consum.
 - Estructura d'una presentació.
 - Aplicacions i programari específic per elaborar presentacions.
 - Utilitats d'animació de presentacions.

4. Control i avaluació d'accions de formació i educació a col·lectius vulnerables en consum.

- Qualitat de les accions de formació en consum.
- Avaluació de l'acció de formació.
- Metodologia de l'avaluació d'accions de formació.
 - Proves d'avaluació.
 - Efectivitat i satisfacció dels objectius.
- Avaluació de l'acció i els recursos disponibles.
 - Objectius de l'avaluació.
 - Continguts.
 - Activitats.
 - Metodologia.
 - Recursos.
 - Formadors.
- Elaboració d'informes d'avaluació.

Orientacions metodològiques

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del real decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE CONTROL I FORMACIÓ EN CONSUM

Codi: MP0407

Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Elaborar documentació amb informació en matèria de consum per mitjans convencionals i informàtics.

- CE1.1 Identificar i utilitzar diferents fonts per obtenir informació o documentació en matèria de consum.
- CE1.2 Aplicar tècniques d'arxivament i catalogació d'informació en el format convencional i informàtic corresponent.
- CE1.3 Aplicar tècniques per elaborar i presentar documentació de manera convencional i informàtica.
- CE1.4 Complir els procediments de l'organització i la normativa en matèria de protecció de dades, confidencialitat i seguretat de la informació.

C2: Aplicar procediments preestablerts en les actuacions de control, la seguretat dels productes i les activitats de regulació voluntària, i col·laborar-hi incorporant els criteris de protecció de la salut, seguretat i transparència pel que fa al consumidor i client.

- CE2.1 Determinar les fases d'una actuació de control per a la consecució dels objectius prefixats en l'àmbit de l'empresa o marcats en un pla de control de consum, assenyalant els sectors, departaments o productes i serveis afectats.
- CE2.2 Interpretar el protocol d'actuació o la guia d'actuacions de l'organització

(administració o empresa) i emplenar els qüestionaris, les fitxes o els documents de control dissenyats per a l'actuació.

CE2.3 A partir d'una situació d'actuació de control de consum, comunicar als interessats de manera clara i comprensible l'objectiu de l'acció de control o inspecció i el procediment que se seguirà, i col·laborar en l'obtenció d'informació de l'acta de l'actuació lliurant als titulars de l'empresa, el representant legal o l'empleat una còpia en l'acte de control.

CE2.4 Integrar les actuacions de seguretat dels productes en el pla preventiu establert per l'organització en percepció, avaluació, gestió i comunicació de riscos, i alertes en consum.

CE2.5 Manejar les aplicacions i els sistemes d'informació habilitats per registrar el consumidor i client, i comunicar-los alertes.

C3: Col·laborar en la definició, preparació i impartició d'accions d'informació i comunicació de grups de clients o consumidors vulnerables, i en el consum responsable.

CE3.1 Dissenyar i determinar mecanismes i procediments diferenciats de formació o educació a clients i persones consumidores amb vulnerabilitat especial.

CE3.2 Col·laborar en l'elaboració del material i els recursos didàctics adequats al perfil dels respectius col·lectius vulnerables destinataris de l'acció utilitzant els programes informàtics adequats, si escau.

CE3.3 Determinar un pla de formació d'acord amb un col·lectiu i públic destinatari, i un pressupost determinat mitjançant un programa informàtic de gestió de projectes o tasques:

- Objectius de les accions que cal desenvolupar.
- Metodologia que s'utilitzarà en la formació.
- Desenvolupament didàctic dels continguts.
- Recursos humans necessaris i perfil de ponents i col·laboradors.
- Recursos materials i documentació.
- Característiques de l'espai més adequat per desenvolupar la formació o l'educació.
- Cronograma i duració de les accions.
- Pressupost i finançament.
- Mitjans de difusió de l'activitat.

CE3.4 Identificar les ajudes i subvencions que poden constituir fonts de finançament de les activitats d'informació al consumidor en una regió o un espai geogràfic determinats, i interpretar les condicions que s'han de complir per accedir-hi.

CE3.5 Aplicar les tècniques de comunicació oral i la dinàmica de grups per complir objectius de l'acció de formació o educació en situacions de simulació, i adequar-los a les peculiaritats dels diferents col·lectius de consumidors vulnerables.

C4: Participar en els processos de treball de l'empresa seguint les normes i instruccions establertes al centre de treball.

CE4.1 Comportar-se de manera responsable tant en les relacions humanes com en les laborals.

CE4.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE4.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i intentar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE4.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE4.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE4.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Sumari

1. Elaboració de bases de dades, informes i documentació en consum.

- Obtenció d'informació en consum.
- Utilització de bases de dades i centres documentals en matèria de consum.
- Tractament de la informació en consum en format convencional i informàtic adequat.
- Elaboració de documentació en processos d'informació i control de mercat en consum.
- Síntesi de la informació i documentació en consum.

2. Assistència en activitats de control de mercat i de seguretat dels productes i de regulació voluntària.

- Actuació programada en matèria de control de mercat.
- Actuació d'inspecció motivada per denúncia dels consumidors.
- Actuació derivada de la xarxa d'alerta de productes perillosos.
- Desenvolupament d'activitats en el marc de la regulació voluntària orientades a l'autocontrol de la qualitat i la seguretat dels productes en relació amb els drets dels consumidors i usuaris.

3. Informació i formació en consum.

- Desenvolupament d'activitats de formació i informació al consumidor segons el tipus d'organització: administració local, administració autonòmica o empreses.
- Assessorament al consumidor en matèria de productes i serveis, seguretat en el consum i reclamacions.
- Desenvolupament d'activitats de formació i informació dirigides per mediadors a col·lectius de consumidors vulnerables.

4. Integració i comunicació al centre de treball.

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i les normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Ús dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DELS FORMADORS

Mòduls formatius	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència
MF0246_3	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent, o altres títols equivalents relacionats amb aquest camp professional. • Diplom/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent, o altres títols equivalents relacionats amb aquest camp professional.	2 anys
MF0998_3	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent, o altres títols equivalents. • Diplom/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent, o altres títols equivalents.	2 anys
MF0999_3	• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent, o altres títols equivalents. • Diplom/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent, o altres títols equivalents.	2 anys

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3
Aula de gestió	X	X	X

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	– Equips audiovisuals. – Ordinadors instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. – Programari específic de l'especialitat. – Pissarres per escriure amb retolador. – Paperògraf. – Material d'aula. – Taula i cadira per al formador. – Taules i cadires per als alumnes.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments han de complir amb la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i han de respondre a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'utensilis, màquines i eines que s'han de tenir i que s'especifiquen a l'equipament dels espais formatius ha de ser suficient per a 15 alumnes com a mínim, i

s'ha d'augmentar en cas d'ampliar-ne el nombre.

Quan la formació s'adreça a persones amb discapacitat, caldrà fer les adaptacions i els ajustos necessaris per assegurar que hi participin en condicions d'igualtat.