



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y
UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL Y FORMACIÓN EN
CONSUMO**

Código: COM313_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**





ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información/documentación en materia de consumo	7
4. Guía de Evidencia de la UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa	23
5. Guía de Evidencia de la UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo	39
6. Glosario de términos utilizado en Control y formación en consumo	57



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las**



dimensiones de la competencia- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM087_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.
COM313_3 Control y formación en consumo.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO

Código: COM313_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la obtención, organización y gestión de la información y documentación en materia de consumo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Obtener la información/documentación en materia de consumo necesaria en la empresa/organización, ajustándose a los presupuestos disponibles.***



- 1.1 Identificar las principales fuentes de información en materia de consumo aplicando criterios de fiabilidad y respetando los procedimientos establecidos.
 - 1.2 Identificar la información/documentación relacionada con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, seleccionando los temas esenciales para la empresa/organización y valorando su coste.
 - 1.3 Extraer la información/documentación necesaria para la empresa/organismo, ajustándose al presupuesto establecido y a las posibilidades de acceso a la misma.
 - 1.4 Identificar las tendencias y posibles situaciones de alerta a partir de la información obtenida.
- Desarrollar estas actividades según los criterios establecidos por la organización.

2. Procesar la información procedente de fuentes internas y externas, aplicando métodos de organización y tratamiento de la misma, adaptándola a las necesidades de cada departamento.

- 2.1 Catalogar cada documento con las técnicas precisas, siguiendo los criterios establecidos por la organización.
- 2.2 Archivar la documentación, teniendo en cuenta la utilización que se le va a dar, el destinatario de la misma y el tiempo que se va a conservar.
- 2.3 Confeccionar el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, clasificándolos por tipo de demanda y el sector concreto, respetando la legislación aplicable y asegurando el acceso al mismo.
- 2.4 Actualizar de forma periódica las fuentes de información y las bases documentales propias en materia de consumo, introduciendo o modificando la información de los registros.

3. Gestionar las demandas internas y externas de información/documentación organizando y transmitiendo la misma al departamento de la empresa/organización/persona solicitante.

- 3.1 Recopilar la información para la elaboración de los documentos informativos, seleccionando la más significativa de acuerdo con el objetivo perseguido.
- 3.2 Organizar el proceso, método y forma de elaboración y transmisión de la información, identificando el objetivo de la demanda.
- 3.3 Estructurar la información, empleando un formato claro y conciso, especificando fuente y fecha.
- 3.4 Elaborar la estadística con los datos disponibles agrupando consultas y reclamaciones, según los criterios de la organización.
- 3.5 Elaborar el boletín de empresa seleccionando la información que deba contextualizar el documento.
- 3.6 Enviar el documento informativo elaborado al departamento de la empresa/organismo o persona destinataria, según el procedimiento establecido.

4. Asegurar el óptimo funcionamiento del sistema de organización y tratamiento de la información establecido por la empresa/organización en materia de consumo.

- 4.1 Garantizar la conservación de los datos efectuando periódicamente las copias de seguridad de la información/documentación recogida en los ficheros almacenados.



- 4.2 Establecer criterios de acceso a la información almacenada, utilizando procedimientos asegurando su integridad y su obtención.
- 4.3 Comprobar que los procedimientos y métodos de organización de la información se adaptan a las necesidades de la empresa/organización y a la incorporación de nuevas tecnologías.
- 4.4 Proponer la incorporación de nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información identificando los que presenten ventajas adicionales respecto al establecido en la empresa/organización.
- 4.5 Verificar la actualización y ampliación del archivo documental de consumo, comprobando los registros efectuados teniendo en cuenta las nuevas fuentes de información y documentación y las novedades en la normativa aplicable.
- 4.6 Controlar que la información se transmite al departamento de empresa/organismo/persona que la solicita, en el tiempo y la forma establecidos.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Obtención de la información/documentación en materia de consumo necesaria en la empresa/organización.*

- Fuentes de información en materia de consumo.
 - Tipos y características.
 - Motores de búsqueda.
 - Criterios selección de las fuentes: oficialidad, fiabilidad, coste, entre otros.
- Obtención de la información en materia de consumo.
 - Medios.
 - Canales.
- Métodos de búsqueda de información en materia de consumo y recogida de datos.
- Técnicas de recogida de datos.
- Criterios y parámetros de calidad y fiabilidad de la información.
 - Autoría.
 - Actualidad.
 - Audiencia.
 - Legibilidad.
- Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información de consumo.
 - Relación coste/rendimiento.
- Tensión entre esfuerzo y viabilidad de la obtención de la información.
- Aplicación de motores y técnicas de búsqueda *online* de la información en materia de consumo.
- Tesauros en materia de consumo.
- Aplicaciones informáticas utilizadas.
 - Bibliotecas virtuales.
 - Multimedia.
- Normativa aplicable en materia de obtención de datos.
 - Propiedad intelectual.



- Derechos de autor.

2. Tratamiento de la información procedente de fuentes internas y externas en materia de consumo.

- Organización de centros documentales.
 - Funciones y servicios de los centros documentales.
 - Descripción de fondos documentales.
 - Aspectos técnicos y administrativos.
- Catalogación de la información en materia de consumo.
 - Lenguajes documentales.
 - Técnicas y métodos de catalogación.
 - Tesoros y palabras claves en consumo.
 - Instrumentos de catalogación, indización y clasificación.
- Ficheros de información.
 - Tipos.
 - Elaboración y registro.
 - Codificación.
 - Acceso y uso.
 - Conservación.
- Archivo de la información en materia de consumo.
 - Funciones y objetivos.
 - Fichas de contenido.
 - Bancos de datos.
 - Bases documentales en materia de consumo.
 - Técnicas y herramientas de archivo.
 - Conservación y vigencia.
 - Aspectos legales aplicables.

3. Gestión de las demandas de información/documentación en materia de consumo.

- Documentación y medios de prueba relacionados con las demandas información/consultas/reclamaciones.
 - Hojas de reclamaciones.
 - Facturas.
 - Contratos.
 - Presupuestos.
 - Resguardos y justificantes de compra.
 - Folletos.
 - Otros.
- Elaboración de informes, boletines de síntesis y otros documentos en materia de consumo.
 - Definición de objetivos.
 - Finalidad.
 - Estructura.
 - Presentación de la documentación.
 - Técnicas de elaboración de documentos de síntesis.
 - Técnicas de comunicación escrita.
 - Aplicaciones técnicas de tratamiento y presentación de documentos.
- Transmisión de la información.
 - Organización de empresa/organismos: Organigrama, y relaciones interdepartamentales y jerárquicas.
 - Procedimientos de comunicación interna y externa.
 - Medios de transmisión de la información.



4. Funcionamiento del sistema de organización y tratamiento de la información establecido por la empresa/organización en materia de consumo.

- Sistemas de organización y tratamiento de la información.
 - Convencionales.
 - Electrónicos.
- Conservación de la información y documentación.
 - Copias de seguridad de la información /documentación.
 - Tipos.
 - Características.
 - Funciones.
 - Vigencia de la documentación.
 - Soportes: discos duros, discos externos, DVD, *pendrive*, etc.
- Actualización y ampliación del archivo documental de consumo.
- Elaboración y control de procedimientos de organización, tratamiento y transmisión de la información.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Consultas, quejas y reclamaciones.
 - Tipos.
 - Características.
 - Diferencias.
 - Consecuencias.
- Equipos y medios de trabajo.
 - Ordenadores personales.
 - Fax.
 - Teléfono fijo y móvil.
 - Internet.
 - Intranet (red local).
 - Soportes y materiales de archivos.
- Aplicaciones informáticas.
 - Procesadores de textos.
 - Gestión de clientes.
 - Gestión de quejas y reclamaciones.
 - Hojas de cálculo.
 - Sistemas de mensajería.
 - Intercambio Electrónico de Datos (EDI).
- Información en materia de consumo.
 - Boletines informativos de consumo.
 - Publicaciones e información de los sectores productivos y de servicios.
- Normativa aplicable en materia de consumo, seguridad y protección de datos de carácter personal.
- Bases de datos en consumo.
 - Operaciones básicas de bases de datos.
 - Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos.
 - Búsquedas y consultas de información en materia de consumo.
 - Elaboración de informes de la base de datos en consumo.
 - Información estadística por tipo de sector y motivo de la reclamación

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.



La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
 - 1.2 Demostrar rigor y precisión en el manejo de aplicaciones informáticas y consultas de información.
 - 1.3 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
 - 1.5 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.

2. En relación con los compañeros de trabajo deberá:
 - 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.
 - 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.

3. En relación con las demandas de información:
 - 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
 - 3.2 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.

4. En relación con otros aspectos deberá:
 - 4.1 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
 - 4.2 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
 - 4.3 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
 - 4.4 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 4.5 Tener confianza en sí mismo.
 - 4.6 Respetar, cumplir y verificar los procedimientos (de calidad, auditorias u otros) y normas internas de la empresa, así como las normas de protección y tratamiento y confidencialidad de datos.
 - 4.7 Ser meticuloso en cuanto a la resolución total de una tarea o asunto hasta el final y en todas las áreas que envuelva.
 - 4.8 Tener capacidad de síntesis.
 - 4.9 Tener razonamiento crítico, capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o



evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la información y documentación en materia de consumo generada en una empresa de tipo medio, sobre la demanda de información de un producto o servicio de gran consumo o uso generalizado, teniendo en cuenta la normativa aplicable y los criterios establecidos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener la información.
2. Procesar la información.
3. Tramitar información.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos y aplicaciones informáticas, documentación e información técnica, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (Soportes y materiales de archivo, mensajería instantánea, procesadores de textos, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión con los clientes, navegadores de internet, otros.)
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la valoración de la competencia del candidato relacionada con la respuesta a contingencias.



- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación del objeto de la demanda.- Recopilación de la información relacionada con la demanda.- Aplicación de criterios de fiabilidad.- Identificación de las principales fuentes de información relacionada con la demanda.- Cumplimiento de los procedimientos, criterios, técnicas establecidos por la organización y de la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Tratamiento de la información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Catalogación de los documentos obtenidos con las técnicas precisas.- Archivo de la documentación obtenida.- Inclusión de los datos de la persona que demanda la información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización.- Cumplimiento de las medidas de seguridad en el acceso al fichero de datos personales.- Cumplimiento de los criterios, técnicas, procedimientos establecidos por la organización y de la normativa aplicable en relación con la demanda. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Gestión de la información/documentación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de la información más significativa en relación con el objeto de la demanda de información.- Estructuración de la información relacionada con el

	<p>objeto de la demanda de información.</p> <ul style="list-style-type: none">- Elaboración del documento informativo de respuesta a la demanda de información.- Envío del documento informativo al destinatario.- Cumplimiento de los procedimientos, técnicas y criterios establecidos por la organización. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
--	--

Escala A

5	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información aplicando criterios de fiabilidad, teniendo en cuenta los procedimientos, criterios y técnicas establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
4	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos, criterios y técnicas establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
3	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con el objeto de la demanda.</i></p>
2	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.</i></p>
1	<p><i>La información se obtiene identificando el objeto de la demanda y las principales fuentes de información relacionadas con la misma, recopilando dicha información.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, cumpliendo las medidas de seguridad en el acceso a los datos personales del fichero, y teniendo en cuenta los criterios, técnicas, procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
4	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, cumpliendo las medidas de seguridad en el acceso a los datos personales del fichero, y teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
3	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización y la normativa aplicable en relación con la demanda.</i>
2	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas, archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La información relacionada con la demanda se trata catalogando los documentos obtenidos con las técnicas precisas y archivando la documentación obtenida, incluyendo los datos de la persona que demanda información en el fichero de datos personales de los usuarios de los servicios de la organización, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos establecidos por la organización.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando y estructurando correctamente la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
4	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando y estructurando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
3	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo y enviándolo al destinatario, sin tener en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
2	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, elaborando el documento informativo sin tener en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>
1	<i>La demanda de información se gestiona seleccionando la información más significativa en relación con el objeto de la demanda, teniendo en cuenta las técnicas, criterios y procedimientos establecidos por la organización.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

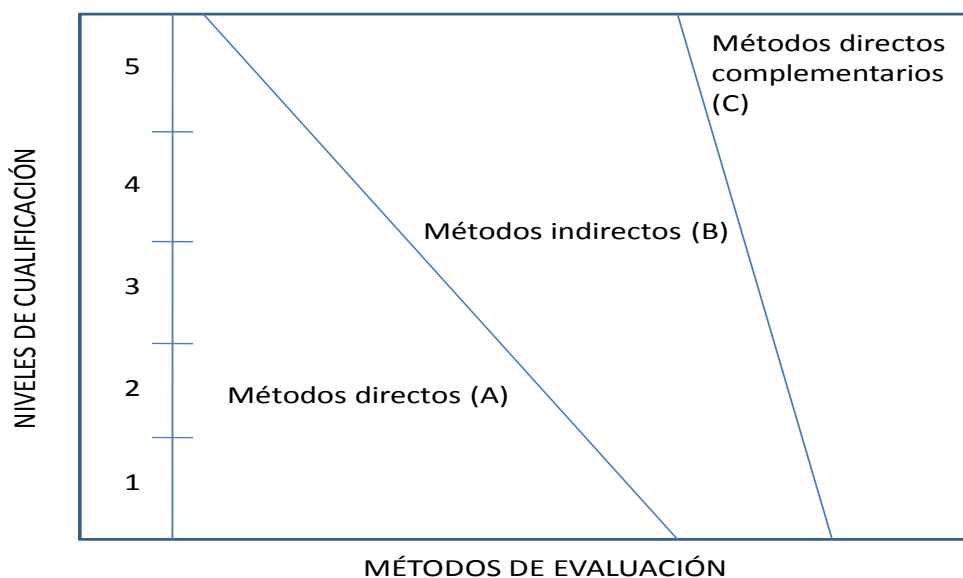
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la obtención, organización y gestión de documentación/información en materia de consumo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de las habilidades organizativas y analíticas, así como el manejo



de la normativa aplicable en el desarrollo de las acciones de obtención, organización y gestión de la información y documentación en materia de consumo. Por ello, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- La capacidad para efectuar el análisis y valoración de la información suministrada para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
 - La solvencia para gestionar la información o documentación procedente de un consumidor/usuario en materia de consumo.



- La capacidad de derivar el documento informativo a su destinatario (consumidor/usuario o departamento de la organización).
 - El dominio y manejo de la documentación, la normativa aplicable y los recursos disponibles, de cara al tratamiento de la información o documentación.
 - La capacidad para reflejar en los documentos informativos la información que responda al objeto de la demanda.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna contingencia relacionada con problemas técnicos en los recursos proporcionados para la obtención de información o para la elaboración de documentos informativos, relacionados con la demanda.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO

Código: COM313_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de las actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Definir actuaciones de control en el ámbito del consumo teniendo en cuenta los procedimientos establecidos, la política y estrategia de la organización.**



- 1.1 Obtener la información referida al producto o servicio objeto de control, recurriendo a fuentes internas o externas específicas identificando la normativa aplicable, las experiencias/acciones previas de control y los resultados de las mismas.
- 1.2 Determinar los objetivos de la acción de control y los aspectos concretos de observación durante la misma, teniendo en cuenta la normativa aplicable y analizando los resultados identificados de las experiencias previas.
- 1.3 Detectar posibles mejoras en las prácticas del sector/ organización en relación con los consumidores, comparando dichas prácticas con los sistemas de autorregulación, códigos de conducta y/o las prácticas correctas reconocidas en el ámbito europeo o internacional.
- 1.4 Especificar el tipo, número, secuenciación, medios y materiales requeridos, así como los destinatarios de las actuaciones a realizar en la acción de control, teniendo en cuenta el objetivo perseguido por la misma.
- 1.5 Confeccionar el documento de control recogiendo, en forma de cuestionario, protocolo o guía de actuación, todos los aspectos y puntos relevantes del desarrollo de las actuaciones especificadas.

- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable.

2. Desarrollar las actuaciones de control interno verificando el cumplimiento de la normativa aplicable y proponiendo las medidas correctoras de los incumplimientos detectados, en función los objetivos de la acción.

- 2.1 Recabar los datos y/o documentos necesarios en materia de consumo desarrollando las actuaciones específicas establecidas en el documento de control.
- 2.2 Determinar el grado de cumplimiento o incumplimiento de las exigencias legales u objetivos prefijados, aportando los datos o documentos recabados según las especificaciones del documento de control.
- 2.3 Comunicar a los afectados los incumplimientos o requerimientos que aseguren el cumplimiento de los objetivos prefijados, en el plazo y forma establecidos en el protocolo de actuación.
- 2.4 Determinar las medidas correctoras que garanticen de los derechos del consumidor y/o los objetivos prefijados por la organización en función de los incumplimientos detectados.

- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable al producto, servicio, sector, empresa u organismo y el protocolo de actuación establecido.

3. Desarrollar las actuaciones de control oficiales a partir de las instrucciones del órgano de control de mercado y/o inspección de la administración local y autonómica en el ámbito del consumo de productos/servicios de gran consumo o uso generalizado, aplicando el procedimiento reglamentario establecido.

- 3.1 Presentar el protocolo de actuación de control y/o inspección de consumo a las partes afectadas en la acción de control de mercado, exponiendo con claridad el motivo del control y el procedimiento previsto.
- 3.2 Solicitar la información y documentación necesaria en el desarrollo de las actuaciones a través de los cauces y formas establecidas en el protocolo de



- actuación, en cumplimiento del procedimiento reglamentario/administrativo establecido.
- 3.3 Concretar las actuaciones de control externo especificadas en el procedimiento reglamentario, teniendo en cuenta su secuenciación y los aspectos señalados en el protocolo de actuación, así como las instrucciones recibidas de los responsables de la actuación inspectora.
 - 3.4 Comunicar a los afectados el incumplimiento de alguno de los aspectos objeto de la actuación inspectora y las medidas requeridas para su subsanación, en el plazo y forma establecidos en el protocolo de actuación.
 - 3.5 Recoger la muestra del producto objeto de control, en caso necesario, efectuando la toma de las tres unidades de muestra reglamentarias, de una muestra de producto representativa y suficiente, siendo estas lo más homogéneas posible a la naturaleza del producto y al objeto de la actuación.
 - 3.6 Garantizar la identidad y contenido original de la muestra durante el tiempo que dure el procedimiento, envasando las muestras en los envases requeridos y efectuando el precintado, lacrado y etiquetado en cada ejemplar de la muestra y el estampado de las firmas de las partes intervinientes.
 - 3.7 Transportar la muestra al lugar de análisis utilizando los medios que garanticen su entrega en las condiciones requeridas.
 - 3.8 Levantar el acta de la actuación de control y/o inspección de consumo realizada indicando el tipo de inspección realizada y adjuntando la documentación necesaria siguiendo el procedimiento establecido.
 - 3.9 Entregar el acta provisional a las partes afectadas, indicando a los afectados los pasos a seguir para realizar alegaciones y observaciones.
 - 3.10 Entregar el acta definitiva de inspección al representante de la empresa, siguiendo el procedimiento establecido según la naturaleza y objeto de la actuación.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable y los procedimientos o el protocolo de actuación reglamentariamente establecidos.

4. Presentar conclusiones y/o propuestas derivadas de las actuaciones de control internos o externos en forma de informe, acta o documento.

- 4.1 Organizar la información y documentación obtenidas en la actuación de control desarrollada, en función del tipo de documento a elaborar.
 - 4.2 Elaborar el informe de la actuación de control detallando los datos identificativos de la misma, los hechos concretos y las incidencias detectadas en las actuaciones desarrolladas, así como las conclusiones y propuestas derivadas de las mismas.
 - 4.3 Aportar las pruebas y/o documentación de las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, adjuntándolas al informe de la acción de control realizada.
 - 4.4 Transmitir el informe o acta de inspección y, en su caso, la documentación concluyente, al responsable en el plazo y forma establecido.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable y los procedimientos o el protocolo de actuación establecidos.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales



de la UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Definición de las actuaciones de control en el ámbito del consumo.

- Identificación de la normativa aplicable en materia de consumo a productos y servicios de gran consumo y uso generalizado.
 - Fuentes de información: tipos y características.
 - Motores de búsqueda.
 - Criterios selección de las fuentes: oficialidad, fiabilidad, coste, entre otros.
- Sistemas de autorregulación, códigos de conducta y buenas prácticas en el sector del comercio y productos de gran consumo.
 - Sistemas de autorregulación a nivel nacional, autonómico y paneuropeo e internacional.
 - Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social corporativa.
 - Buenas prácticas en el sector de consumo: sistemas de calidad.
- Diseño de la acción de control.
 - Acciones de control: tipos y características.
 - Objetivos de la acción de control.
 - Planificación y secuenciación de las actuaciones de control.
 - Medios y materiales.
 - Elaboración del documento de control: protocolos, cuestionarios y guías de actuación.

2. Desarrollo de actuaciones de control interno.

- Técnicas de obtención de datos y/o documentación de la acción de control.
 - Entrevista.
 - Formulario.
 - Protocolo.
- Ejecución del protocolo de control interno.
 - Aspectos a comprobar.
 - Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
 - Obtención de datos y documentación.
 - La toma de muestra.
 - Comprobación de deficiencias e irregularidades.
 - Medidas y/o alternativas correctoras.
 - Justificación y/o acreditación de las deficiencias e irregularidades.
- Complimentación del documento de control.
- Técnicas de comunicación en la actividad de control.
 - La comunicación interpersonal.
 - Comunicación de resultados de la acción de control.
 - Comunicación verbal y escrita.
 - Comunicación asertiva.

3. Desarrollo de actuaciones oficiales de inspección y/o control de mercado de la administración autonómica y local en el ámbito del consumo de productos/servicios de gran consumo o consumo generalizado.

- El control de mercado por parte de la administración.



- Concepto y finalidad del control de mercado: enfoque centrado en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
- Campañas de inspección: Ámbito y desarrollo. Tipos de campañas.
- Control sistemático de mercado.
- Procedimiento administrativo de control de mercado.
 - Inicio y motivos de la actuación inspectora: de oficio, por denuncia previa y otras.
 - Procedimientos administrativos de la actuación inspectora: de vigilancia y control de mercado, de investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio y de asesoramiento e información a los agentes del mercado.
 - La toma de muestras en una inspección: reglamentaria, indicativa. Requisitos formales.
 - Técnicas de toma de muestras: de productos envasados, productos a granel y de otros bienes.
 - Tipos de análisis: inicial, contradictorio, análisis dirimente.
 - Medidas cautelares y actuaciones administrativas de protección.

4. Presentación de conclusiones y o propuestas derivadas de actuaciones de control interno o externo.

- Tipos de información obtenida de la investigación de mercados.
 - Información cuantitativa.
 - Información cualitativa.
- Representación de datos.
 - Formas y gráficos.
- Técnicas de comunicación en la actividad de control.
 - Comunicación de resultados de la acción de control.
 - Comunicación escrita.
- Elaboración de informes.
 - Tipos y finalidad del informe de la acción de control.
 - Estandarización documental.
 - Principios y reglas de elaboración de un informe.
 - Estructura y elementos del informe.
 - Presentación de propuestas de ajustes y mejoras en la empresa/organización.
- Función y estructura del Acta de inspección.
 - Finalidad del acta de inspección. Requisitos legales.
 - Datos de identificación.
 - Descripción de los hechos.
 - Fundamentación de las conclusiones y propuestas.
 - Documentación anexa.
 - Tipos de actas de inspección.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Marco institucional en materia de consumo.
 - Instituciones públicas y privadas responsables del control de mercado.
 - Distribución de competencias en materia de protección al consumidor e inspección de productos o servicios en la administración pública.
 - Competencias de la administración local y autonómica en el ámbito de control de mercado: Función inspectora y potestad sancionadora.
- Marco normativo aplicable en materia de consumo y control de mercado.
- Normas técnicas de calidad de productos y etiquetado.



- Derechos, obligaciones y responsabilidad de la empresa.
- Equipos y medios de trabajo.
 - Ordenadores con conexión a internet.
 - Fax.
 - Teléfono.
 - Útiles para toma de muestras.
 - Elementos de acondicionamiento para el transporte de muestras.
- Órdenes de servicio, protocolos, denuncias, reclamaciones.
- Aplicaciones informáticas.
 - Correo electrónico.
 - Procesadores de texto.
 - Bases de datos.
 - Hojas de cálculo.
 - Normativa general y sectorial en materia de consumo aplicable a productos y servicios de gran consumo y uso generalizado.
 - Regulación autonómica y local de protección al consumidor.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
- 1.4 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.
- 2.2 Comunicarse de forma asertiva con las personas implicadas en las actuaciones de control.
- 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.
- 2.4 Comunicar la información con claridad de manera ordenada, estructurada y precisa.
- 2.5 Verificar los hechos con objetividad, equidad y transparencia.
- 2.6 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Moderar las discusiones, las situaciones críticas y los procesos de control.
- 3.2 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
- 3.3 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
- 3.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
- 3.5 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la organización en los encuentros o reuniones con los interlocutores designados en las actuaciones de control.



1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0998_3: Realizar actuaciones de control en consumo de acuerdo a la normativa vigente o códigos de conducta aprobados por la empresa, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar las actuaciones de control interno o de inspección de consumo relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en materia de precios, etiquetado, publicidad y signos externos referidos a los productos/servicios y sus consumidores y/o usuarios, según un plan de actuación predefinido, analizando la información aportada, determinando el grado de cumplimiento o incumplimiento de la normativa aplicable, proponiendo medidas correctoras de los incumplimientos y recogiendo las actuaciones realizadas en un acta o informe final, aplicando en su caso el procedimiento reglamentariamente establecido y/o siguiendo las instrucciones recibidas.

Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Desarrollo de actuaciones de control interno u actuaciones oficiales de inspección.
2. Presentación de conclusiones y o propuestas derivadas de actuaciones de control interno o externo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de las instrucciones precisas recogidas en un protocolo de actuación de control interno de mercado o inspección, los equipos y aplicaciones informáticas, con la documentación necesaria para el desarrollo de la actuación profesional de control del mercado en cumplimiento de la normativa vigente (bases de datos, legislación y protocolos de actuación), que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Desarrollo de actuaciones de control interno y/o actuaciones oficiales de inspección.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los objetivos de la actuación.- Seguimiento de las instrucciones, del protocolo de actuación o del procedimiento reglamentariamente establecido.- Comprobación del cumplimiento de la normativa aplicable.- Comunicación a los afectados del objeto de la actuación de control o inspección y de los incumplimientos observados durante la misma.- Comprobación de los aspectos y parámetros objeto de las actuaciones de control o inspección.- Cumplimentación del documento de control.- Obtención de los datos y/o documentos requeridos en el desarrollo de las actuaciones.- Determinación, en su caso, de las medidas correctoras.



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Presentación de conclusiones y/o propuestas derivadas de actuaciones de control interno y/o actuaciones de inspección.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Organización y preparación de la documentación obtenida.- Incluir los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos, y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas.- Aportación de pruebas y/o documentación de las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas al informe o acta de la acción de control interno o inspección.- Elaboración del informe o acta final de la acción de control interno o inspección.- Transmisión del informe o acta final de inspección junto con la documentación concluyente al responsable o los interesados.- Cumplimiento de los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, siguiendo las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación, y cumplimentando el documento de control. Los datos y documentos requeridos en el desarrollo de las actuaciones se solicitan a través de los medios y técnicas adecuados. Los incumplimientos observados se comunican en el plazo y forma establecidos. Las medidas correctoras se determinan, en su caso, en función de los incumplimientos, los objetivos planteados y la normativa aplicable.</i></p>
4	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, siguiendo las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación, y cumplimentando el documento de control. Los datos y documentos requeridos en el desarrollo de las actuaciones se solicitan a través de los medios y técnicas adecuados. Los incumplimientos observados se comunican sin tener en cuenta el plazo y forma establecidos. Las medidas correctoras se determinan, en su caso, en función de los incumplimientos, los objetivos planteados y la normativa aplicable.</i></p>
3	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, siguiendo las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación, y cumplimentando el documento de control.</i></p>
2	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, comunicando el objeto de la actuación a los afectados, comprobando el cumplimiento de la normativa aplicable, los aspectos y parámetros objeto de la misma, sin tener en cuenta las instrucciones y/o el procedimiento establecido en el protocolo de actuación.</i></p>
1	<p><i>Las actuaciones de control interno o de inspección se desarrollan, en función de los objetivos de la misma, pero no se comunica el objeto de la actuación a los afectados y no se comprueba el cumplimiento de la normativa aplicable.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas, aportando al mismo las pruebas y/o documentación de correspondientes, y se transmiten a los responsables de la actuación y/o los interesados según los procedimientos establecidos (plazo, forma, instrucciones y/u otros) y según la normativa aplicable.</i>
4	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas, aportando al mismo las pruebas y/o documentación de correspondientes, y se transmiten a los responsables de la actuación y/o los interesados sin tener en cuenta el procedimiento establecido.</i>
3	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas, pero no así las medidas o acciones correctoras y los plazos para cumplirlas.</i>
2	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, sin incluir las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas.</i>
1	<i>Las conclusiones y/o propuestas de las actuaciones de control interno o inspección se presentan en un informe o acta, una vez organizada y preparada la documentación obtenida, pero sin incluir incluyendo los datos de los afectados, lugar, fecha y hora de las actuaciones, así como los hechos concretos y actuaciones realizadas, sin incluir las infracciones, irregularidades, incumplimientos o deficiencias detectadas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

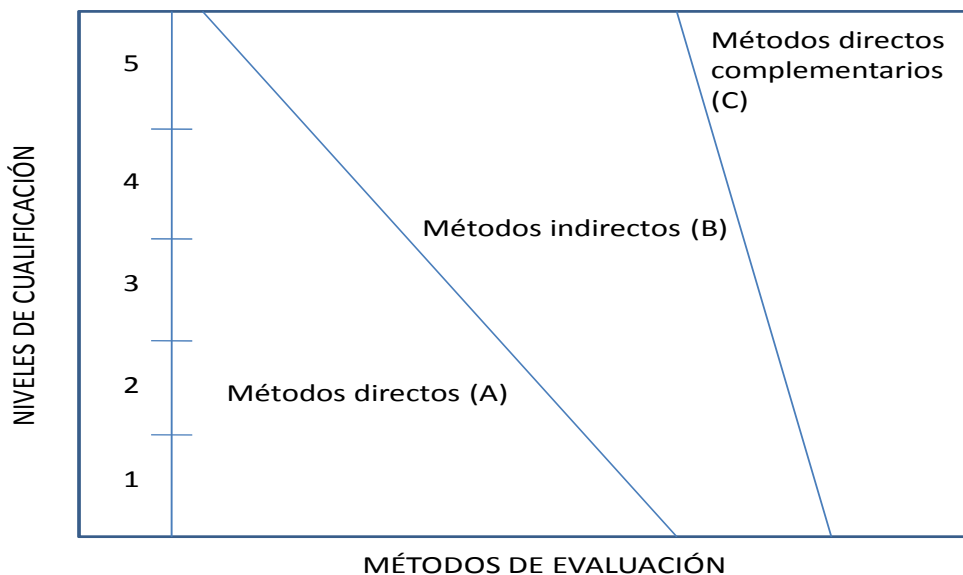
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de acciones de control en consumo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una



entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia tanto el dominio de destrezas analíticas, de valoración como las de planificación, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:
- Las habilidades de comunicación y resolución de conflictos con los interlocutores durante el desarrollo de las actuaciones de control de mercado.
 - La solvencia para identificar los incumplimientos de la normativa aplicable.
 - El dominio y manejo de la documentación, la normativa aplicable y los recursos disponibles.
 - La capacidad para reflejar en los informes o actas las actuaciones realizadas, los incumplimientos/infracciones detectados y las medidas correctoras determinadas.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna contingencia relacionada con la falta de colaboración de las personas afectadas por la actuación de control.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO

Código: COM313_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización y realización de acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Definir acciones de información /formación de consumidores /empresas /organizaciones identificando sus necesidades en materia de consumo.



- 1.1 Identificar la información sobre las situaciones más problemáticas para los consumidores/empresas/organizaciones, acudiendo a fuentes de información especializadas en materia de consumo.
 - 1.2 Determinar la suficiencia de la información obtenida, en función del tipo de acción a realizar y de los destinatarios.
 - 1.3 Obtener, en su caso, la información primaria requerida de los consumidores/empresas/organizaciones utilizando las técnicas e instrumentos, teniendo en cuenta el tipo de acción que se va a realizar y sus destinatarios.
 - 1.4 Concretar las necesidades de información/formación de los consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo, analizando la información obtenida.
 - 1.5 Determinar los objetivos de la acción de información/formación a partir de las necesidades detectadas.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia de consumo.

2. Organizar acciones de información/formación de consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.

- 2.1 Identificar las ayudas y subvenciones ofrecidas por las administraciones u organizaciones para la financiación de las acciones de información/formación en materia de consumo, verificando el cumplimiento de los requisitos de solicitud establecidos.
 - 2.2 Determinar los recursos, materiales y medios requeridos en las acciones de información/formación a organizar, teniendo en cuenta el tipo de acción.
 - 2.3 Elaborar el plan de actividades de desarrollo de la acción de información/formación, estableciendo las prioridades para su puesta en funcionamiento y los procedimientos e instrumentos de evaluación de las mismas, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
 - 2.4 Concretar las características y perfil profesional de los expertos que van a asesorar e impartir las acciones de información/formación, de acuerdo con los contenidos a impartir y las actividades a realizar.
 - 2.5 Seleccionar las infraestructuras, recursos y equipos concretos que mejor se adecuan al desarrollo de las acciones en función de sus características y coste, asegurando la disponibilidad en la fecha elegida.
 - 2.6 Seleccionar los medios de difusión de las acciones de información/formación a realizar en materia de consumo, teniendo en cuenta su coste.
 - 2.7 Promover la inscripción de los participantes utilizando diferentes medios de información y comunicación.
 - 2.8 Elaborar el presupuesto para llevar a cabo la acción o conjunto de acciones de información/formación en materia de consumo respetando los márgenes establecidos, y considerando todas las partidas esenciales para su ejecución.
- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta los objetivos de la acción de información/formación y las características de los destinatarios.

3. Implementar las acciones de información/formación a consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo, definidas de acuerdo con las especificaciones, metodología y presupuesto establecido.

- 3.1 Efectuar todas las gestiones para el desarrollo de las acciones y solución de posibles incidencias, de acuerdo con los criterios establecidos, teniendo en cuenta las fechas y condiciones acordadas.



- 3.2 Gestionar las acciones de difusión del plan de información/formación y las relativas a la inscripción, de acuerdo con la forma y medios definidos.
- 3.3 Impartir los contenidos de las acciones de información/formación aplicando la metodología definida en cada acción, y utilizando recursos y materiales didácticos que faciliten su asimilación.
- 3.4 Favorecer la participación activa de los asistentes a lo largo del desarrollo de la acción informativa/formativa utilizando técnicas y estrategias de comunicación y motivación.
- 3.5 Resolver las incidencias que surjan durante el desarrollo de las acciones, adoptando las medidas concretas y realizando las gestiones precisas en cada caso.
 - Desarrollar las actividades teniendo en cuenta los objetivos de la acción de información/formación, las características de los destinatarios, el presupuesto establecido y la normativa aplicable.

4. Determinar la eficacia de las acciones de información/formación en función de los objetivos y resultados previstos.

- 4.1 Verificar el grado de cumplimiento de los objetivos de las acciones de información/formación, aplicando los procedimientos, técnicas e instrumentos de evaluación establecidos en el plan.
- 4.2 Determinar las desviaciones entre el presupuesto aprobado y los costes reales, utilizando medios convencionales e informáticos.
- 4.3 Establecer las conclusiones de la evaluación de las acciones de información/formación, definiendo recomendaciones para la corrección de las desviaciones detectadas.
- 4.4 Elaborar un informe o memoria de ejecución de las acciones desarrolladas incluyendo los resultados de la evaluación, desviaciones, conclusiones y recomendaciones, teniendo en cuenta su finalidad.
 - Desarrollar las actividades teniendo en cuenta los objetivos de la acción de información/formación y la normativa aplicable en materia de consumo.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Definición de acciones de información/formación en materia de consumo a consumidores/empresas/organizaciones.

- Identificación de necesidades en colectivos vulnerables.
 - Sectores, empresas, productos y/o servicios sensibles en materia de consumo.
 - Colectivos vulnerables según criterios de protección al consumidor.
 - Identificación y caracterización de colectivos vulnerables: aplicación de las técnicas de segmentación.



- Técnicas de obtención de información primaria: entrevistas, cuestionarios, protocolos de observación, otros.
- Derechos de los consumidores.
 - Planes de acción en materia de consumo: prevención, protección y promoción.
 - La información, la formación y la educación como herramientas de promoción.
 - Objetivos de las actividades de promoción de los derechos de los consumidores.
 - El fomento de la participación, la representación y la consulta como derecho de los consumidores.
- Consumo responsable.
 - Problemas relacionados con los hábitos y conductas de consumo y gasto.
 - Consumo saludable.
 - Consumo ecológico.
 - Consumo solidario.
 - Compra responsable.

2. Organización de acciones de información/formación de consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo.

- Acciones de información/formación en consumo.
 - Tipos y características.
- Diseño de acciones de formación en consumo.
 - Planificación de actividades: objetivos, cronograma, ayudas y subvenciones a la financiación de las acciones, elaboración de presupuestos.
 - Metodología didáctica: métodos didácticos, técnicas de aprendizaje, dinámica de grupos y recursos humanos, didácticos y materiales.
 - Perfil profesional de los expertos.
 - Formación de adultos.
 - Elaboración de contenidos y edición de materiales didácticos: características del colectivo y accesibilidad universal.
 - Procedimientos e instrumentos de evaluación de la acción de información/formación: elección de indicadores de evaluación.
- Diseño de acciones de información en consumo.
 - Campañas divulgativas en materia de consumo.
 - Diseño y planificación de una campaña informativa: mensaje, imagen, soportes, población diana, medios y recursos.
 - Materiales divulgativos. Elaboración de contenidos.
 - Procedimientos e instrumentos de evaluación de la campaña divulgativa: elección de Indicadores de evaluación.
- Difusión de las acciones de información/formación y promoción de la inscripción: instrumentos, medios y canales.

3. Implementación de acciones de información/formación a consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo.

- Gestiones para el desarrollo de las acciones de información/formación.
 - Contratación de recursos humanos y materiales.
 - Publicidad y difusión de las acciones.
 - Inscripción de destinatarios de las acciones.
- El proceso de comunicación.
 - Tipos de comunicación, dificultades y barreras en la comunicación.
 - Comunicación oral: características de la comunicación oral.
 - Comunicación no verbal.



- Procesos y técnicas de comunicación en las acciones de información/formación.
 - Habilidades personales de comunicación.
 - Aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos.
 - Aplicación de técnicas de resolución de conflictos.
- Presentaciones en materia de información/formación en consumo: Preparación y estructura.

4. Evaluación de las acciones de información/formación a consumidores/empresas/organizaciones en materia de consumo.

- Procedimiento de evaluación de las acciones de información/formación.
 - Instrumentos de evaluación al inicio, durante y al final de las acciones.
 - Aplicación de técnicas de evaluación.
 - Cálculo y medida de indicadores de evaluación.
 - Pruebas de evaluación: Objetivos y efectividad.
 - Aplicación de cuestionarios y encuestas de satisfacción de los destinatarios: Tratamiento de los resultados.
- Calidad de las acciones de información/formación en consumo.
- Valoración de los resultados de la evaluación de las acciones de información/formación.
 - Detección de desviaciones y anomalías: Concepto y tipos.
 - Corrección de desviaciones: Propuestas, recomendaciones y alternativas.
 - Determinación de las conclusiones de la evaluación.
- Elaboración de informes de evaluación de las acciones de información/formación.
 - Informes de evaluación: Tipología, estructura, elementos, destinatarios y objetivos.
 - Redacción de conclusiones, propuestas y recomendaciones.
 - Presentación de informes.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Normativa general aplicable para la defensa de los consumidores y usuarios: europea, estatal y autonómica.
- Organismos e instituciones de protección al consumidor: tipos, características, competencias y funciones.
- Políticas públicas en consumo.
 - Planes de acción en materia de consumo: prevención, protección y promoción.
 - Objetivos de las actividades de promoción de los derechos de los consumidores.
 - La información, la formación y la educación como herramientas de promoción.
 - El fomento de la participación, la representación y la consulta como derecho de los consumidores.
- Iniciativas privadas en la promoción de los derechos de los consumidores.
 - El movimiento asociativo de consumidores y usuarios.
 - La relación cliente-consumidor en el ámbito empresarial.
 - Los consumidores como grupos de interés en la responsabilidad social de las empresas.
 - El rol de otros actores en la promoción de los derechos de los consumidores: profesionales, medios de comunicación, partidos políticos y sindicatos, ONG y redes sociales.
- Equipamiento ofimático.
 - Ordenadores con conexión a internet.



- Fax.
- Teléfono.
- Aplicaciones informáticas.
 - Correo electrónico.
 - Hoja de cálculo.
 - Procesadores de texto.
 - Bases de datos: de información, de legislación.
 - Aplicaciones y software específico para elaboración de presentaciones.
 - Navegadores de internet.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa u organización deberá:

- 1.1 Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Gestionar la información y los recursos de manera idónea y eficaz.
- 1.4 Participar en la implantación de sistemas de control de calidad y mejora continua.

2. En relación con los compañeros de trabajo deberá:

- 2.1 Colaborar con los superiores jerárquicos en la dinámica de trabajo diaria.
- 2.2 Comunicarse de forma clara y concisa con los compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.3 Gestionar el tiempo de trabajo para que no afecte a otros compañeros que esperan el resultado de sus procesos.

3. En relación con los destinatarios de las acciones de información/formación deberá:

- 3.1 Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas designadas en cada momento.
- 3.2 Valorar las propuestas de los destinatarios de las acciones con equidad y transparencia.
- 3.3 Comunicarse de forma empática y fluida con los destinatarios de las acciones de información/formación.
- 3.4 Adaptarse a las características del colectivo o persona destinatarios de las acciones de información/formación.
- 3.5 Moderar las discusiones y las situaciones críticas en caso de conflicto durante las acciones de información/formación.

4. En relación con otros aspectos deberá:

- 4.1 Resolver las incidencias con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.
- 4.2 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y actuaciones.
- 4.3 Evaluar el servicio prestado de manera ecuánime y siguiendo el procedimiento establecido.



- 4.4 Actuar con responsabilidad ante los éxitos y también ante los fracasos.
- 4.5 Cuidar la imagen personal cuando se represente a la empresa u organización en las acciones de información/formación.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0999_3: Organizar y realizar acciones de información y/o formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar la difusión de una acción de información o formación, previamente definida y destinada a escolares en el tramo de edad 12-16 años, para promocionar el consumo responsable de Internet y redes sociales, teniendo en cuenta la normativa aplicable y las especificaciones recibidas.

Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar la acción.
2. Desarrollar la acción propuesta.
3. Valorar los resultados de la acción.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los equipos y aplicaciones informáticos, documentación e información, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de ejecución y difusión de acciones de información/formación en materia de consumo , y que además deberán ser de uso generalizado en el sector (Planes de información/formación, informes, normativa aplicable, datos de encuestas, cuestionarios y resultados de la acción y/u otros)
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización de la acción de información/formación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las características y necesidades de los destinatarios.- Elaboración del cronograma de desarrollo de la acción.- Determinación los recursos, materiales, instalaciones y medios requeridos y metodología en la acción a organizar.- Determinación de los medios de difusión de la acción.- Concreción de las características profesionales de los expertos.- Elaboración de los contenidos.- Preparación de documentación necesaria.- Definición de los procedimientos e instrumentos de evaluación de la acción.- Cumplimiento de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Valoración de los resultados de la acción.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de los procedimientos e instrumentos de evaluación.

	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos de la acción.- Detección de incidencias y desviaciones en el desarrollo de la acción.- Establecimiento de conclusiones y orientaciones para la mejora de la acción.- Elaboración de la memoria de la acción de información/formación.- Cumplimiento de la normativa aplicable. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
--	---

Escala A

5	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características, concretando las características profesionales de los expertos, asegurando su disponibilidad en las fechas establecidas, preparando la documentación necesaria, y definiendo los procedimientos e instrumentos de evaluación, teniendo en cuenta los objetivos de la acción, las características de los destinatarios, los contenidos, las actividades, el presupuesto disponible para su desarrollo y la normativa aplicable.</i></p>
4	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características, concretando las características profesionales de los expertos, asegurando su disponibilidad en las fechas establecidas, preparando la documentación necesaria, y definiendo los procedimientos e instrumentos de evaluación, teniendo en cuenta los objetivos de la acción, las características de los destinatarios y la normativa aplicable.</i></p>
3	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características, concretando las características profesionales de los expertos, asegurando su disponibilidad en las fechas establecidas, preparando la documentación necesaria, teniendo en cuenta los objetivos de la acción, las características de los destinatarios y la normativa aplicable.</i></p>
2	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios, elaborando el cronograma para su desarrollo, determinando los recursos, materiales, instalaciones, medios requeridos, metodología y medios de difusión en función de sus características.</i></p>
1	<p><i>La acción de información/formación se organiza identificando las necesidades de los destinatarios y elaborando el cronograma para su desarrollo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción, detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo, y recogiendo las conclusiones y orientaciones de mejora en la memoria de desarrollo de la acción, incluyendo todas las actividades desarrolladas y resultados en función de los objetivos de la acción, la metodología aplicada y la normativa aplicable.</i>
4	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción, detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo, y recogiendo las conclusiones y orientaciones de mejora en la memoria de desarrollo de la acción, incluyendo todas las actividades desarrolladas y resultados en función de los objetivos de la acción y la normativa aplicable.</i>
3	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción, detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo y recogiendo las conclusiones y orientaciones de mejora en la memoria de desarrollo de la acción, incluyendo todas las actividades desarrolladas y resultados.</i>
2	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción detectando las incidencias y desviaciones acaecidas en su desarrollo.</i>
1	<i>Los resultados de la acción de información/formación se establecen aplicando los procedimientos e instrumentos de evaluación definidos, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

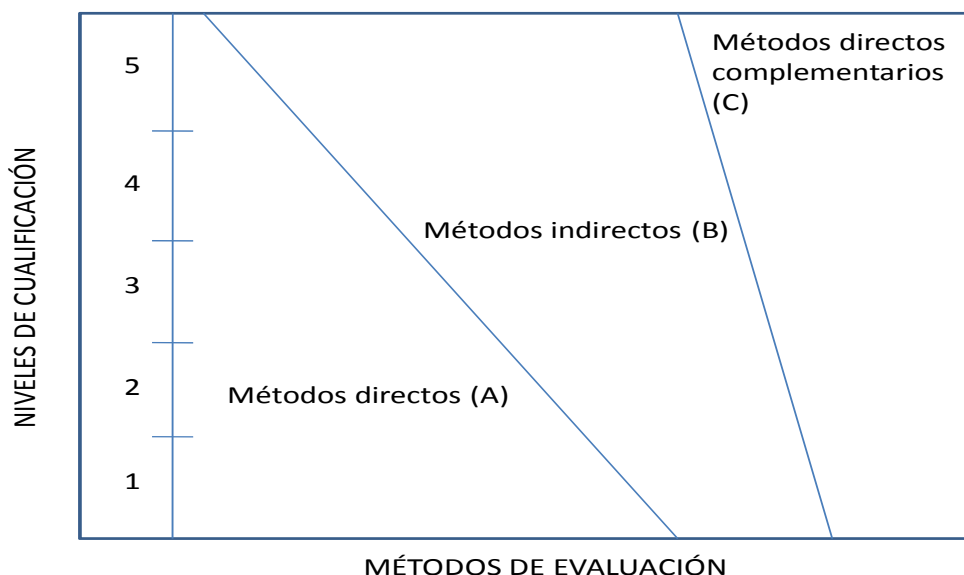
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de



observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la elaboración de planes de actuación de información/formación a consumidores, empresas y organizaciones en materia de consumo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de las habilidades organizativas, analíticas, comunicativas y pedagógicas, así como el manejo de la normativa aplicable en el desarrollo de las acciones de información/formación en materia de consumo. Por ello, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la situación profesional de evaluación se recomienda tener en consideración:



- La capacidad para efectuar el análisis y valoración de la información suministrada para el desarrollo de la situación profesional de evaluación.
 - La capacidad para identificar las necesidades de los destinatarios descritos en la situación profesional de evaluación propuesta.
 - La solvencia para dar respuesta a dichas necesidades a través de las acciones de información/formación.
 - La utilización de técnicas y estrategias de comunicación, así como la capacidad de adaptación de las metodologías didácticas a las características de los colectivos destinatarios de las acciones de información/formación.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a contingencias de podrá plantear alguna situación relacionada con problemas técnicos en los recursos materiales o instalaciones a utilizar en el desarrollo de la acción de información/formación propuesta en la situación profesional de evaluación.
- j) Para la evaluación de la SPE, en relación con la actividad “Establecer los resultados de la acción de información/formación”, se recomienda que se proporcione al candidato la información y documentación suficiente sobre una acción de información/formación en materia de consumo, que incluya las actividades desarrolladas, las incidencias o conflictos acaecidos durante el desarrollo de la acción, datos derivados de cuestionarios u otros instrumentos o actividades de evaluación desarrolladas, entre otros, para que determine las conclusiones de la evaluación, establezca propuestas de mejora y elabore la memoria de desarrollo de la acción.



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO

Acción de control: Conjunto de pautas y movimientos a seguir para comprobar el adecuado cumplimiento de los derechos del consumidor en sus relaciones con los comerciantes o profesionales de cada sector.

Archivo documental de consumo: Soporte donde se explican las bases de nuestro sistema económico de consumo.

Bases de datos: Conjunto de datos almacenados en ficheros informatizados, a los que se puede acceder con gran rapidez para actualizar, modificar, consultar o analizar su contenido.

Boletín de empresa: Documento que contiene información relevante para el cliente en materia de consumo.

Buenas prácticas: Conjunto de normas de actuación, no reguladas legalmente, adoptadas por un sector determinado, encaminadas a facilitar las relaciones entre los comerciantes o prestadores de servicios de éste sector y sus clientes.

Campañas de inspección: Conjunto de actividades programadas con la finalidad de comprobar el cumplimiento de la normativa de un determinado sector y de los derechos del consumidor.

Código de barras: Tipo de identificación basada en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información.

Códigos de conducta: Conjunto de normas de actuación escritas y aceptadas individualmente por cada uno de los miembros de un sector determinado, encaminadas a facilitar las relaciones entre los comerciantes o prestadores de servicios, de éste sector, y sus clientes.

Comunicación: Forma de obtener información primaria que implica realizar preguntas a una población o muestra de interés utilizando como instrumento un cuestionario.

Comunicación no verbal: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes sin palabras, es decir, se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal.



Comunicación verbal: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes a través de signos orales y palabras habladas o escritas.

Consultas: Solicitud de información y aclaración de las dudas relacionadas con temas de consumo.

Consumo ecológico: Consumo de productos y servicios provenientes de procesos naturales que respetan y no degradan el medio ambiente.

Consumo saludable: Consumo de productos sanos y naturales, evitando aquellos que conducen a ciertas patologías poco recomendables que entrañan riesgos para la salud, con el fin de conseguir un adecuado desarrollo físico y mental.

Consumo solidario: Consumo de productos provenientes de puestos de trabajo con condiciones laborales adecuadas, y sin ningún tipo de discriminación social.

Control de mercado: Comprobación del funcionamiento y del cumplimiento de la normativa vigente en cada momento en la actividad comercial de un determinado sector.

Copias de seguridad: Reproducción de ficheros o datos o cualquier tipo de información de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales.

Coste: Valor monetario de los consumos de factores que suponen el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio.

Cronograma: Gráfica cuyo eje de abscisas está dividido en fracciones cronológicas (días, semanas, entre otros.), de modo que registre las variaciones en el curso del tiempo del hecho estudiado, que se representa en el eje de ordenadas.

Destrezas analíticas: Capacidades globales de análisis de resultados en situaciones de conflicto entre consumidores o usuarios y comerciantes.

Distribución de competencias: Asignación de actividades a las administraciones públicas implicadas en materia de consumo.

Divisas: Toda la moneda utilizada en una región o país ajeno a su lugar de origen y que fluctúan entre sí dentro del mercado monetario mundial.

Estrategia de la organización: Planes a seguir en el desarrollo de la actividad de control para cumplir con las directrices marcadas por la empresa u organización.

Evaluación: Valoración de resultados obtenidos una vez finalizada la acción de control o formación en materia de consumo.



Formación en materia de consumo: Conjunto de acciones formativas que se desarrollan para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios.

Frecuencia: Número de veces que se programa una ruta de transporte en un determinado intervalo de tiempo.

Hojas de reclamaciones: Solicitud facilitada por la empresa/organismo para realizar la reclamación sobre la compra de un bien o prestación de un servicio.

Imagen personal: Conjunto de elementos físicos, formales y conceptuales que cada persona tiene de forma involuntaria o planificada y que proyecta sobre los demás generando una idea o creencia de sí mismo sobre estos.

Información: Datos que se deben facilitar a los consumidores de manera clara, concisa y didáctica sobre productos y/o servicios de consumo.

Inspección: Comprobación in situ del cumplimiento de la normativa vigente en relación tanto a los productos como a los establecimientos e instalaciones así como el cumplimiento de los derechos del consumidor.

Intranet: Una intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información.

Mecanismos extrajudiciales: Mecanismos e instituciones a través de los que canalizar aquellas pretensiones legítimas que permiten soslayar las causas que inciden en la formación de la voluntad del consumidor de no ejercitar acciones judiciales.

Medios de difusión: Medios de comunicación utilizados para hacer llegar a sus destinatarios, de forma adecuada, la información sobre las distintas actuaciones en materia de consumo.

Mercado: Conjunto de compradores y vendedores de productos o servicios que realizan procesos de intercambio.

Multimedia: Cualquier sistema que utiliza múltiples medios de comunicación al mismo tiempo para presentar información.

Muestra: Subconjunto de elementos de una población de la que se quiere obtener información. Para que la muestra sea válida, debe ser representativa, es decir, que en su estructura se reproduzcan las características de la población.

Objetivos de formación: Metas que debe alcanzar el/os alumno/s al finalizar el proyecto formativo.



Observación: Procedimiento para obtener datos primarios, que supone la comprobación de una situación de interés registrándose hechos, acciones o comportamientos, por medio de una persona o de un instrumento mecánico o electrónico.

Organigrama: Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

Parámetros: Elemento o factor que caracteriza e identifica un aspecto susceptible de medida con el propósito de evaluar o establecer un control sobre tal aspecto.

Plan de actividades: Programa o conjunto de actividades previstas para conseguir los objetivos fijados para una adecuada información y educación de sus destinatarios.

Promoción: Actividades que tratan de estimular la demanda a corto plazo de un producto o servicio, mediante la utilización de incentivos materiales o económicos.

Propiedad intelectual: Conjunto de derechos que corresponden a los autores y a otros titulares (artistas, productores, organismos de radiodifusión...) respecto de las obras y prestaciones fruto de su creación.

Publicidad: Comunicación realizada por una persona física o jurídica, en el ejercicio de un actividad comercial, industrial, artesanal o profesional con el fin de promover la contratación de bienes, servicios, derechos y obligaciones.

Secuenciación: Sucesión de actividades y pautas a seguir en el desarrollo de las acciones de control y formación en consumo.

Sistema de autorregulación: Normas de mercado que permiten la adaptación y el funcionamiento autónomo del mercado sin necesidad de una regulación permanente.

Técnicas de archivo: Procedimientos para organizar y clasificar la información registrada.

Tendencias: Patrón de comportamiento de los elementos de un entorno particular durante un período. En términos del análisis técnico, la tendencia es la dirección o rumbo del mercado.

Tesaurus: Diccionario utilizado en la catalogación de documentos.

Toma de muestras: Secuencia de la acción de control para la comprobación de la calidad y seguridad de un determinado producto puesto a la venta.