

BARAKALDOKO UDALA

IRAGARPENA, gitarrako erdiko mailako irakaslearen titulu baten galerari buruzkoa. 23695

EGOKI, KOOPERATIBA ELKARTEA

IRAGARPENA, Egoki, Koop. Elkartearen eraldaketarena. 23695

AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO

ANUNCIO del extravío de un título de profesor de guitarra de grado medio. 23695

EGOKI, SOCIEDAD COOPERATIVA

ANUNCIO de la transformación de Egoki, S. Coop. 23695

Xedapen Orokorrak

**HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE
ETA IKERKETA SAILA****Zk-5740**

336/1998 DEKRETUA, abenduaren 1ekoa, «Kontsumitzailearentzako zerbitzuak» goi-mailako heziketa-zikloaren curriculumaz ezaugarritzen duena.

Uztailaren 22ko 1652/1994 Errege Dekretuak, «Kontsumitzailearentzako zerbitzuetako» goi-mailako teknikariaren titulua eta titulu honi dagozkion gutxieneko irakaskuntzak ezartzen ditu, maiatzaren 7ko 676/93 Errege Dekretuaren arabera, bertan lanbide-heziketako tituluei eta hauen gutxieneko irakaskuntzei buruzko irizpide orokorrak finkatzen dira-eta.

Apirilaren 30eko 777/1998 Errege Dekretuak, Lanbide Heziketa hezkuntza-sistemaren esparruan antolatze alderdi jakin batzuk garatzen ditu.

Hezkuntza Sistemaren Antolamendu Orokorrari buruzko urriaren 3ko 1/1990 Lege Organikoaren laugarren atala kontuan izanik, hezkuntza-administrazio eskudunei dagokie heziketa-zikloen curriculumaz osatzea.

Batzilergoaren, Lanbide Heziketako irakaskuntzen eta bere titulazioei buruzko norabideen erregulazioa finkatzen duen eta Euskal Herrian bere ezarpena xedatzen duen apirilaren 29ko 97/1997 Dekretuaren arabera, lanbide-heziketako irakaskuntzen antolamendu orokorra eta bere tituluei buruzko norabideak finkatzen dituen azaroaren 22ko 447/1994 Dekretuaren 6. atala eta VI eta VIII. atalburuak indargabetu egiten dira eta Eusko Jaurlaritzari eta, bereziki, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari dagokio irakaskuntzen curriculumaz osatzea eta, ondorioz, heziketa-ziklo edo Berariazko Lanbide Heziketako titulu bakoitzaren Oinarriko Curriculum Diseinua (OCD) finkatzea.

Disposiciones Generales

**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN****Nº-5740**

DECRETO 336/1998, de 1 de diciembre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior: «Servicios al consumidor».

El Real Decreto 1652/1994, de 22 de julio, establece el título de Técnico superior en «Servicios al consumidor» y sus correspondientes enseñanzas mínimas, de acuerdo con el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, el cual fija las directrices generales sobre los títulos de formación profesional y sus enseñanzas mínimas.

El Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, desarrolla determinados aspectos de la ordenación de la Formación Profesional en el ámbito del sistema educativo.

De conformidad con el artículo cuatro de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, corresponde a las Administraciones educativas competentes completar el currículo de los correspondientes ciclos formativos.

De acuerdo con el Decreto 97/1997, de 29 de abril, por el que se establece la regulación del Bachillerato, las enseñanzas de Formación Profesional y las directrices sobre sus títulos, y se dispone su implantación en el País Vasco, se derogan el artículo 6 y los capítulos VI y VIII del Decreto 447/1994, de 22 de noviembre, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas de Formación Profesional y las directrices sobre sus títulos, corresponde al Gobierno Vasco y, en particular, a su Departamento de Educación, Universidades e Investigación, completar el currículo de las enseñanzas y, en consecuencia, establecer el Diseño Curricular Base (D.C.B.) de cada ciclo formativo o título de formación profesional específica.

Berariatzko Lanbide Heziketako heziketa-zikloen curriculumak finkatzeko Euskal Autonomia Erkidegoan antzemandako sektore edo lanbide-esparru bakoitzaren koalifikazio-behar orokorrak hartuko dira aintzat eta, horretarako, curriculumak ikastetxeen gizarte- eta produktio-inguruneetako berariatzko beharretara egokitu ahal izateko neurriak ezarriko dira.

«Kontsumitzailearentzako zerbitzuak» tituluaren curriculumean titulua osatzen duten lanbide-moduluak eta helburu orokorrak, lanbide-modulu bakoitzeko amaierako gaitasunak, ebaluazio-irizpideak eta edukiak eta, gainera, berau antolatu eta ezarri ahal izateko norabideak eta zehaztapenak finkatzen dira, besteak beste.

Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak argi eta garbi adierazten du ikastetxeei «pedagogia- eta antolamendu-autonomia» eman behar zaiela. Horrenbestez, ikastetxe bakoitzak irakaskuntza hauek eska ditzaketen ikasleak eta ikastetxearen gizarte- eta produktio-ingurunearen ezaugarriak (eragin zuzeneko ingurunearen zein ikasleak lan-munduratu daitezkeen ingurunearen ezaugarriak) aintzat hartuta egokitu beharko du curriculumak, betiere curriculum honen aginduak errespetatuz.

Pedagogia- eta antolamendu-autonomiaren esparruan, ikastetxeari dagokio bere Ikastetxearen Curriculum Proiektua ezartzea eta ikastetxeak proiektu honetan landuko ditu bere irakaskuntza-zereginaren ezaugarriak eta nortasuna zehazteko eta lanbide-moduluetako programazioak lantzeari buruzko irizpideak finkatzeko beharrezko erabakiak.

Ikastetxearen Curriculum Proiektuaren esparruan, heziketa-zikloa eskaintzeaz arduratuko den irakasle-taldeari eta, bereziki, irakasle bakoitzari dagokio programazioak lantzea. Horretarako, ezartzen diren helburu orokorrak kontuan izan beharko dira, lanbide-modulu bakoitzaren gaitasunak eta edukiak errespetatu beharko dira eta euskarritzat irakaskuntzen erreferentziazko lanbide-perfila hartu beharko da, azken hau oso garrantzitsua izango da.

Helburu orokorrek ikasleak heziketa-zikloaren amaieran eskuratu behar dituen gaitasunak eta lorpenak adierazten dituzte eta, hortaz, heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluetako bakoitzean landu behar diren edukiak eta lortu beharreko amaierako gaitasunak lortzeko lehen iturria dira.

Edukiak beren izaeraren arabera sailkatutako multzoetan aurkezten dira modulu bakoitzean: kontzeptuzkoak, prozedurazkoak eta jarrerazkoak. Eduki hauen irakaskuntzaren bitartez, ikasleek trebetasun eta abiltzia teknikoak, bere etorkizun profesionalean aurrera egiteko kontzeptuzko euskarri zabala eta lortu nahi den koalifikazioarekin bat datorren lanbide-nortasuna isladatuko duten portaerak eskura ditzaten lortu nahi da.

El currículo de los ciclos formativos de Formación Profesional Específica se establece teniendo presentes las necesidades generales de cualificación de cada sector o ámbito profesional observadas en la Comunidad Autónoma del País Vasco estableciendo medidas para posibilitar adaptaciones curriculares a las necesidades específicas de los entornos socio-productivos de los centros docentes.

En el currículo del presente título «Servicios al consumidor», se establecen, entre otros elementos, los objetivos generales y módulos profesionales que lo componen, capacidades terminales, criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional y, además, directrices y determinaciones para su posible organización e implantación.

Una directriz clara del Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco es la «autonomía pedagógica y organizativa» que otorga a los centros educativos. En consecuencia, el presente currículo debe ser, respetando sus prescripciones, adaptado por cada centro a su posible población escolar demandantes de estas enseñanzas y a las características de su entorno socio-productivo considerando, además del entorno de influencia directa, el de posible inserción laboral del alumnado.

En el marco de la autonomía pedagógica y organizativa de que se dispone, corresponde al centro educativo establecer su Proyecto Curricular de Centro, en el cual abordará las decisiones necesarias para concretar sus características e identidad en la labor docente así como para determinar los criterios para elaborar las programaciones de los módulos profesionales.

En el marco del Proyecto Curricular de Centro, corresponderá al equipo docente, responsable de ofertar el ciclo, y a cada profesor o profesora en particular, elaborar las programaciones teniendo presente los objetivos generales que se establecen, respetando las capacidades y contenidos que cada módulo profesional contiene y, muy importante, teniendo como soporte el perfil profesional que referencia las enseñanzas.

Los objetivos generales expresan las capacidades y logros que al finalizar el ciclo formativo el alumnado ha debido adquirir y son la primera fuente para obtener las capacidades terminales que se deben alcanzar y contenidos que se deben abordar en cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo.

Los contenidos, en cada módulo, se presentan en bloques y clasificados por su naturaleza: conceptuales, procedimentales y actitudinales, debiéndose obtener, con su impartición, que el alumnado logre unas habilidades y destrezas técnicas, su soporte conceptual amplio para progresar en su futuro profesional y unos comportamientos que reflejen una identidad profesional coherente con la cualificación deseada.

Horrenbestez, lanbide-moduluetan erreferentziazko koalifikazioarekin bat datorren prestakuntza teknikoa eta jarrerazko trebakuntza bateraturik eman behar dira.

Azkenik, ikastetxe bakoitzean curriculum honetako programazioak, gizarte- eta produkzio-ingurunea eta ikasleak aintzat hartuta, behar bezala egokitu eta zehaztu ahal izan daitezen, ikastetxe bakoitzak heziketa-zikloaren guztizko iraupenaren %15 izango du bere esku, heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-modulu desberdinetan banatzeko, betiere ezartzen diren norabideak aintzat hartuta.

Ondorioz, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuaren proposamenez, Jaularitzaren Kontseiluak 1998ko abenduaren 1ean egindako bilkuran aztertu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

1. *atala.*— Dekretu honek gutxieneko irakaskuntzak onartzen dituen uztailaren 22ko 1652/1994 Errege Dekretuak araututako «Kontsumitzailearentzako zerbitzuetako» teknikariaren tituluari lotzen zaizkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculumak ezartzen du.

2. *atala.*—

2.1.— Heziketa-zikloaren izena, maila eta guztizko iraupena dekretu honen eranskinaren 1. idazatian ezarritakoak dira.

2.2.— Irakaskuntzak ezartzeko erreferentziazko lanbide-perfila eranskinaren 2. idazatian adierazitakoa da.

2.3.— Heziketa-zikloaren helburu orokorrak eranskinaren 3.1. idazatian ezarritakoak dira.

2.4.— Heziketa-zikloak lanbide-moduluetan egituratzen dira eta lanbide-modulu hauetako bakoitzari dagokion amaierako gaitasunak (ikasleek lortu beharrekoak), hauen ebaluazio-irizpideak eta edukiak ezarriko dira. Hauek guztiak aginduzkoak dira Euskal Autonomia Erkidegoko ikastetxe guztietarako eta eranskinaren 3.2. idazatian aditzera emandakoak dira.

3. *atala.*—

3.1.— Eranskinaren 3.3.1. idazatian heziketa-ziklo hau osatzen duten lanbide-modulu bakoitzerako oinarritzko iraupena eta iraupen finkoa ezarri da. Azken hau baliagarria izango da lanbide-modulu horiek aparte eskaintzen direnerako, betiere Lanbide Heziketako Zuzendariak onartu ondoren eta arautzen den moduan eginda.

3.2.— Era berean, eranskinaren 3.3.1. idazatiak lanbide-moduluen eskaintza osoko eta eskaintza partzialeko behin-betiko iraupenak eta ikastetxean bertan Lantokiko prestakuntza lanbide-moduluaren zein orduportzentaia irakatsi daitekeen ezartzeko erregulazioak eta aginduak biltzen ditu.

Por lo tanto, en los módulos profesionales, se deben aportar de una forma integrada una formación técnica y una capacitación actitudinal acorde con la cualificación referenciada.

Por último, y para posibilitar una eficaz adaptación y concreción de las programaciones en cada centro, del presente currículo a su entorno socio-productivo y a su población escolar se facilita que cada centro pueda disponer del 15% de la duración total del ciclo formativo para distribuirlo en los distintos módulos profesionales que lo conforman bajo las directrices que se establecen.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación, Universidades e Investigación, con informe del Consejo Vasco de Formación Profesional, previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno, en su sesión celebrada el día 1 de diciembre de 1998,

DISPONGO:

Artículo 1.— Este Decreto establece el currículo para las enseñanzas de formación profesional vinculadas al título de Técnico superior en «Servicios al consumidor» regulado por el Real Decreto 1652/1994, de 22 de julio, por el cual se aprueban las enseñanzas mínimas.

Artículo 2.-

2.1.— La denominación, nivel y duración total del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 1 del anexo de este Decreto.

2.2.— El perfil profesional como referente para el establecimiento de las enseñanzas es el que se indica en el apartado 2 del anexo.

2.3.— Los objetivos generales del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 3.1 del anexo.

2.4.— Los ciclos formativos se estructuran en módulos profesionales, estableciéndose para cada uno de ellos, tanto las capacidades terminales (logros a adquirir por el alumnado) con sus criterios de evaluación, como los contenidos. Todos ellos tienen el carácter de prescriptivo para todos los centros educativos de la CAPV y se presentan en el apartado 3.2 del anexo.

Artículo 3.-

3.1.— En el apartado 3.3.1. del anexo para cada módulo que conforma el presente ciclo formativo, se ha establecido su duración básica y duración fija, esta última cuando, previa aprobación por la Dirección de Formación Profesional y en la forma que se regule, dichos módulos profesionales se oferten independientemente.

3.2.— Así mismo, el apartado 3.3.1 del anexo presenta las regulaciones y prescripciones para establecer las duraciones definitivas de los módulos profesionales en oferta completa y el porcentaje de horas del módulo profesional de Formación en centro de trabajo que pueden impartirse en el centro educativo.

3.3.— Eranskinaren 3.3.2. idazatiak lanbide-moduluak eskaintza osoan irakasteko sekuentzia ezartzearen ikastetxeak kontuan hartu behar dituen erregulazioak eta aginduak adierazten ditu.

4. *atala*.— Irakasleei heziketa-zikloa osatzen duten moduluak irakasteko exijitzen zaizkien espezialitateak eranskinaren 4.1. idatzian idatzitakoak dira

5. *atala*.— Urriaren 3ko 1/1990 Lege Organikoaren hamaikagarren gehigarritzko xedapenean ezarritakoari dagokionez eta uztailaren 22ko 1652/1994 Errege Dekretuaren arabera, eranskinaren 4.2. idatzian adierazten diren titulazioak baliokideak dira irakaskuntza ondorioetarako.

6. *atala*.— Heziketa-zikloa irakasteko espazio-baldintzak eranskinen 5.1. idatzian azaltzen dira.

7. *atala*.— Heziketa-ziklo honetan ezarritako irakas-kuntzak gainditzen dituzten ikasleak eranskinaren 6.2 idatzian aditzaera ematen diren unibertsitate-ikasketetan sartu ahal izango dira.

8. *atala*.— Lanerako Lanbide Heziketako ikasketen ondorioz edo lan-praktikarekiko duten korresponden-tziaren ondorioz konbalida daitezkeen lanbide-modu-luak 7.1. eta 7.2. idatzitan, hurrenez hurren, adiera-zitakoak dira.

GEHIGARRIZKO XEDAPENAK

Lehen a. — Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak urrutiko hezkuntzaren modalitateetarako eta behar bereziak dituzten ikasleentzat egokitu ahal izango du dekretu honetan adierazten den curriculumak.

Bigarren a. — Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak heziketa-ziklo honen eskaintza partziala edo bestelako eskaintza baimendu eta arautu ahal izango du, komenigarri iruditzen bazaio.

Hirugarren a. — Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ebaluazio-prozesurako norabideak eta heziketa-zikloetan matrikulatzeko baldintzak arautuko ditu.

Laugarren a. — Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak, dekretu hau onartu ondoren, lanbide-moduluren baten antolamendu-egitura zatika egitea baimendu eta arautu ahal izango du.

3.3.— El apartado 3.3.2 del anexo presenta las regulaciones y prescripciones a tener en cuenta por el centro educativo para establecer la secuencia para impartir los módulos profesionales en oferta completa.

Artículo 4.— Las especialidades exigidas al profesorado para impartir los módulos que conforman el presente ciclo formativo son las que se redactan en el apartado 4.1 del anexo.

Artículo 5.— En relación con lo establecido en la disposición adicional once de la Ley Orgánica 1/1990, del 3 de octubre, y de acuerdo con el Real Decreto 1652/1994, de 22 de julio, son equivalentes a efectos de docencia las titulaciones que se expresan en el apartado 4.2 del anexo.

Artículo 6.— Los requisitos de espacios para la impartición del presente ciclo formativo se presentan en el apartado 5.1 del anexo.

Artículo 7.— Los alumnos o alumnas que superen las enseñanzas establecidas en el presente ciclo formativo, tendrán acceso a los estudios universitarios indicados en el apartado 6.2 del anexo.

Artículo 8.— Los módulos profesionales susceptibles de convalidación por estudios de formación profesional ocupacional o por correspondencia por la práctica laboral son los que se especifican, respectivamente, con los apartados 7.1 y 7.2.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.— El Departamento de Educación, Universidades e Investigación podrá adaptar el currículo a que se refiere este Decreto para la modalidad de educación a distancia así como adecuarlo a las características de un alumnado con necesidades especiales.

Segunda.— El Departamento de Educación, Universidades e Investigación podrá autorizar y reglamentar la posibilidad de oferta parcial o de otra índole si así lo considera conveniente del presente ciclo formativo.

Tercera.— El Departamento de Educación, Universidades e Investigación reglamentará las directrices para el proceso de evaluación así como los requisitos para la matriculación en los ciclos formativos.

Cuarta.— El Departamento de Educación, Universidades e Investigación podrá autorizar y reglamentar con posterioridad a la aprobación del presente Decreto una estructura organizativa de algún módulo profesional en partes.

AZKEN XEDAPENA

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 1998ko abenduaren 1ean.

Lehendakaria,
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

Hezkuntza, Unibertsitatea eta Ikerketa sailburua,
INAXIO OLIVERI ALBISU.

ERANSKINA

- 1.– Tituluaren identifikazioa.
 - 1.1.– Izena.
 - 1.2.– Maila.
 - 1.3.– Heziketa-zikloaren iraupena.
- 2.– Erreferentea (lanbide-perfila).
 - 2.1.– Gaitasun orokorra.
 - 2.1.1.– Lanbide-gaitasunak.
 - 2.1.2.– Erantzukizuna eta autonomia.
 - 2.2.– Lanbide-burutzapenak eta lanbide-portaerak.
 - 2.3.– Produkzio-prozesuko kokapena.
- 3.– Irakaskuntzak.
 - 3.1.– Heziketa-zikloaren helburu orokorrak.
 - 3.2.– Lanbide-moduluak.
 - 3.3.– Heziketa-zikloaren sekuentziazioa eta denboralizazioa.
 - 3.3.1.– Iraupenak.
 - 3.3.2.– Sekuentziazioa.
- 4.– Irakasleak.
 - 4.1.– «Kontsumitzailearentzako zerbitzuak» heziketa-zikloko lanbide-moduluetan irakaskuntza-atribuzioa duten irakasleen espezialitateak.
 - 4.2.– Titulazioen baliokidetasunak irakaskuntzan aritzeko.
- 5.– Irakaskuntzak emateko gutxieneko baldintzak.
 - 5.1.– Espazioak.
- 6.– Sarbideak eta/edo ibilbideak.
 - 6.1.– Oinarrizko Lanbide Heziketa.
 - 6.2.– Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea.
- 7.– Konbalidazioak eta korrespondentziak.
 - 7.1.– Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak.
 - 7.2.– Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 1 de diciembre de 1998.

El Lehendakari,
JOSÉ ANTONIO ARDANZA GARRO.

El Consejero de Educación, Universidades e Investigación,
INAXIO OLIVERI ALBISU.

ANEXO

- 1.– Identificación del título.
 - 1.1.– Denominación.
 - 1.2.– Nivel.
 - 1.3.– Duración del ciclo formativo.
- 2.– Referente (Perfil profesional).
 - 2.1.– Competencia general.
 - 2.1.1.– Capacidades profesionales.
 - 2.1.2.– Responsabilidad y autonomía.
 - 2.2.– Realizaciones y comportamientos profesionales.
 - 2.3.– Posición en el proceso productivo.
- 3.– Enseñanzas.
 - 3.1.– Objetivos generales del ciclo formativo.
 - 3.2.– Módulos profesionales.
 - 3.3.– Secuenciación y temporalización del ciclo formativo.
 - 3.3.1.– Duraciones.
 - 3.3.2.– Secuenciación.
- 4.– Profesorado.
 - 4.1.– Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo «Servicios al consumidor».
 - 4.2.– Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.
- 5.– Requisitos mínimos para la impartición de las enseñanzas.
 - 5.1.– Espacios.
- 6.– Accesos y/o itinerarios.
 - 6.1.– Formación profesional de base.
 - 6.2.– Acceso a estudios universitarios.
- 7.– Convalidaciones y correspondencias.
 - 7.1.– Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.
 - 7.2.– Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

1.- Tituluaren identifikazioa.

1.1.- Izena: «Kontsumitzailearentzako zerbitzuak».

1.2.- Maila: Goi-mailako Berariazko Lanbide Heziketa.

1.3.- Iraupena: 1.400 ordu.

2.- Erreferentea (lanbide-perfila).

2.1.- Gaitasun orokorra

Teknikari honi, produkzio-sistemen barruan, lanbide prestakuntzari buruzko ondoko baldintza orokorrak eskatzen zaizkio.

- Kontsumitzailea eta ondasun eta zerbitzuen erabiltzailea babesteko planak kudeatu eta burutzea, kontsumo-gaietan indarrean dagoen araudi eta legeriaren arabera eta ezarritako prozedurei eta jasotako espezifikazioei jarraiki.

Teknikari honek, betiere, lizentziatu eta/edo diplomatuen ikuskapenarekin jardungo du.

2.1.1.- Lanbide-gaitasunak.

- Kontsumo-gaietan indarrean dagoen araudia interpretatzea, gertatzen diren aldaketa sarrietara eta araudia aplikatuz eratoritzen diren ondorioetara egokituz.
- Saltoki, industria, jarduera, produktu eta zerbitzuetan egin ohi diren merkataritza-praktikak kontsumoaren esparruan ikuskatzea, anomaliak antzeman eta ekintza zuzentzaileak garatu ahal izateko.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileek aurkeztutako salaketa eta erreklamazioen funtsezko alderdiak baloratu eta konponbidea emateko beharrezkoak diren ekintzak burutzea.
- Kontsumo-gaietan prestatzeko planak eta informazio-kanpainak prestatzea.
- Kontsumo-gaietan informazioa eta dokumentazioa lortu eta tratatzeko prozesuak antolatzea, enpresaren premiak eta/edo eskakizunak kontuan hartuta.
- Zerbitzua egiteko prozesuaren ikuspegi globala eta integratua izatea, berekin zerikusia duten alderdi teknikoak, antolamenduzkoak, ekonomikoak eta giza baliabideei dagokienez.
- Teknikari, lan-antolamenduak eta lanbidearekin zerikusia duten alderdi ekonomikoak eragindako aldaketen ondorioz sortutako lan-egoera berrietara egokitzea.
- Bere lanaren garapenean komunikazio eraginkorrak izatea, bere jarduera antolamenduen beste arlo batzuekin koordinatuz.
- Dagokion talde funtzionaleko kideekin etengabe harremanetan egotea, taldeari esleitutako helburuak lortzeko erantzukizuna hartuta, besteen lana errespetatuta, taldeko zereginak antolatu eta zuzenduta eta sortzen diren zailtasunak gaindi-

1.- Identificación del título.

1.1.- Denominación: «Servicios al consumidor».

1.2.- Nivel: Formación profesional específica de grado superior.

1.3.- Duración: 1.400 horas.

2.- Referente (Perfil profesional).

2.1.- Competencia general.

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

- Gestionar y ejecutar los planes de protección al consumidor y usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

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

2.1.1.- Capacidades profesionales.

- Interpretar la normativa legal vigente en materia de consumo, adaptándose a los cambios frecuentes que se producen y a las consecuencias que se derivan de su aplicación.
- Inspeccionar, en el marco del consumo, las prácticas comerciales habituales realizadas en establecimientos, industrias, actividades, productos y servicios, detectando anomalías para desarrollar actuaciones correctoras.
- Valorar los aspectos claves de las denuncias/reclamaciones presentadas por los consumidores/usuarios y realizar las acciones requeridas para la solución de las mismas.
- Elaborar planes de formación en materia de consumo y campañas de información.
- Organizar procesos de obtención y tratamiento de información/documentación en materia de consumo, atendiendo a las necesidades y/o requerimientos de la organización.
- Poseer una visión global e integrada del proceso de prestación del servicio relativa a los diferentes aspectos técnicos, organizativos, económicos y humanos relacionados con aquél.
- Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas, organización laboral y aspectos económicos relacionados con su profesión.
- Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo, coordinando su actividad con otras áreas de la organización.
- Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, organizando y dirigiendo tareas colectivas.

tzen lagunduta, lankideen eta menpekoen ideiekiko tolerantziatzeko jarrera azalduz.

- Arazoei konponbidea aurkitzea eta norberaren edo besteen jarduerari buruzko erabakiak hartzea, ezarritako arauak identifikatuz eta horiei jarraituz, bere gaitasunaren esparruaren barruan.— Erabakiak kontsultatu beharko ditu, baldin eta erabakien ondorio ekonomikoak edo segurtasun-mailako ondorioak handiak badira.
- Bere gaitasun-ataleko jarduera hobetzeko irizpide edo ekintza berriak aztertu eta proposatzea, berrikuntzei, joerei, teknologiarari eta bere gaitasun-eremuan aplikagarria den araudiari buruzko informazioa jasoz.

2.1.2.— Erantzukizuna eta autonomia.

Teknikari honi, goragoko maila duten teknikariak esleitutako funtzioen eta helburuen esparruan eta dagozkion lanerako arloetan, oro har, ondoko autonomia-gaitasunak eskatuko zaizkio:

- Kontsumitzailearentzako arreta.
- Erreklamazioak tramitatzea.
- Ikuskapen-bisitaldiak egitea.
- Kontsumo-gaietan informatu eta prestatzeko planak prestatu eta kontrolatzea.
- Txostenak egin eta informatu eta prestatzeko jarduerak ebaluatzea.
- Informazio- eta dokumentazio-iturriak identifikatu, lokalizatu eta ebaluatzea.
- Kontsumoari buruzko informazioa aztertu, tratatu eta banatzea.

2.2.— Lanbide-burutzapenak eta lanbide-portaerak.

Ondokoak dira profesionalak burutu eta/edo azaldu behar dituen burutzapen eta portaera esanguratsuenak:

1.— Saltokiak, industriak, jarduerak, produktuak eta zerbitzuak kontsumoaren esparruan kontrolatzea.

- Ikuskapen-bisitaldian aurrez finkatutako helburuak lortu ahal izateko jardunbideak zehaztea.
- Ikuskapen-bisitaldia jardueraren izaerarekin bat etorritik egitea, legeria betetzen dela ziurtatzeko.
- Burututako ikuskapenaren akta behar bezala egitea, jardueraren izaerak hala eskatzen duenean.
- Laginak hartzea produktuaren izaerarako egokiak diren prozedurak aplikatuz.
- Ikuskapen-jardueran lortutako ondorioak ezarritako denboran eta eran aurkeztea.

vas y cooperando en la superación de dificultades que se presenten, con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.

- Resolver problemas y tomar decisiones individuales sobre sus actuaciones o las de otros, identificando y siguiendo las normas establecidas procedentes, dentro del ámbito de su competencia, consultando dichas decisiones cuando sus repercusiones organizativas, económicas o de seguridad son importantes.
- Estudiar y proponer nuevos criterios o acciones encaminados a mejorar la actividad de su unidad, manteniéndose informado de las innovaciones, tendencias, tecnología y normativa aplicable a su ámbito de competencia.

2.1.2.— Responsabilidad y autonomía.

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

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

2.2.— Realizaciones y comportamientos profesionales.

Las realizaciones y comportamientos más significativos que ha de ejecutar y/o manifestar el profesional son:

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

- Determinar las líneas de actuación en la visita de inspección para la consecución de los objetivos prefijados.
- Realizar la visita de inspección de acuerdo con el carácter de la actuación para asegurar el cumplimiento de la legislación.
- Levantar correctamente Acta de la inspección efectuada cuando el carácter de la actuación lo requiera.
- Efectuar la toma de muestras aplicando los procedimientos adecuados a la naturaleza del producto.
- Presentar conclusiones, obtenidas en la actuación inspectora, en el tiempo y forma establecidos.

2.- Ondasun eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzailearentzako arreta-planak burutzea.

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileari behar bezalako arreta eskaini eta arazoa edo kontsulta identifikatzea jardunbideak ondorioztatzeko.
- Kontsumitzaileari bere eskubideen eta izan litzakeen konponbideen informazio eta aholku egokiak ematea ezarritako espezifikazioen arabera planteatutako arazo edo kontsultari dagokionez.
- Informazioa tratatu eta eskuratzeko kostua eta denbora optimizatuko duen informazio-sistema bat ezartzea.
- Kexak eta erreklamazioak dagozkien sail eta/edo erakunde eta organismoetara behar bezala kudeatzea, kontsumitzaileak gatazkari konponbidea aurkitzeko duen helburua edo interesa asetzeko.
- Bitarteko gisa jardutea, kontsumitzaileek edo erabiltzaileek aurkeztutako erreklamazioetan alderdien arteko adostasun-konponbideak lortzen ahaleginduz eta horretarako negoziazio-teknika egokiak aplikatuz.
- Erreklamazio-prozesua behar bezala kontrolatzea anomaliak edo atzerapenak antzemateko.
- Enpresa edo erakundeak egindako zerbitzuaren kalitatea kontrolatzea, premiak eta hauen asetze-maila aztertuz.

3.- Kontsumo-gaietako informazioa eta dokumentazioa lortu, antolatu eta kontrolatzea.

- Kontsumitzaile edo erabiltzaileari dagokion informazioa eta dokumentazioa lortzea, bere fidagarritasuna ziurtatuz eta ezarritako aurrekontuaren arabera.
- Erakundearen barneko eta kanpoko iturrietatik datorren informazioa prozesatzea, sailaren premietara egokitzen diren antolamendu- eta tratamendu-metodoak aplikatuz.
- Kontsumo-gaietako berariazko informazioaren barneko eta kanpoko eskariei garaiz eta tajuz erantzutea.
- Informazioa beharrezko osotasun, erabilgarritasun eta segurtasunarekin mantentzeko prozedurak ezartzea.
- Ezarritako informazio-sistemaren funtzionamendu optimoa ziurtatzea.

4.- Kontsumo-gaietako prestakuntza-planak eta informazio-kanpainak antolatu eta kudeatzea.

- Ondasun eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzailearen informazio- eta prestakuntza-premiak identifikatzea, plana landu ahal izateko.
- Kontsumo-gaietako prestakuntza- eta informazio-planak jasotako espezifikazioen arabera lanea, ezarritako helburuen esparruan antzemandako premiak bete ditzaten.

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

- Atender adecuadamente al consumidor/usuario e identificar el problema/consulta para deducir líneas de actuación.
- Informar y asesorar adecuadamente al consumidor de los derechos y posibles soluciones en relación con el problema/consulta planteado de acuerdo con especificaciones establecidas.
- Establecer un sistema de información que optimice el coste y tiempo de tratamiento y acceso a la misma.
- Gestionar de forma correcta las quejas y reclamaciones hacia los departamentos y/o entidades y organismos correspondientes de modo que el objetivo o interés del consumidor en la resolución del conflicto sea satisfecho.
- Actuar como mediador persiguiendo soluciones de consenso entre las partes en las reclamaciones presentadas por consumidores o usuarios, aplicando las técnicas de negociación adecuadas.
- Controlar adecuadamente el proceso de reclamación para detectar anomalías o retrasos.
- Controlar la calidad del servicio prestado por la empresa/organización, analizando necesidades y grado de satisfacción en las mismas.

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

- Obtener la información/documentación que afecta al consumidor/usuario, asegurando su fiabilidad y de acuerdo con el presupuesto establecido.
- Procesar la información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando los métodos de organización y tratamiento que se adapten a las necesidades del departamento.
- Atender en tiempo y forma las demandas internas y externas de información específica en materia de consumo.
- Establecer procedimientos para mantener la información con la integridad, disponibilidad y seguridad requeridas.
- Asegurar el óptimo funcionamiento del Sistema de Información establecido.

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

- Identificar necesidades de información/formación del consumidor/usuario de bienes y servicios para la elaboración del plan.
- Elaborar los planes de formación/información en materia de consumo, de acuerdo con especificaciones recibidas, que cubran las necesidades detectadas en el marco de los objetivos establecidos.

- Prestakuntza- eta informazio-plana garatzeko beharrezkoak diren baliabide materialen eta giza taldearen erabilgarritasuna antolatu eta kudeatzea, erakundeak onartutako aurrekontuaren arabera.
- Informazio-kanpainaren edo prestakuntza-planaren komunikabideetan zeharreko zabalkundea planean ezarritako helburuen arabera kudeatzea.
- Prestakuntza- eta informazio-planaren garapena kontrolatzea behar bezala burutzen dela ziurtatzeko.
- Prestakuntza- eta informazio-plana teknika egoiak erabiliz ebaluatu eta bere eraginkortasuna zehaztea.

2.3.— Produkzio-prozesuko kokapena.

- Lanbide- eta lan-ingurunea.

Lanbide-irudi honek zerbitzu-sektorean, ondasun eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzailea babesteari dagokion lanbide-eremuan eta bezeroarentzako arreta-sailetan burutuko du bere jarduera.

Bere jarduera ondoko azpisektoreetan garatu ahal izango du nagusiki:

- Sektore publikoa: Estatuko, Autonomia Erkidegoko eta Tokiko administrazioa.
- Sektore pribatua: Kontsumitzaileen elkarteak, kontsumo-kooperatibak, industria-enpresak, zerbitzu-enpresak, merkataritza-enpresak.

Orokorrean, organismo publikoetan eta industria eta merkataritzako enpresa handi eta ertainetan, kontsumitzaile eta bezeroarentzako arreta-sailaren barruan, eta ondasun eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzailearentzako aholkularitza-enpresetan.

- Ingurune funtzionala eta teknologikoa.

Lanbide-irudi hau batez ere ondoko funtzio/azpifuntzioetan kokatzen da: informazioa, aholkularitza, prestakuntza, ondasun eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazioen kudeaketa eta kontsumoaren esparruko merkataritza-praktiken ikuskapena.

Teknika eta ezagutza teknologikoen kontsumoaren esparruko ikuskapen, informazio eta prestakuntzaren arloak hartzen dituzte eta ondokoak biltzen dituzte:

- Prestakuntza-prozesua: teknika metodologikoak, taldeen zuzendaritzakoak eta ebaluazioak.
- Informazio-prozesua: komunikazio- eta negozio-tzeknikak.
- Informazioa tratatzeko prozesua: kontsumo-gaietako informazioa, dokumentazioa eta erreklamazioak prozesatzeko ekipoak eta euskarriak eta arribatu, erregistratu eta eguneratzeko teknikak.— Informazioa biltzeko teknikak.
- Kontsumo-gaietako legeria; merkataritzako dokumentazioa; ikuskapen-aktak idatzi eta betetze-

- Organizar y gestionar la disposición de los recursos materiales y equipo humano necesarios para desarrollar el plan formativo/informativo, de acuerdo con el presupuesto aprobado por la organización.
- Gestionar la difusión, a través de los medios de comunicación, de la campaña de información o el plan formativo de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan.
- Controlar el desarrollo del plan formativo/informativo para asegurar su correcta ejecución.
- Evaluar el plan formativo/informativo determinando la eficacia del mismo utilizando las técnicas adecuadas.

2.3.— Posición en el proceso productivo.

- Entorno profesional y de trabajo.

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

Los principales subsectores donde puede desarrollar su actividad son:

- Sector Público: Administración Central, Autonómica y Local.
- Sector Privado: Asociaciones de consumidores, cooperativas de consumo, empresas industriales, empresas de servicios, empresas comerciales.

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

- Entorno funcional y tecnológico.

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

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

- Proceso de formación: técnicas metodológicas, de dirección de grupos y de evaluación.
- Proceso de información: técnicas de comunicación y negociación.
- Proceso de tratamiento de la información: equipos y soportes para procesar la información/ documentación/reclamaciones en materia de consumo y técnicas de archivo, registro y actualización.— Técnicas de recogida de información.
- Legislación en materia de consumo; documentación comercial; procedimientos de redacción y

ko prozedurak; kontsumo-gaietako bisitaldien prozesua; informazioa, dokumentazioa eta erreklamazioak erregistratu eta prozesatzeko metodoak.

- Lanbideak, ereduazko lanposturik garrantzitsuenak.

Lanbide-orientazioko helburua izanik, ondoren, titularen perfilean definitutako lanbide-gaitasuna eskuratu ondoren bete daitezkeen lanbideak eta lanpostuak aipatzen dira:

- Administrazio publikoetako kontsumitzaileen informaziorako bulegoetako kontsumoko teknikaria.
- Kontsumitzaileak defendatzeko organismo publiko eta pribatuetako kontsumoko teknikaria.
- Kontsumo-kooperatibetako kontsumoko teknikaria.
- Bezeroarentzako informazio eta arretako teknikaria.
- Kontsumoko ikuskapen-teknikaria.

3.- Curriculum.

3.1.- Heziketa-zikloaren helburu orokorrak.

I.- Kontsumo-gizartearen funtzionamendua ikuspegi ekonomiko eta soziologikotik eta kontsumitzaileen psikologiatik aztertzea.

II.- Europako Elkartearen, estatuaren, autonomia-erkidegoaren eta toki-erakundeen mailan kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak babesteko dagoen araudia interpretatu eta aplikatzea.

III.- Kontsumitzailea babesteko erakunde eta organismo publiko eta pribatuen funtzionamendua eta aginpideak aztertzea.

IV.- Ondasun eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileei sortzen zaizkien arazo desberdinen aurrean jarrera kritiko eta analitikoak garatzea.

V.- Komunikazio-estrategiak erabiltzea informazioa bidali eta jasotzeko eta gatazka-egoerak konpontzeko, bai kontsumitzaileari informazio indibiduala eman eta erreklamazioak kudeatzeko, bai informazio- eta hezkuntza-kanpainak garatzeko informazio kolektiboa ematerakoan.

VI.- Saltoki, industria, jarduera, produktu eta zerbitzuen kontrol egokia burutzea ahalbidetzen duten ikuskapen-teknikak aukeratu eta aplikatzea.

VII.- Kontsumo-gaietan erabili ohi diren dokumentu-mota desberdinak lantzea (ikuskapen-aktak, oroitidazkiak, informazio-txostenak...), hala badagokio, ofizialki ezarritako dokumentu-ereduak erabiliz.

VIII.- Informatika-programekin lan egitea kontsumo-gaietako informazioa antolatu eta tratatzeko zereginak burutzeko.

cumplimentación de actas de inspección; proceso de visita en materia de consumo; métodos de registro y proceso de la información/documentación/reclamaciones.

- Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes.

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

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

- Técnico de inspección de consumo.

3.- Currículo.

3.1.- Objetivos generales del ciclo formativo.

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

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

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

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

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

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

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

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

IX.- Produkzio-jarduera arautu eta baldintzatzen duen lege-, ekonomia- eta antolamendu-esparrua interpretatzea, lan-giroko harremanetatik eratorritako eskubideak eta betebeharrak eta lan-munduratzeko mekanismoak identifikatuz.

X.- Kontsumitzailea prestatzeko proiektuak edo planak lantzea, merkatuan antzemandako kontsumo-gaietako informazio-premien arabera eta burutu ohi diren eta kontsumitzailea zuzeneko helburutzat duten merkataritza-praktikak kontuan hartuta.

XI.- Bere kasa ikasteko gaitasuna garatzea eta bere lanbide-gaitasunak sektoreko teknologia- eta antolamendu-aldaketetara egokitu eta bilakatzeko ahalbidetuko dioten lanbideari lotutako informazio-iturri desberdinak aukeratu eta kritikoki baloratzea.

3.2.- Lanbide-moduluak.

1. lanbide-modulua.- KONTSUMO-IKUSKARITZA

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1.- Saltokiak, industriak, produktuak eta zerbitzuak kontrolatzeko jarduerak azaltzen diren egoera desberdinei aplikatu dakiekeen kontsumo-gaietako legeria interpretatzea.

2.- Jardueren gida bat bisitaldi-motaren eta kontsumo-ikuskaritzako tekniken arabera definitzea.

3.- Produktuak ikuskatzeko egoera baterako laginak hartzeko metodorik egokiena aukeratzea.

4.- Kontsumoko ikuskapen-aktak jarduera-motaren arabera lantzea.

b) Ebaluazio-irizpideak.

1.- Saltokiak, industriak, produktuak eta zerbitzuak kontrolatzeko jarduerak azaltzen diren egoera desberdinei aplikatu dakiekeen kontsumo-gaietako legeria interpretatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ikuskatzen diren sektoreen *f*saltokiak, industriak, produktuak eta zerbitzuak *f*ezaugarriak eta bertan aplikatu dakiekeen legeria adieraztea.
- Legerian erabili ohi diren kontsumo-gaietako termino juridikoak azaltzea.
- Sektore jakin bateko kontsumoari buruzko legeria aipatu eta bere edukia laburbiltzea.
- Kontsumo-gaietako arau-haustea eta dagozkien zigorrak adieraztea.
- Kontrol-jarduera bati buruzko suposizio batean aplikatu dakiekeen berariazko legeria adierazi eta bere erabilera praktikoa aztertzea.

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

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

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

3.2.- Módulos profesionales.

Módulo profesional 1.- INSPECCIÓN DE CONSUMO

a) Capacidades terminales.

Al finalizar el presente módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1.- Interpretar la legislación en materia de consumo aplicable a distintas situaciones en las que se presenten actuaciones de control de establecimientos, industrias, productos y servicios.

2.- Definir una guía de actuaciones de acuerdo con el tipo de visita y las técnicas de inspección consumo.

3.- Seleccionar el método de toma de muestras mas adecuado a una situación de inspección de productos.

4.- Elaborar actas de inspección de consumo de acuerdo con el tipo de actuación.

b) Criterios de evaluación.

1.- Al interpretar la legislación en materia de consumo aplicable a distintas situaciones en las que se presenten actuaciones de control de establecimientos, industrias, productos y servicios el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Indicar las características y legislación aplicable en los sectores objeto de inspección: establecimientos, industrias, productos y servicios.
- Explicar los términos jurídicos en materia de consumo manejados habitualmente en la legislación.
- Citar la legislación de un sector determinado referido al consumo y resumir brevemente su contenido.
- Indicar las infracciones y sanciones correspondientes en materia de consumo.
- Indicar la legislación específica aplicable en un supuesto de actuación de control y analizar su uso práctico.

- Kontsumoaren alderdi bati buruzko atzerriko herralde zehatz bateko legeria eta estatuko legeria aztertu eta bion artean dauden diferentziak ondorioztatzea.
- Kontrol-jarduera bati buruzko suposizio bati aplikatu dakiokeen berariazko legea erlazionatu eta lege horren erabilera praktikoa azaltzea.
- Kontsumo-legeria eta ikuskapenaren xede diren sektore desberdinekin zerikusia duten beste hainbat alderdi (ezaugarriak, funtzionamendua, bilakaera) ezagutzeko interesa azaltzea.
- Legezko araudia objektibotasun eta zorrotzasunez aplikatzea.

2.– Jardueren gida bat bisitaldi-motaren eta kontsumo-ikuskaritzako tekniken arabera definitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ikuskapen-bisitaldien artean dauden lau motak definitzea.
- Ikuskapen-bisitaldi mota bakoitzean aplikatu daitezkeen helburuak eta prozedurak deskribatzea.
- Jardueren gida edo ikuskapen-protokolo batean kontuan izan beharreko parametroak deskribatzea.
- Ikuskapen bat burutzeko beharrezkoak diren materialak adieraztea.
- Ikuskapenaren xede den egoera bakoitzaren berezko jardura-mota adieraztea.
- Ikuskapen bakoitzean aplikatu beharreko legeria adierazi eta interpretatzea.
- Ikuskapen-bisitaldi bakoitzean bete beharreko helburuak identifikatzea.
- Ikuskapen-protokoloa landu eta jarduerak eta egutegia, behatu beharreko alderdiak, beharrezko materiala, akta-mota eta beharrezko dokumentazioa zehaztea.
- Egon litezkeen konponbideak proposatzea (bitarteko izan) ikuskapen-motak hori eskatzen duenean eta egin daitekeenean.
- Beharrezkotzat jotzen denean, ikuskatutako saltokiari errekerimendua egitea antzemandako irregularitasunak konpon ditzan.
- Ikuskapena egin zaion establezimenduari informazioa eta aholkuak ematea, ikuskapenaren xede den araudia dagozkion alderdietan hobeto berrazpitzeko aukera izan dezan.
- Ikuskapen-jardueran lortutako ondorioak ezarritako denbora eta moduan aurkeztea.
- Jardueren gida definitzerakoan zorrotzasunez jokatzeko.
- Ikuskapen-jardura eta -tekniketan aurrea hartzeko gaitasuna izatea.
- Ezartzen dituen harremanetan praktikoa eta elkarriketarako irekia izatea, egoera bakoitzerako konponbide egokiak eskainiz.

3.– Produktuak ikuskatzeko egoera baterako laginak hartzeko metodorik egokiena aukeratzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Analizar la legislación de un país extranjero concreto y la legislación nacional sobre un aspecto del consumo y deducir las diferencias.
- Asociar la ley específica aplicable a un supuesto de actuación de control y explicar el uso práctico de dicha ley.
- Mostrar interés por conocer la legislación y otros aspectos (características, funcionamiento, evolución) relacionados con los distintos sectores objeto de inspección.
- Actuar con objetividad y rigor en la aplicación de normativa legal.

2.– Al definir una guía de actuaciones de acuerdo con el tipo de visita y las técnicas de inspección de consumo, el alumno o la alumna será capaz de:

- Definir los cuatro tipos de visita de inspección.
- Describir objetivos y procedimientos aplicables en cada tipo de visita de inspección.
- Describir los parámetros a considerar en un protocolo o guía de actuaciones.
- Indicar los materiales necesarios para llevar a cabo una inspección.
- Indicar el tipo de actuación propia de cada situación objeto de inspección.
- Señalar e interpretar la legislación a aplicar en cada inspección.
- Identificar los objetivos a cumplir en cada visita de inspección.
- Elaborar el protocolo de inspección y especificar actuaciones y calendario, aspectos a observar, material necesario, tipo de acta y documentación necesaria.
- Proponer posibles soluciones (mediar) cuando el tipo de inspección lo requiera y sea posible.
- Requerir al establecimiento inspeccionado para que solucione las irregularidades detectadas cuando se estime necesario.
- Informar y asesorar al establecimiento objeto de inspección de cara a un mejor cumplimiento de la normativa objeto de la inspección que le pueda afectar.
- Presentar conclusiones obtenidas en la actuación inspectora en el tiempo y forma establecidos.
- Ser riguroso a la hora de definir la guía de actuaciones.
- Tener capacidad de iniciativa en las actuaciones y técnicas de inspección.
- Establecer relaciones con espíritu práctico y dialogante, aportando soluciones adecuadas a cada situación.

3.– Al seleccionar el método de toma de muestras más adecuado a una situación de inspección de productos el alumno o la alumna será capaz de:

- «Lagin» kontzeptua definitu eta ikuskapen-prozesu globalean duen garrantzia azaltzea.
- Laginak hartzea osatzen duten faseak eta jarraitu beharreko prozedura azaltzea.
- Laginak hartzeko beharrezkoa den materiala aukeratzea.
- Produktuen izaeraren arabera laginak hartzeko metodoak deskribatu eta ezartzea.
- Laginen garraio egokia aukeratzea.
- Laginak hartzeko akta behar bezala prestatzea.

- Metodoa aukeratu eta laginak hartzerakoan zorrotasunez jokatzeko.
- Laginketa-jardueretan erantzulea eta profesionala izatea.

4.- Kontsumoko ikuskapen-aktak jarduera-motaren arabera lantzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ikuskapen-akta bat zer den eta zertarako balio duen azaltzea.
- Kontsumoko ikuskapen-akta ofizial desberdinen ereduak ezagutu eta antzematea.
- Ikuskapen-akta batean azaldu behar diren ezinbesteko datuak aipatu eta behar bezala adieraztea zein garrantzitsua den azaltzea.
- Ondoko aktak egitea:
 - Produktuak ibilgetzeko akta.
 - Informazioa biltzeko akta.
 - Erreklamazioak egiaztatzeak akta.
 - Dei-akta.
- Ikuskapen-akta zorrotasunez lantzea.
- Akta egiterakoan segurtasuna azaltzea.

c) Edukiak.

I. multzoa: IKUSKAPEN-ESPARRUA

Prozedurazkoak:

- Ikuskapen-jarduera bakoitzean bete behar den helburua edo helburuak definitzea.
- Kontsumo-gaietan arlo desberdinen arabera aplikatu daitezkeen legeriak aztertzea eta azaltzea.
- Ikuskapen-kanpaina bati buruzko suposizio batean, sektore jakin bati aplikatu dakiokeen legeria bilatzea.
- Sektoreari aplikatu dakiokeen legeria zuzen interpretatu eta aplikatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Ikuskapen-jarduera:
 - Jardueren plangintza.
 - Jardueren burutzapena.
 - Ikuskapen-metodoak eta -teknikak.
 - Ikuskapen-jardueraren modalitateak.

- Definir el concepto de muestra y explicar su importancia en el proceso de inspección global.
- Explicar las fases que componen y el procedimiento a seguir en una toma de muestras.
- Seleccionar el material necesario para la toma de muestras.
- Describir y establecer los métodos de toma de muestras según la naturaleza de los productos.
- Escoger el transporte adecuado de las muestras.
- Confeccionar correctamente el acta de toma de muestras.
- Ser riguroso a la hora de seleccionar el método y proceder a la toma de muestras.
- Ser responsable y profesional en las actuaciones de muestreo.

4.- Al elaborar actas de inspección de consumo de acuerdo con el tipo de actuación, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar qué es y para qué sirve un acta de inspección.
- Reconocer los modelos de las distintas actas oficiales de inspección de consumo.
- Citar los datos mínimos que deben figurar en un acta de inspección y explicar la importancia de expresarlos correctamente.
- Confeccionar actas de:
 - inmovilización de productos.
 - recogida de información.
 - comprobación de reclamaciones.
 - citación.
- Ser riguroso en la elaboración del acta de inspección.
- Mostrar seguridad a la hora de levantar el acta.

c) Contenidos.

Bloque I: ÁMBITO DE INSPECCIÓN

Procedimentales:

- Definición del objetivo/s que se han de cumplir en cada actuación inspectora.
- Análisis y explicación de las legislaciones aplicables en materia de consumo según los distintos campos.
- Búsqueda de la legislación aplicable en un sector determinado en un supuesto de campaña de inspección.
- Interpretación y aplicación correcta de la legislación aplicable al sector.

Hechos, conceptos y principios:

- La actuación inspectora:
 - Planificación de actuaciones.
 - Ejecución de actuaciones.
 - Métodos y técnicas de inspección.
 - Modalidades de la actuación inspectora.

- Kontsumo-ikuskatzailea: funtzioak, erantzukizunak, administrazio publikoaren barruko kokapena.
- Kontsumo-ikuskaritzari aplikatu dakiokeen araudia: ezaugarriak, exijitu dakizkiokeen parametroak, irregulartasun sarrienak, oinarritzko legeria Euskal Autonomia Erkidegoan, eta Europako Batasunean, definizioa.
 - Administrazio desberdinen aginpideak: Europakoa, Estatukoa, EAEkoa eta toki-mailakoa.
 - Kontsumo-ikuskaritzaren organigrama funtzionala.
 - Administrazio Publiko bakoitzean dauden jardura-mugak.
- Saltoki, industria, jardura, produktu eta zerbitzuen kontrola: kontzeptua eta helburua.
- Elikagaiak:
 - Motak eta ezaugarriak.
 - Higiene- eta osasun-araudia.
 - Etiketatzea eta aurkezpena.
 - Prezioak markatzea.
- Industria-produktuak:
 - Motak eta ezaugarriak.
 - Etiketatzea eta aurkezpena.
 - Prezioak markatzea.
- Produktu parasitarioak.– Araudi aplikagarria.
- Zerbitzuak:
 - Motak.
 - Ezaugarriak.
 - Bermeak, prezioak.
 - Kontsumitzailearentzako informazioa.
 - Publizitatea (Araudi aplikagarria).
- Arau-haustea eta zigorrak:
 - Arau-haustearen kontzeptua eta bere kontrako legezko akzioak.
 - Arau-hauste eta zigorrei buruzko indarreko legeria.
 - Arau-hausteen tipologia eta kalifikazioa.
 - Legezko jardunbidea eta erantzukizunak.
 - Diru-zigorrak eta zigor gehigarriak; administrazio-jardunbidea, legezko ondorioak.

Jarrerazkoak:

- Kontsumoaren munduarekin zerikusia duten gaiak irakurtzeko eta komunikabideetan informazioa biltzeko interesa izatea.
- Ikusapenaren xede den sektorean indarrean dagoen legeria aztertu eta aplikatzerakoan xehetasunei arretaz begiratzea.
- Legeria objektibotasun eta zorroztasunez interpretatu eta aplikatzea.

- El inspector de consumo: funciones, responsabilidades, ubicación dentro de la administración pública.
- Normativa aplicable a la inspección de consumo: Características, parámetros exigibles, irregularidades más frecuentes, legislación básica en la Comunidad Autónoma del País Vasco, y en la Unión europea, definición.
 - Competencias de las distintas administraciones Europea, Central, CAPV, y local.
 - Organigrama funcional de la inspección de consumo.
 - Límites de actuación en cada una de las Administraciones Públicas.
- Control de establecimientos, industrias, actividades, productos y servicios: Concepto y finalidad.
- Productos alimenticios:
 - Clases y características.
 - Normativa higiénico sanitaria.
 - Etiquetado y presentación.
 - Marcado de precios.
- Productos industriales:
 - Clases y características.
 - Etiquetado y presentación.
 - Marcado de precios.
- Productos parasitarios.– Normativa aplicable
- Servicios:
 - Tipos
 - Características.
 - Garantías, precios.
 - Información al consumidor.
 - Publicidad (Normativa aplicable)
- Infracciones y sanciones:
 - Concepto y acciones legales contra la infracción.
 - Legislación vigente en infracciones y sanciones.
 - Tipología y calificación de las infracciones.
 - Procedimiento y responsabilidades legales.
 - Sanciones pecuniarias y accesorias; procedimiento administrativo, efectos legales.

Actitudinales

- Interés hacia la lectura y recogida de información en los medios de comunicación y de temas relacionados con el mundo del consumo.
- Espíritu detallista y capacidad de observación a la hora de analizar y aplicar la legislación vigente en el sector objeto de inspección.
- Objetividad y rigurosidad a la hora de interpretar y aplicar la legislación.

II. multzoa: IKUSKAPEN-JARDUERAK

Prozedurazkoak:

- Egin beharreko ikuskapenaren helburua definitzea.
- Ikuskapenaren xede den egoera bati aplikatu dakiokeen jardueren-mota adieraztea.
- Ikuskapen bakoitzean aplikatu daitezkeen legeria bilatu eta interpretatzea.
- Ikuskapen-protokoloa lantzea.
- Ikuskapenak dirauen bitartean behatu beharreko alderdiak adieraztea.
- Ikuskapen-kanpainetan jarraitzeko egutegi bat zehaztea.
- Laginak hartzea:
 - Jarraitu beharreko metodoa adieraztea.
 - Beharrezkoa den materiala aukeratzea.
 - Garraio-mota egokia bilatzea.
 - Akta behar bezala egitea.
- Kontsumoko ikuskapen-aktak.
 - Ikuskapen-akta idatzi eta betetzea.
 - Egitura eta baldintzak.
- Alderdien artean sortutako gatazken aurrean birtartekotza-jarduerak burutzea.
- Merkatuko agente ekonomikoei informazioa eta aholkuak ematea, indarrean dagoen araudia bete-teko dutela ziurtatzeko.
- Ikuskapen-jardueraren bidez lortutako emaitzak ezarritako denboran eta moduan aurkeztea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Produktuen ikuskapenari aplikatu dakizkiokeen berariazko teknikak.
- Saltokiak: behatu eta ebalua daitezkeen parametroak.
- Laginak hartzea:
 - Kontzeptua.
 - Laginak hartzeko teknikak.
 - Laginak hartzeko jarraitu beharreko faseak.
 - Beharrezko materiala.
 - Garraio-motak.
 - Laginak hartzeko ekintzaren akta.
 - Laginak hartzeko analisi-metodoak.
 - Laginak hartzeko analisi-motak.
- Kontsumoko ikuskapen-aktak:
 - Ikuskapen-aktaren funtzioa: izaera eta ondorioak.
 - Ikuskapen-aktaren egitura.
 - Akta-motak.
- Lanbide-gaitasunei lotutako lanbideak: lanpostuak, lan-baldintzak, sarbide-baldintzarik bereizgarriak.

Bloque II: ACTUACIONES DE INSPECCIÓN

Procedimentales:

- Definición del objetivo de la inspección a realizar.
- Indicación del tipo de actuación aplicable a una situación objeto de inspección.
- Búsqueda e interpretación de la legislación aplicable en cada inspección.
- Elaboración del protocolo de inspección.
- Indicación de aspectos a observar durante el transcurso de la inspección.
- Determinación de un calendario a seguir para las campañas de inspección.
- Toma de muestras:
 - Indicación del método a seguir.
 - Selección del material necesario.
 - Búsqueda del tipo de transporte adecuado.
 - Confección correcta del acta.
- Actas de Inspección de Consumo.
 - Redacción/ Cumplimentación del Acta de Inspección.
 - Estructura y requisitos.
- Realización de actuaciones de mediación ante conflictos generados entre las partes.
- Información y asesoramiento a los agentes económicos del mercado para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Presentación de los resultados obtenidos con la actuación inspectora en el tiempo y forma establecidos.

Hechos, conceptos y principios:

- Técnicas específicas aplicables a inspección de productos.
- Establecimientos: parámetros observables y evaluables.
- Toma de muestras:
 - Concepto.
 - Técnicas de toma de muestras.
 - Fases a seguir en la toma de muestras.
 - Material necesario.
 - Tipos de transporte.
 - Acta de toma de muestras.
 - Métodos de análisis de toma de muestras.
 - Tipos de análisis de toma de muestras.
- Actas de inspección de consumo:
 - Función del acta de inspección: naturaleza y efectos.
 - Estructura del acta de inspección.
 - Tipos de actas.
- Ocupaciones relacionadas con las competencias profesionales: puestos de trabajo, condiciones de trabajo, requisitos de acceso más característicos.

- Lanbide-esperientzia eta etengabeko prestakuntza: lanbide-sustapeneko ibilbideak, birziklatze ohikoena, zein erakundek eskaintzen duten, unibertsitate-ikasketak eta hauei lotutako unibertsitatez kanpokoak.

Jarrerazkoak:

- Norberaren itxura zaintzea, garatu beharreko funtzioekin bat etorritz.
- Harreman pertsonaletan estrategia eta gaitasuneko interesa izatea.
- Alderdien arteko gatazketan bitarteko izateko gaitasuna.
- Ikuskapen-lanak eta -zereginak garatzerakoan arretaz behatzeko gai izatea, xehetasunak antzemanen eta ikuspegi orokorra izanik.
- Izaera dinamikoa eta pazientzia handikoa, beti aurrea hartzen ahaleginduz.
- Izaera irmoa egoerak hala eskatzen duenean.

2. lanbide-modulua.- KONTSUMITZAILEARENTZAKO INFORMAZIOA ETA ARRETA

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1.- Kontsumo-gaietako kontsultak eta erreklamazioak aztertzea arreta-modu eta jardunbide posible eta gomendagarriak ondorioztatzeko, legeriaren eta definitutako prozeduren arabera, haien kudeaketan aktiboki parte hartzera iritsiz.

2.- Kontsumo-gaietako gatazka-egoerak indarrean dagoen araudiaren arabera konpontzeko bitartekotza-eta arbitraje-prozedurak aztertu eta bultzatzea.

3.- Kontsumitzailearentzako arreta eta aholkulartza egoeretan komunikazio-teknikak aplikatzea, bai eskubideei eta sail, erakunde edo organismoen zuzendutako kexa eta erreklamazioen kudeaketei buruzko informazio indibidualean, bai informazio- eta hezkuntza-kanpainetara bideratutako informazio kolektiboan.

4.- Kontsumo-gaietako erreklamazio-egoeretan negozio-technikak aplikatzea, alderdien arteko adostasun-konponbideak lortzen ahaleginduz.

5.- Kalitatea kontrolatzeko eta bezero eta kontsumitzailearentzako arreta eta informaziorako prozesuak hobetzeko metodoak aplikatzea, arreta-kostua eta -denbora murrizt dadin eta bezero eta kontsumitzaileak informazioa errazago eskura dezan.

b) Ebaluazio-irizpideak.

1.- Kontsumo-gaietako kontsultak eta erreklamazioak aztertzean, arreta-modu eta jardunbide posible eta gomendagarriak ondorioztatzeko, legeriaren eta definitutako prozeduren arabera, haien kudeaketan aktiboki parte hartzera iritsiz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Experiencia profesional y formación continua: trayectorias de promoción profesional, reciclaje más habitual, instituciones que lo imparten, estudios universitarios y no universitarios asociados a los estudios.

Actitudinales:

- Cuidado de la apariencia personal, acorde con las funciones a desarrollar.
- Interés por las estrategias y aptitudes en las relaciones personales.
- Capacidad de mediación en conflictos entre las partes.
- Dotes de observación en el desarrollo de tareas y labores de inspección, captando detalles y teniendo una visión de conjunto.
- Temperamento dinámico y paciente, llevando siempre la iniciativa.
- Carácter firme cuando la ocasión lo requiera.

Módulo profesional 2.- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

a) Capacidades terminales.

Al finalizar el presente módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1.- Analizar consultas/reclamaciones en materia de consumo para deducir formas de atención y líneas de actuación posibles y recomendables, de acuerdo con la legislación y procedimientos definidos, llegando a tomar parte activa en la gestión de las mismas.

2.- Analizar e impulsar procedimientos de mediación/arbitraje para solucionar situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.

3.- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención/ asesoramiento al consumidor, tanto en la información individual referida a derechos, gestión de quejas y reclamaciones hacia departamentos, instituciones u organismos, como en la colectiva enfocada a campañas de información y educación.

4.- Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

5.- Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/información al cliente/consumidor, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso del cliente/consumidor a la información.

b) Criterios de evaluación.

1.- Al analizar consultas/reclamaciones en materia de consumo para deducir formas de atención y líneas de actuación posibles y recomendables, de acuerdo con la legislación y procedimientos definidos, llegando a tomar parte activa en la gestión de las mismas, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Kontsumitzailea babesten duten erakunde eta organismo publiko nagusiak eta pribaturen bat banan-banan aipatu eta beren aginpideak azaltzea.
- Industria- eta merkataritza-enpresetako kontsumitzailearentzako arreta-sailaren funtzioak deskribatzea.
- Kontsumitzaile batek aurkeztu ohi dituen kontsulta eta erreklamazioetako batzuk deskribatzea.
- Kontsumoko aholkularitza-funtzioan erabiltzen diren informazio-iturri nagusiak identifikatzea.
- Kotsultak eta erreklamazioak kudeatzeko erabili ohi diren idazkiak identifikatzea.
- Kontsumitzaile edo erabiltzaile batek egindako kontsumo-gaietako informazio-eskaera bati buruzko suposizio bat abiapuntutzat hartuta, behar bezala zehaztuta eta prozedurak definituta dituen:
 - Informazio-eskaera interpretatzea.
 - Eman behar den informazioa identifikatu eta aurkitzea.
 - Erantzun-idazki bat behar bezala egitea, hala badagokio horretarako informatika-programa egoki bat erabiliz.
- Behar bezala zehaztutako kontsumitzaile edo erabiltzaile batek egindako erreklamazio bati buruzko suposizio praktikoa bat abiapuntutzat hartuta:
 - Arazoa aztertu eta aplikatu dakiokeen legeria identifikatzea.
 - Kudeaketa-prozedura egokiena zehaztea, eman behar diren urratsak adieraziz eta izan litzakeen emaitzak azalduz.
 - Erreklamazioari emandako konponbidea argudiatzea:
 - * Administrazioaren kasuan.
 - * Enpresa pribatuaren kasuan.
- Behar bezala zehaztutako kontsumitzaileen erreklamazioei buruzko suposizioetan, erreklamazioak kudeatzeko beharrezkoak diren idazkiak behar bezala egitea, organismoei eta/edo enpresei zuzenduta.
- Bezeroarentzako arretari buruzko simulazioetan, kotsultak zein erreklamazioak landuz:
 - Zorroztasun eta errespetuzko jarrerak azaltzea, bai indarrean dagoen araudia aplikatzeko, bai informazio-iturriak maneiatu eta idazkiak lantzerakoan.
 - Kontsumitzaileen eskaerei erantzutean aurrea hartzeko gaitasuna azaltzea.
 - Eskaera eraginkortasunez ase eta erantzuteko interesa azaltzea.
- Legeen arloan gertatzen diren aldaketa sarrieta eta horien aplikazioan eratortzen diren ondorioetara egokitzea.
- Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y alguno privado de protección al consumidor y explicar su competencia.
- Describir las funciones del departamento de atención al consumidor en empresas industriales y comerciales.
- Describir algunas de las consultas/reclamaciones que habitualmente presenta un consumidor.
- Identificar las principales fuentes de información que se utilizan en la función de asesoramiento de consumo.
- Identificar los escritos que normalmente se utilizan en la gestión de consultas y reclamaciones.
- A partir de un supuesto de petición de información por un consumidor/usuario en materia de consumo convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:
 - Interpretar la petición de información.
 - Identificar y localizar la información que hay que suministrar.
 - Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, un programa informático adecuado.
- A partir de un supuesto práctico de reclamación por un consumidor/usuario convenientemente caracterizado:
 - Analizar el problema e identificar la legislación aplicable.
 - Determinar el procedimiento de gestión más adecuado, indicando los pasos que se deben efectuar y explicando resultados posibles.
 - Argumentar la solución dada a la reclamación en:
 - * El supuesto de la Administración.
 - * El supuesto de la empresa privada.
- En supuestos de reclamaciones de consumidores convenientemente caracterizadas, confeccionar correctamente los escritos necesarios para la gestión de las reclamaciones dirigidos a organismo y/o empresas.
- En simulaciones de atención al cliente, tanto en consultas como en reclamaciones:
 - Manifestar actitudes de rigor y respeto, tanto en la aplicación de la normativa vigente como en el manejo de fuentes de información y en la elaboración de escritos.
 - Mostrar capacidad de iniciativa para responder a las demandas de los consumidores.
 - Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda.
- Adaptarse a los cambios frecuentes que se producen en el campo legal y a las consecuencias derivadas en su aplicación.

2.- Kontsumo-gaietako gatazka-egoerak indarrean dagoen araudiaren arabera konpontzeko bitartekotza-eta arbitraje-prozedurak aztertu eta bultzatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- «Bitartekotza» kontzeptua eta «arbitraje» kontzeptua definitu eta bion artean dauden funtsezko diferentziak azaltzea.
- Arbitraje-prozesu batean esku hartzen duten figurak eta hauetako bakoitzaren funtzioak definitzea.
- Bitartekotza- edo arbitraje-prozesu bat hasteko modua, bere garapena eta erabakitzeko ohiko epeak azaltzea.
- Aukerako eta derrigorrezko arbitrajearen arteko diferentziak azaltzea, zein egoeratan aplikatzen diren adieraziz.
- «Arbitraje-laudo» kontzeptua eta bere irizpena emateko era eta epeak deskribatzea.
- Bitartekotza-akta bat egiteko kontuan izan behar diren alderdi nagusiak deskribatzea.
- Behar bezala zehaztutako kontsumitzaile baten erreklamazioari buruzko suposizio bat emanda, gatazkari konponbidea emateko arbitraje-prozedura erabiltzea erabaki dela kontuan hartuta, bitartekotza- edo arbitraje-egintzarako deialdia behar bezala egitea, zein epe eta modutan bidali behar den adieraziz.
- Behar bezala zehaztutako bitartekotza-egintza bati buruzko simulazioan:
 - Egintzaren helburua identifikatzea.
 - Jardunbide egokiak definitzea.
 - Egintzaren egoera eta garapena aztertzea, lortutako informazioa laburbilduz eta jardueraren funtsezkoa ondorioztatuz.
 - Bitartekotza-akta idaztea, egintza eta hartutako erabakiak argi eta garbi eta objektibotasunez adieraziz.
- Behar bezala zehaztutako bitartekotza eta arbitrajeen kasuei buruzko simulazio-egoeretan:
 - Bitartekotza eta adostasunerako dohaina azaltzea.
 - Bitartekotzan zehar jarrera zuzena, objektiboa eta adostailea erakustea.
 - Legeak aplikatzerakoan zein deialdi-idazkia eta nahitaezko akta egiterakoan zorroztasunez jokatzeko.
 - Eskuerak tramitatzerakoan eta ondoren kontsumitzaile edo bezeroari informazioa ematerakoan arduraz jokatzeko.

3.- Kontsumitzailearentzako arreta eta aholkularitzako egoeretan komunikazio-teknikak aplikatzean, bai eskubideei eta sail, erakunde edo organismoen zuzendutako kexa eta erreklamazioen kudeaketei buruzko in-

2.- Al analizar e impulsar procedimientos de mediación/arbitraje para solucionar situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Definir el concepto de mediación y el concepto de arbitraje y explicar las diferencias sustanciales entre ambos.
- Definir las figuras que intervienen en un proceso de arbitraje y las funciones de cada una de ellas.
- Explicar la forma de iniciar un proceso de mediación/arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales para su resolución.
- Explicar las diferencias entre arbitraje facultativo y obligatorio, enumerando las situaciones en que se aplican.
- Describir el concepto de laudo arbitral y la forma y plazos de su dictamen.
- Describir los principales aspectos que se han de tener en cuenta en la confección de un acta de mediación.
- Dado un supuesto de reclamación de un consumidor convenientemente caracterizado en el que se ha decidido el procedimiento de arbitraje para dar solución al conflicto, confeccionar correctamente la convocatoria al acto de mediación/arbitraje indicando tiempo y forma en el que se tiene que enviar.
- En la simulación de un acto de mediación convenientemente caracterizado:
 - Identificar el objetivo del acto.
 - Definir las líneas de actuación adecuadas.
 - Analizar la situación y desarrollo del acto, sintetizando la información obtenida y deduciendo lo esencial de la actividad.
 - Redactar el acta de mediación, expresando de manera clara y objetiva el acto y los acuerdos adoptados.
- En situaciones de simulación de casos de mediación/arbitraje convenientemente caracterizados:
 - Mostrar dotes para la intermediación y el consenso.
 - Demostrar una actitud correcta, objetiva y conciliadora en el transcurso de la mediación.
 - Proceder de manera rigurosa tanto en la aplicación de la legalidad, como en la confección del escrito de convocatoria y de acta preceptiva.
 - Actuar con diligencia en la tramitación de demandas y en la información posterior al consumidor/cliente.

3.- Al aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al consumidor, tanto en la información individual referida a derechos, gestión de quejas y reclamaciones hacia departamentos, insti-

formazio indibidualean, bai informazio- eta hezkuntza-kanpainetara bideratutako informazio kolektiboan, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Jendearentzako arretako egoeretan eta erreklamoen bitartekotzan aplika daitezkeen komunikazio-teknika erabilienak definitzea.
- Populazio-segmentu zehatzei zuzentzen zaizkien berariazko informazio-planak (kanpainak) zehatz-mehatz definitu eta aurrera eramatea, alde aurretik antzemandako premia zehatzak kontuan hartuta.
- Aholkularitza edo bitartekotzara zuzendutako elkarrizketa pertsonal bat osatzen duten faseak deskribatzea.
- Kontsumo-gaietako arreta eta aholkuak emateko modu eta jarrera egokia deskribatzea.
- Behar bezala zehaztutako kontsumitzailearentzako arretako egoera bati buruzko simulazioa abiapuntutzat hartuta:
 - Komunikazioko elementuak identifikatu eta kontsumitzailearen portaera aztertzea.
 - Bere jarrera eta berbaldia abiapuntuko egoerara behar bezala egokitzea.
 - Informazioa argi eta garbi eta zehaztasunez transmititzen dela kontrolatzea.
- Behar bezala zehaztutako organismo edo sail jakin bati informazioa eskatzeari buruzko suposizio bat abiapuntutzat hartuta, eskaera argi eta garbi eta laburki idaztea tratamendu egokia erabiliz, bere helburua eta zein organismo edo saili zuzentzen zaion kontuan hartuta.
- Behar bezala zehaztutako kontsumitzaile batekiko telefono-elkarrizketa bati buruzko suposizio batean:
 - Nork bere burua aurkeztu eta solaskidea eza-gutzea, protokolo-arau egokiak betez.
 - Bere jarrera eta elkarrizketa abiapuntuko egoerara egokitzea.
 - Komunikazioa garatzeko teknika eta jarrera egokiak erabiliz komunikazioa erraztea.
- Bezero edo kontsumitzaileekiko harremanei buruzko edozein suposiziotan:
 - Ulertzeko eta ulertua izateko interesa azaltzea.
 - Komunikazioa horretarako giro egokia sortuz erraztea.
 - Norberaren itxura eta harremana gauzatzen deneko ingurunearena zaintzea.
 - Kontsumitzaileak atsegin dituen bideak iradokitzerakoan aurrea hartzeko gaitasuna izatea.

tuciones u organismos, como en la colectiva enfocada a campañas de información y educación, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al público y en la mediación de reclamaciones.
- Definir con precisión y llevar adelante planes específicos de información (campañas) que vayan dirigidos a segmentos concretos de población, en función de necesidades concretas detectadas con antelación.
- Describir las fases que componen una entrevista personal con fines de asesoramiento o de mediación.
- Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento en materia de consumo.
- A partir de la simulación de una situación de atención al consumidor convenientemente caracterizada:
 - Identificar los elementos de la comunicación y analizar el comportamiento del consumidor.
 - Adaptar adecuadamente su actitud y discurso a la situación de la que se parte.
 - Controlar la claridad y la precisión en la transmisión de la información.
- A partir de un supuesto de solicitud de información a un determinado organismo/departamento convenientemente caracterizado, redactar la solicitud de forma clara y concisa y con el tratamiento adecuado, en función de su finalidad y organismo/departamento al que vaya dirigido.
- En una supuesta conversación telefónica con un consumidor convenientemente caracterizado:
 - Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
 - Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
 - Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación.
- En cualquier supuesto de relación con clientes/consumidores:
 - Mostrar interés por entender y ser entendido.
 - Facilitar la comunicación creando un clima apropiado.
 - Cuidar la apariencia personal y del entorno en la que el contacto tiene lugar.
 - Poseer iniciativa a la hora de sugerir caminos que satisfagan al consumidor.

4.- Kontsumo-gaietako erreklamazio-egoeretan negoziazio-teknikak aplikatzean, alderdien arteko adostasun-konponbideak lortzen ahaleginduz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kontsumitzailearentzako arreta-sailetan aurkeztu diren erreklamazioei konponbidea aurkitzeko negoziatio-teknika erabilienak identifikatu eta definitzea.
- Negoziatio-prozesu bateko etapa desberdinak identifikatzea.
- Produktu edo zerbitzu baten salerosketa-kontratu batean azaltzen diren alderdi edo klausulen artean negoziatzeko modukoak direnak eta negoziatu ezin direnak bereiztea.
- Behar bezala zehaztu eta erreklamazio baten alderdi jakin batzuk negoziatzeko ezarritako kontsumitzaile batekiko elkarriketa bati buruzko simulazioan, jarraitu beharreko faseak eta negoziatu beharreko alderdiak ezarriko dituen negoziatio-plan bat definitzea.
- Behar bezala zehaztutako kontsumo-gaietako erreklamazio-egoeretan:
 - Egoera bakoitzerako egokiena dirudien negoziatio-estrategia baloratu eta martxan jartzea.
 - Alderdi arteko akordioa erraztuko duten jarrera objektiboak hartzea.
 - Dagozkion idazkiak zorroztasun, laburtasun eta arduraz tramitatzea.

5.- Kalitatea kontrolatzeko eta bezero eta kontsumitzailearentzako arreta eta informaziorako prozesuak hobetzeko metodoak aplikatzean, arreta-kostua eta -denbora murriz dadin eta bezero eta kontsumitzaileak informazioa errazago eskura dezan, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bezero eta kontsumitzaileentzako arreta-prozesuetan izan ohi diren gora-beherak deskribatzea.
- Zerbitzugintzan eraginkortasuna ebaluatzeko erabili ohi diren metodoak deskribatzea.
- Bezero edo kontsumitzaile bati arreta edo informazioa emateko prozesuetan antzemandako anomalia bati buruzko behar bezala zehaztutako kasu praktikoa batean, hori konpontzeko har litezkeen neurriak azaltzea.
- Bezero edo kontsumitzaileei arreta-zerbitzua egitean izandako eraginkortasunik ezaren maila deskribatzen duen behar bezala zehaztutako suposizio praktikoa batean, zerbitzuaren kalitatea hobetu eta optimizatzeko har litezkeen neurriak eta aplikatu litezkeen prozedurak deskribatzea.
- Aldez aurretik definitutako bezero edo kontsumitzailearentzako informazio- edo arreta-zerbitzuaren simulazio batean:
 - Norberaren lana ebaluatzeko jarrera irekia azaltzea.

4.- Al aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al consumidor.
- Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.
- Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de compraventa de un producto/servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.
- En la simulación de un entrevista con un consumidor convenientemente caracterizada y establecida para negociar determinados aspectos de una reclamación definir un plan de negociación en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que negociar.
- En situaciones de reclamación en materia de consumo convenientemente caracterizadas:
 - Valorar y poner en juego la estrategia de negociación que parezca más adecuada para cada situación.
 - Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
 - Tramitar con rigor, concisión y diligencia los escritos correspondientes.

5.- Al aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/información al cliente/consumidor, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso del cliente/consumidor a la información, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir incidencias comunes en los procesos de atención a clientes/consumidores.
- Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.
- En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención/información a un cliente/consumidor, explicar posibles medidas para su resolución.
- En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención a clientes/consumidores, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.
- En una simulación de un servicio de información/atención al cliente/consumidor previamente definida:
 - Mostrar una actitud abierta ante la evaluación del propio trabajo.

- Bezero edo kontsumitzailearentzako zerbitzuak egitean antzemandako akatsak gainditzeko autokritika-gaitasuna eta aurrea hartzekoa izatea.
- Zerbitzuaren jarduera hobetzera zuzendutako ekintzak proposatzea, berrikuntza, teknologia eta legezko araudiaren jakinaren gainean egonez.
- Taldean lan egitea, besteen ideiak eta iradokizunak onartuz eta bereak proposatuz.
- Kontsumitzaileari ahalik eta lasterren arreta eman ahal izateko jarduerak ahalbidetzea.

c) Edukiak.

I. multzoa: KONTSUMITZAILE ETA ERABILTZAILEAREN BABESA: LEGEZKO ARAUDIA, ERAKUNDEAK ETA ORGANISMOAK

Prozedurazkoak:

- Kontsumoari buruzko legezko aholkularitzan informazio- eta kontsulta-iturriak erabiltzea.
- Indarrean dagoen legezko araudia interpretatzea.
- Aldez aurretik definitutako suposizio desberdinetan aplika daitekeen legeria identifikatzea.
- Legezko dokumentu desberdinak betetzea.
- Legezko araudiarekiko erreferentzia argiak eta laburrak dituzten idazkiak idaztea.
- Kontsumitzaileari arreta emateko aukera desberdinak legezko izaerako argumentuetan oinarrituta justifikatzea.
- Kontsumitzaileari arreta emateko prozedura desberdinak legearen arabera aplikatzea aldez aurretik zehaztutako suposizioetan.
- Kontsumo-gaitan aginpideak dituzten organismoak, erakundeak, sailak eta/edo instantziak identifikatzea.
- Adierazitako erakunde eta organismoekiko harremanak erraztuko dituen datu-banku bat antola.
- Sail edo organismo desberdinei informazioa eskatzeko idazkiak lortu nahi den helbururako modu egokian idaztea.
- Erakunde edo organismo publiko eta pribatuekin kudeatutako idazkiek jarraitutako bidea egiaztatze prozedurak aplikatzea.
- Kontsumitzailearen defentsarekin zerikusia duten erakunde publiko eta pribatuei zuzendutako telefono-kontsultak garatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Kontsumitzailearen defentsa.
 - Konstituzioko 51. atala: balio arautzailea.

- Tener capacidad de autocritica e iniciativa para superar las deficiencias detectadas en la prestación de servicios al cliente/consumidor.
- Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, estando al tanto de las innovaciones, tecnología y normativa legal.
- Trabajar en equipo, aceptando ideas y sugerencias de los demás y aportando las propias.
- Favorecer actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor.

c) Contenidos.

Bloque I: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO: NORMATIVA LEGAL, INSTITUCIONES Y ORGANISMOS

Procedimentales:

- Utilización de fuentes de información/consulta en el asesoramiento legal en consumo.
- Interpretación de la normativa legal vigente.
- Identificación de la legislación aplicable en distintos supuestos previamente definidos.
- Cumplimentación de distintos documentos legales.
- Redacción de escritos con referencias claras y concisas a la normativa legal.
- Justificación de distintas opciones de atención al consumidor basada en argumentos de índole legal.
- Aplicación de distintos procedimientos de atención al consumidor conforme a ley en supuestos previamente caracterizados.
- Identificación de organismos, instituciones, departamentos y/o instancias con competencias en materia de consumo.
- Organización de un banco de datos que facilite la relaciones con las instituciones y organismos citados.
- Redacción de escritos de solicitud de información a distintos departamentos u organismos en el modo adecuado a la finalidad perseguida.
- Aplicación de procedimientos verificación del curso seguido por escritos gestionados con instituciones u organismos públicos y privados.
- Desarrollo de consultas telefónicas dirigidas a entes públicos y privados relacionados con la defensa del consumidor.

Hechos, conceptos y principios:

- La defensa del consumidor.
 - Artículo 51 de la Constitución: Valor normativo.

- 26/1984 Legea, Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Defendatzeko Orokorra (BOE):
 - * Jatorria, edukia eta hedadura.
 - * Legea betearazteko baliabideak.
- 10/1981 Legea, azaroaren 18koa, Kontsumitzailearen Estatutuari buruzkoa (EHAA):
 - * Jatorria, edukia eta hedadura.
 - * Legea betearazteko baliabideak.
- Kontsumitzailea babesteko erakunde publikoak:
 - Erakunde publikoen tipologia eta organigrama funtzionala:
 - * Estatuko administrazioa.
 - * Autonomia-administrazioa.
 - * Probintziako administrazioa.
 - * Toki-administrazioa.
 - Aginpideak:
 - * Organismo bakoitzaren aginpide orokorrak.
 - * Langileen berariazkoak.
- Kontsumitzailea babesteko erakunde pribatuak:
 - Erakunde pribatuen tipologia eta organigrama funtzionala:
 - * Kontsumitzaileen elkarteak.
 - * Kontsumo-kooperatibak.
 - * Zerbitzu-enpresak.
 - Aginpideak:
 - * Organismo bakoitzaren aginpide orokorrak.
 - * Langileen berariazkoak.
- Kontsumitzailearentzako arreta-sailak enpresetan:
 - Menpekotasun funtzionala enpresan:
 - * Organigramak.
 - * Elkarrekiko erlazioak.
 - Bezeroarentzako arretan garatutako funtsezko funtzioak:
 - * Izaera.
 - * Eraginak.
 - Marketina enpresan eta kontsumitzailearentzako arreta-sailarekin duen erlazioa:
 - * Harreman publikoak.
 - * Bezeroarekin komunikatzeko bideak ezartzea.

Jarrerazkoak:

- Legezko araudia errespetatzea.
- Legezko araudia zorroztasunez aplikatzea, denbora, modua eta edukia zainduz.
- Kontsumitzailearentzako arretako kasuei buruzko simulazio-egoeretan legezko araudia autonomiaz interpretatu eta aplikatzea.

- Ley 26/1984, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (BOE):
 - * Origen, contenido y alcance.
 - * Medios de ejecución de la ley.
- Ley 10/1981 de 18 de noviembre de Estatuto del Consumidor (BOPV):
 - * Origen, contenido y alcance.
 - * Medios de ejecución de la ley.
- Los entes públicos de protección al consumidor:
 - Tipología de entes públicos y su organigrama funcional:
 - * Administración central.
 - * Autonómica.
 - * Provincial.
 - * Local.
 - Competencias:
 - * Generales de cada organismo.
 - * Específicas del personal.
- Los entes privados de protección al consumidor:
 - Tipología de entes privados y su organigrama funcional:
 - * Asociaciones de consumidores.
 - * Cooperativas de consumo.
 - * Empresas de servicios.
 - Competencias:
 - * Generales de cada organismo.
 - * Específicas del personal.
- Departamentos de atención al consumidor en las empresas:
 - Dependencia funcional en la empresa:
 - * Organigramas.
 - * Interrelaciones.
 - Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
 - * Naturaleza.
 - * Efectos.
 - El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al consumidor:
 - * Relaciones públicas.
 - * Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

Actitudinales:

- Respeto hacia la normativa legal.
- Rigor en la aplicación de la normativa legal, cuidando el tiempo, forma y contenido.
- Autonomía en la interpretación y aplicación de la normativa legal en situaciones de simulación de casos de atención al consumidor.

- Legezko informazioa eta testuak erabiltzerakoan solaskide edo kontsumitzailearen ulermen-mailara egokitzea.
- Legeen arloan birziklatu eta eguneratzeko prest egotea beti.
- Kontsumitzailearentzako arretarekin zerikusia duten sail edo organismoetara heltzeko ezarrita dauden protokoloak zorrozki betetzea.
- Solaskideekin tratu zuzena eta errespetuzkoa izatea.
- Kontsultak egin eta kasuak erakunde eta organismo publiko edo pribatuarekin kudeatzerakoan autonomia izatea.
- Erakunde horietatik datozen proposamen eta iradokizunen aurrean harkorra izatea.
- Beste erakunde edo organismo batzuekin lankidetzan jardun eta lana koordinatzeko interesa izatea.

II. multzoa: BEZERO EDO ERABILTZAILEARENTZAKO ARRETA: ESKUHARTZE-MODALITATEAK

Prozedurazkoak:

- Kontsulta, informazio, salaketa eta kexen eskaerak biltzen dituzten datu-baseak landu eta erabiltzea.
- Erreklamazioen sarrera-fitxak egin eta fitxategia kontrolatzea.
- Informazioa tratatzeko informatika-baliabideak erabiltzea.
- Kontsumitzaileari arreta emateko iturri desberdinetatik informazioa lortu eta iturriak ikertzea.
- Kontsumitzailearentzako arreta-egoera desberdinak konpontzeko beharrezkoak diren ekintzak burutzea.
- Idazkiak argi eta garbi eta laburki lantzea, ezarritako arau eta prozeduren arabera.
- Bezero edo kontsumitzailearentzako informazioa eta arreta.
- Komunikazio-teknikak erabiltzea.
- Informazio-kanpainak landu eta garatzea.
- Kontsumitzaile edo erabiltzailearen eskubideak arautzen dituen araudia aplikatzea.
- Erreklamazioak eta salaketak bildu eta dagozkien organismoen aurrean kudeatzea.
- Erreklamazio eta salaketen jarraipena egin eta alderdiei informazioa ematea.
- Erreklamazio eta salaketetan esku hartzen duten alderdien arteko bitartekotza egitea.
- Arbitraje-kasuetan esku hartzea.
- Kontsumitzaileek egindako erreklamazioen kasuetan negoziazio-teknikak aplikatzea.
- Telefono-elkarrizketa eta -kontsultetan aholkularitza-teknikak aplikatzea.

- Adecuación al nivel de comprensión del interlocutor/consumidor en la utilización de información y textos legales.
- Disposición permanente al reciclaje y puesta al día en materia legal.
- Observación estricta de los protocolos establecidos para acceder a departamentos u organismos relacionados con la atención al consumidor.
- Trato correcto y respetuoso con los interlocutores.
- Autonomía en la ejecución de consultas y gestión de casos con instituciones y organismos públicos o privados.
- Receptividad ante las propuestas y sugerencias provenientes de dichas instituciones.
- Interés por colaborar y coordinar el trabajo con otras instituciones u organismos.

Bloque II: LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR: MODALIDADES DE INTERVENCIÓN

Procedimentales:

- Elaboración y uso de bases de datos con peticiones de consulta, información, denuncias y quejas.
- Confección de fichas de entrada de reclamaciones y control del fichero.
- Utilización de medios informáticos para el tratamiento de la información.
- Obtención de información e investigación de distintas fuentes para atender al consumidor.
- Realización de las acciones requeridas para la solución de las distintas situaciones de atención al consumidor.
- Elaboración de escritos de manera clara y concisa, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Información/atención al cliente/consumidor.
- Utilización de técnicas de comunicación.
- Elaboración y desarrollo de campañas de información.
- Aplicación de la normativa reguladora de los derechos del consumidor/usuario.
- Recogida de reclamaciones y denuncias y gestión ante los organismos que corresponda.
- Seguimiento de reclamaciones y denuncias e información a las partes.
- Mediación entre las partes intervinientes en reclamaciones y denuncias.
- Intervención en casos de arbitraje.
- Aplicación de técnicas de negociación en casos de reclamaciones de consumidores.
- Aplicación de técnicas de asesoramiento en entrevistas y consultas telefónicas.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Komunikazioa:
 - Komunikazioaren elementuak:
 - * Igorleak.
 - * Hartzaileak.
 - Komunikazio-prozesuak:
 - * Faseak.
 - * Bideak eta bitartekoak.
 - * Informazioaren kontrola.
 - Komunikazioaren zailtasunak.
 - Mezuaren funtzioak.
 - Komunikazio-motak:
 - * Ahozko komunikazioa.
 - * Hitzik gabeko komunikazioa.
 - * Idatzizko komunikazioa.
 - Komunikazioko jarrerak eta teknikak:
 - * Arauak.
 - * Aplikazioa.
 - * Baliabideak eta ekipoak.
- Erreklamazioak eta salaketak:
 - Erreklamazioak eta salaketak arautzen dituen araudia.
 - Erreklamazioak eta salaketak jasotzeko prozedura.
 - Erreklamazioa testuinguruan kokatzen duten elementu formalak.
 - * Erreklamazio batean beharrezkoak diren dokumentuak edo frogak.
 - * Erreklamazioaren dokumentuzko konfigurazioa.
 - Tramitazioa eta kudeaketa: erreklamazio bat tramitatzeko prozesua:
 - * Erreklamazioa aurkezteko epeak.
 - * Erreklamazioa organo edo erakunde desberdinen aurrean aurkeztea.
 - Administrazio-jarduera eta administrazio-egintzak:
 - * Kontzeptua eta elementuak.
 - * Motak.
 - * Egintzen eraginkortasuna.
 - * Administrazio-isiltasuna.
- Bitartekotza eta arbitrajea:
 - Kontzeptua eta ezaugarriak.
 - Kontsumo-gaietan bitartekotza edo arbitraje bat sor dezaketen egoerak.
 - Bitartekotza:
 - * Bitartekotzan esku hartzen duten pertsona juridiko eta fisikoak.
 - * Exiji daitezkeen baldintzak.
 - * Alderdi formalak.
 - * Jarraitutako prozedurak.

Hechos, conceptos y principios:

- La comunicación:
 - Los elementos de la comunicación:
 - * Emisores.
 - * Receptores.
 - Los procesos de comunicación:
 - * Fases.
 - * Canales y medios.
 - * Control de la información.
 - Las dificultades de la comunicación.
 - Funciones del mensaje.
 - Tipos de comunicación:
 - * Verbal.
 - * No verbal.
 - * Escrita.
 - Actitudes y técnicas en la comunicación:
 - * Normas.
 - * Aplicación.
 - * Medios y equipos.
- Reclamaciones y denuncias:
 - Normativa reguladora en caso de reclamación/denuncia.
 - Procedimiento de recogida de las reclamaciones/denuncias.
 - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
 - * Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - * Configuración documental de la reclamación.
 - Tramitación y gestión: proceso de tramitación de una reclamación:
 - * Plazos de presentación.
 - * Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
 - La actuación administrativa y los actos administrativos:
 - * Concepto y elementos.
 - * Clases.
 - * Eficacia de los actos.
 - * El silencio administrativo.
- Mediación y arbitraje:
 - Concepto y características.
 - Situaciones en las que se puede originar una mediación/arbitraje de consumo.
 - La mediación:
 - * Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
 - * Requisitos exigibles.
 - * Aspectos formales.
 - * Procedimientos seguidos.

- Kontsumoko arbitrajea:
 - * Kontsumoko arbitraje-egoerei aplikatu daiekeen legeria.
 - * Arbitraje-batzarrak.
 - * Organigrama funtzionala.
 - * Arbitrajearen esku hartzen duten pertsona juridiko eta fisikoak.
 - * Prozedura aplikagarriak.
 - Negoziazioa:
 - Erreklamazio baten (kontsumitzailearen salaketa) negoziazioan dauden helburuak.
 - Erreklamazioak negoziatzeko erabiltzen diren teknikak.
 - Bezero- edo kontsumitzaile-mota desberdinen zehaztapena.
 - Negoziazio-planak:
 - * Definizioa.
 - * Garapena.
 - Lanbide-gaitasunei lotutako lanbideak: lanpostuak, lan-baldintzak, sarbide-baldintzarik bereizgarriak.
 - Lanbide-esperientzia eta etengabeko prestakuntza: lanbide-sustapeneko ibilbideak, birziklatze ohikoena, zein erakundek eskaintzen duten, unibertsitate-ikasketak eta hauei lotutako unibertsitatez kanpokoak.
- Jarrerazkoak:
- Adierazitako bezero edo kontsumitzailearentzako arreta-modalitate bakoitzean ezarritako prozedurak eta arauak errespetatzea.
 - Eskararak zorrotasunez tratatu eta tramitatzea eta arduraz kudeatzea.
 - Erabakiak hartzeko autonomia izatea.
 - Jarduera bakoitzaren informazioa edo emaitza erreklamantzaileari arduraz eta eraginkortasunez helaraztea.
 - Erabakiak hartzerakoan zuhurtziaz jokatu eta go-goeta egitea.
 - Erreklamazio eta salaketen kudeaketa eta jarraitapenean erantzukizuna izatea.
 - Kontsumo-gaietan gatazkan dauden alderdien arteko bitartekotzan parte hartzeko prest egotea.
 - Komunikazioa errazten duten giroak sortzea.
 - Telefono-elkarrizketa eta -kontsultetan errespetuzko tratua zuzena izatea.
 - Alderdien arteko adostasuna errazten duten jarreraren objektibo eta egokiak izatea.
 - Norberaren itxura zaintzea.

- El arbitraje de consumo:
 - * Legislación aplicable a las situaciones de arbitraje en consumo.
 - * Juntas arbitrales.
 - * Organigrama funcional.
 - * Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje.
 - * Procedimientos aplicables.
 - La negociación:
 - Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
 - Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
 - Caracterización de los distintos tipos de clientes/consumidores.
 - Planes de negociaciones:
 - * Definición.
 - * Desarrollo.
 - Ocupaciones relacionadas con las competencias profesionales: puestos de trabajo, condiciones de trabajo, requisitos de acceso más característicos.
 - Experiencia profesional y formación continua: trayectorias de promoción profesional, reciclaje más habitual, instituciones que lo imparten, estudios universitarios y no universitarios asociados a los estudios.
- Actitudinales:
- Respeto a los procedimientos y normas establecidas en cada una de las modalidades de atención al cliente/consumidor referenciadas.
 - Rigor en el tratamiento y tramitación de demandas y diligencia en su gestión.
 - Autonomía en la toma de decisiones.
 - Diligencia y eficacia en la información de cada actuación o resultado al reclamante.
 - Prudencia y reflexión en la toma de decisiones.
 - Responsabilidad en la gestión y seguimiento de reclamaciones y denuncias.
 - Disposición a participar en la mediación entre partes en conflicto de consumo.
 - Creación de climas favorecedores de la comunicación.
 - Trato respetuoso y correcto en las entrevistas y consultas telefónicas.
 - Actitudes objetivas y apropiadas que faciliten el consenso entre las partes.
 - Cuidado de la apariencia personal.

III. multzoa: KONTSUMITZAILEARENTZAKO ARRETA-ZERBITZUAREN KALITATEA

Prozedurazkoak:

- Egindako zerbitzuak aztertu eta bezero eta kontsumitzaileen eskaerekin kontrastatu ondoren, zerbitzua ebaluatu eta hobetzeko planak landu eta burutzea.
- Kontsumitzailearentzako arreta-zerbitzuaren funtzionamendu eta eraginkortasunari buruzko informazioa biltzeko tresnak diseinatzea.
- Bildutako informazioa prozesatu eta aztertzekeo artxibo-teknikak, estatistikoak eta informatika-tratamenduari buruzkoak.
- Artxiboa zerbitzuaren eskakizunei dagokienez baliozkoa ote den egiaztatzea.
- Zerbitzuaren garapenari buruzko aldizkako txostenak lantzea, zerbitzua hobetzera zuzendutako ondorioak emanez.
- Lanaren eta denboraren plangintza banakako mailan zein talde-mailan egitea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Anomalien tratamendua:
 - Modua.
 - Epeak.
 - Gora-beherak/anomaliak.
- Zerbitzua kontrolatzeko prozedurak:
 - Kontrol-parametroak.
 - Kontrol-teknikak.
- Zerbitzuaren ebaluazioa eta kontrola:
 - Ebaluazio-metodoak.
 - Zuzenketa-neurriak.

Jarrerazkoak:

- Lanpostua eta lantokia eraginkortasunez antolatu eta mantentzeko prest egotea.
- Kontsumitzailearentzako arreta-zerbitzuen kudeaketari buruzko proposamen, iritzi eta aburuen aurrean harkorra eta irekia izatea.
- Indarrean dauden arauak lanpostuan bere gain hartzea (puntualtasuna, norberaren itxura, ordena, garbitasuna...).
- Lanean erantzulea izan eta bere burua gainditzeko gogoia izatea.
- Zerbitzuak optimizatzeraz zuzendutako ideiak biltzerakoan aurrea hartzeko gaitasuna eta irudimena izatea.

3. lanbide-modulua.– KONTSUMOARI BURUZKO INFORMAZIO-SISTEMEN ANTOLAMENDUA

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

Bloque III: LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Procedimentales:

- Elaboración y ejecución de planes de evaluación y mejora del servicio tras el análisis de servicios prestados y el contraste con demandas de clientes/consumidores.
- Diseño de instrumentos de recogida de información sobre el funcionamiento y eficacia del servicio de atención al consumidor.
- Técnicas de archivo, estadísticas y de tratamiento informático para el procesamiento de la información recogida y su análisis posterior.
- Verificación de la validez del archivo respecto a los requerimientos del servicio.
- Elaboración de informes periódicos sobre el desarrollo del servicio con aportación de conclusiones dirigidas a mejorar la prestación del servicio.
- Planificación del trabajo y del tiempo tanto en el plano individual como de equipo.

Hechos, conceptos y principios:

- Tratamiento de anomalías:
 - Forma.
 - Plazos.
 - Incidencias/anomalías.
- Procedimientos de control del servicio:
 - Parámetros de control.
 - Técnicas de control.
- Evaluación y control del servicio:
 - Métodos de evaluación.
 - Medidas correctoras.

Actitudinales:

- Disposición para organizar y mantener en términos eficientes el puesto y lugar de trabajo.
- Receptividad y apertura ante propuestas, opiniones y juicios referidos a la gestión de servicios de atención al consumidor.
- Asunción de las normas en vigor en el puesto de trabajo (puntualidad, apariencia personal, orden, limpieza...).
- Responsabilidad en el trabajo y espíritu de superación.
- Iniciativa e imaginación en la búsqueda de ideas que optimicen los servicios.

Módulo profesional 3.– ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CONSUMO

a) Capacidades terminales.

Al finalizar el presente módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1.– Ondasun eta zerbitzuen kontsumoarekin zerikusia duen informazioa lortzeko metodoak aztertzea.

2.– Kontsumoari buruzko informazioa eta dokumentazioa antolatu, tratatu eta artxibatzeko prozedurak aztertu eta metodoak aplikatzea.

3.– Kontsumoari buruzko berariazko dokumentuak lantzea, datuak, testuak eta grafikoak antolamendu, formatu eta aurkezpen egokiarekin integratuz.

b) Ebaluazio-irizpideak.

1.– Ondasun eta zerbitzuen kontsumoarekin zerikusia duen informazioa lortzeko metodoak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Informazio- eta dokumentazio-iturri desberdinen alde onak eta alde txarrak aztertu eta adieraztea.
- Kontsumoari buruzko informazioa biltzeko metodorik erabilienak azaltzea.
- Bildutako informazio baten fidagarritasuna erabakitzeaz aztertu behar diren funtsezko parametroak deskribatzea.
- Informazio-iturri bakoitzaren kostu/errendimendu erlazioa prezioa, eskuratzeko modua eta euskarria kontuan hartuta kalkulatzeko eta ratio optimoa duena aukeratzea (hiru informazio-iturriko datuak).
- Datuak biltzeko metodoa bere fidagarritasunaren arabera aukeratzea (informazio-eskariaren aurrean).
- Behar diren datuak liburutegi batetik eta erakunde publiko eta pribatuetatik lortzea (KIUB, kontsumitzaileen elkarteak).
- Kontsumoari buruzko informazioa eta dokumentazioa sortzen duten erakunde publiko eta pribatuak identifikatzea.
- Informazio-iturri berriak ikertzeko interesa azaltzea.
- Informazioa bilatzean jakinmina izatea eta hura tratatzerakoan zorrotasuna baloratzea.

2.– Kontsumoari buruzko informazioa eta dokumentazioa antolatu, tratatu eta artxibatzeko prozedurak aztertu eta metodoak aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kontsumoari buruzko informazioa antolatu eta tratatzeko sistema erabilienak eta gora egiten ari direnak azaltzea.
- Artxibo dokumental baten funtzio nagusiak azaltzea.
- Fondo dokumental batean informazioa eguneratu eta mantentzeko funtsezko metodoak deskribatzea.
- Informazioa antolatu eta tratatzeko aplikatu ohi diren software-pakete desberdinen erabilgarritasuna aztertzea, horietariko bakoitzaren alde onak bereiziz eta maneiatzeko izan litzaketen zailtasunak zehaztuz.

1.– Analizar los métodos de obtención de información relacionada con el consumo de bienes y servicios.

2.– Analizar los procedimientos y aplicar métodos para organizar, tratar y archivar la información/documentación de consumo.

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

b) Criterios de evaluación.

1.– Al analizar los métodos de obtención de información relacionada con el consumo de bienes y servicios, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Analizar y señalar ventajas e inconvenientes respecto a las diferentes fuentes de información y documentación.
- Explicar los métodos más utilizados de recogida de información en materia de consumo.
- Describir los parámetros esenciales que se deben analizar para juzgar la fiabilidad de una información recogida.
- Calcular relación coste/rendimiento de cada fuente de información, teniendo en cuenta el precio, forma de acceso y soporte y seleccionar aquella cuyo ratio sea el óptimo (datos de tres fuentes de información).
- Seleccionar el método de recogida de datos en función de su fiabilidad (ante demanda de información).
- Obtener los datos necesarios de una biblioteca y de organismos públicos y privados (OMIC, AACC).
- Identificar entidades públicas y privadas que producen información y documentación sobre consumo.
- Mostrar interés por investigar nuevas fuentes de información.
- Demostrar curiosidad en la búsqueda de información y valorar el rigor en su tratamiento.

2.– Al analizar los procedimientos y aplicar métodos para organizar, tratar y archivar la información/documentación de consumo, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar los sistemas de organización y tratamiento de la información de consumo más utilizados y los emergentes.
- Explicar las principales funciones de un archivo documental.
- Describir los métodos fundamentales de actualización y mantenimiento de la información en un fondo documental.
- Analizar la utilidad de distintos paquetes de software aplicados habitualmente en la organización y tratamiento de la información, distinguiendo ventajas de cada uno de ellos y especificando las posibles dificultades de manejo.

- Kontsumo-bulego batean informazioa eskuratzeko gehien erabiltzen diren bideak azaltzea, horietariko bakoitzaren funtsezko ezaugarriak deskribatuz.
- Artxibatu eta katalogatzeko teknika nagusiak aztertzea, alde onak eta alde txarrak zerrendatuz erabileraren, artxibatze denboraren eta erabiltzeko denboraren arabera.
- Datuak beren jatorri den informazio-iturri motaren arabera sailkatzea.
- Emandako informazioa erraz eskuratzeko moduan antolatu eta artxibatze teknika egokia aplikatzea.
- Hala badagokio, informazioa tratatu eta antolatzeko informatika-programa egoki bat erabiltzea.
- Datuen segurtasun, osotasun eta konfidentzialtasunari buruzko arauak bermatuko dituzten informatika-paketearen eta sistema operatiboaren funtzioak eta utilitateak erabiltzea.
- Indarrean dagoen araudia eta prozedura proposak aplikatzea kopia eta informazioaren segurtasuna eta osotasuna bermatzeko.
- Informazioa antolatzerakoan autonomia, zorrotasuna eta malgutasuna azaltzea.
- Informazioa antolatzerakoan segurtasun eta kalitateari buruzko arauak betetzea.
- Informazioa antolatzerakoan beste erakunde batzuekiko koordinazioa sustatzea.
- Aurrerapen teknologiko eta lan-metodo berriei interesa azaltzea.
- Informazioa antolatzerakoan erantzukizunez jardutea.

3.- Kontsumoari buruzko berariazko dokumentuak lantzean, datuak, testuak eta grafikoak antolamendu, formatu eta aurkezpen egokiarekin integratuz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kontsumoari buruzko informazioa biltzen duen dokumentu bat lantzerakoan forma, egitura eta edukia dagokienez kontuan izan behar diren alderdi nagusiak azaltzea.
- Dokumentuek oro har eskaintzen duten informazioa aztertu eta kontsumoari buruzko araudia antzematea (EHAA, BOEn eta beste zenbait dokumentu ofizialetan).
- Legeei buruz lortutako informazioa antolatu eta egituratzea, denboraldi jakin batean argitara emandako kontsumoari buruzko araudi guztia bilduko duen buletin bat osatuz.
- Informatika-aplikazio egokia erabiltzea.
- Kontsumoari buruzko informazioa aztertu eta kontsumitzaileari dagozkion funtsezko alderdiak ondorioztatzea (... astekariak).
- Kontsumoari buruz aztertutako albiste eta ataleko informazioa antolatu eta egituratzea, aurreko edukiak argi eta garbi azalduko dituen prentsa-buletin bat osatuz.
- Informatika-aplikazio egokia erabiltzea.

- Explicar los canales de acceso a la información más utilizados en una oficina de consumo, describiendo las características fundamentales de cada uno de ellos.
- Analizar las principales técnicas de archivo/catalogación, relacionando ventajas e inconvenientes en función de la utilización, tiempo de archivo y tiempo de utilización.
- Clasificar los datos según el tipo de fuente de información de donde proceden.
- Aplicar una técnica adecuada para organizar y archivar la información suministrada y que suponga un fácil acceso a la misma.
- Utilizar, en su caso, un programa informático adecuado para el tratamiento y organización de la información.
- Utilizar las funciones y utilidades del paquete y del sistema operativo, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Aplicar la normativa vigente y los procedimientos idóneos para copiar y garantizar la seguridad e integridad de la información.
- Mostrar autonomía, rigurosidad y flexibilidad en la organización de la información.
- Observar normas de seguridad y calidad en la organización de la información.
- Promover la coordinación con otras entidades en la organización de la información.
- Mostrar interés por los avances tecnológicos y los nuevos métodos de trabajo.
- Actuar con responsabilidad en la organización de la información.

3.- Al elaborar documentos específicos sobre consumo, integrando datos, textos y gráficos con la organización, formato y presentación adecuados, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar los principales aspectos que se deben observar en la elaboración de un documento que recoja la información de consumo en cuanto a la forma, estructura y contenido.
- Analizar la información que proporcionan los documentos en general y detectar aquella normativa relativa al consumo (en el BOPV, en el B.O.E.- y otros documentos oficiales).
- Ordenar y estructurar la información legislativa obtenida, confeccionando un boletín que recoja toda la normativa de consumo publicada en un período de tiempo dado.
- Utilizar la aplicación informática adecuada.
- Analizar la información referente a consumo deduciendo los aspectos fundamentales que afectan al consumidor (publicaciones semanales, etc.).
- Ordenar y estructurar la información de las noticias y artículos analizados sobre consumo, confeccionando un boletín de prensa que exponga claramente los contenidos seleccionados.
- Utilizar la aplicación informática adecuada.

- Informazio bakoitzerako formaturik egokiena aukeratu eta erabiltzea bere amaierako aurkezpeneren arabera (... kontsumoari buruzko dokumentazioa egitea / informatika-baliabideak eta -aplikazioak).
- Kasu bakoitzean dokumentazioa aurkezteko baliabiderik egokiak aukeratu eta erabiltzea: monitorean aurkezpena, diapositiben bidezko aurkezpena, ordenadorez eta proiektzio-sistemaren bidez animatutako aurkezpena eta papereko aurkezpena.
- Dokumentazioa lantzeko beharrezko testu-tratamenduko aplikazioen funtzioak eta prozedurak erabiltzea.
- Dokumentazioa lantzeko beharrezko grafiko-tratamenduko aplikazioen funtzioak eta prozedurak erabiltzea.
- Testua, grafikoak eta datuak integratzea ahalbidetu eta bermatuko duen aplikazioa eta/edo ingurunea erabiltzea.
- Informatika-sistema erabiliz datuak sartu eta manipulatzeko egin litezkeen akatsak aplikazioaren beraren utilitatearen bat erabiliz aurkitu, antzeman eta zuzentzea (zuzentzaile ortografikoa...).
- Eskatutako dokumentazioa bere izaera kontuan izanik behar bezala aurkezte.
- Informazioa lantzerakoan eta informazioa zabaltzeko euskarria aukeratzeko kalitatearekiko interesa azaltzea.
- Beste informazio-iturri batzuekiko koordinazioa positiboki baloratzea.
- Informazioa zabaltzeko euskarriak erabiltzerakoan ingurune sozioekonomikoa eta ingurugiroa kontuan izatea.
- Egoera berriei erantzuteko kezka azaltzea.
- Dokumentuak lantzerakoan horien hartzaileekiko komunikazioa bermatzeko interesa azaltzea.

c) Edukiak.

I. multzoa: KONTSUMOARI BURUZKO INFORMAZIOA ETA DOKUMENTAZIOA

Prozedurazkoak:

- Informazio-iturri desberdinak identifikatu eta aztertzea, alde onak eta alde txarrak adieraziz.
- Informazioa biltzeko metodoak azaldu eta fidagarritasun eta kalitatearen arabera egokiena aukeratzeko.
- Aukeratzeko metodoak aplikatuz iturri desberdinetako informazioa lortzea.
- Informazio-iturri desberdinen kostu/errendimendu erlazioa kalkulatu eta ratio optimoa duena aukeratzeko.
- Kontsumoari buruzko informazioa modem bidez bilatzea.

- Seleccionar y utilizar el formato más adecuado a cada tipo de información en razón de su presentación final (confección de documentación de consumo / medios y aplicaciones informáticas, etc.).
- Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso: presentación sobre el monitor, presentación con diapositivas, presentación animada con ordenador y sistema de proyección y presentación en papel.
- Utilizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones de tratamiento de texto necesario para la elaboración de documentación.
- Utilizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones de tratamiento de gráficos necesario para la elaboración de documentación.
- Utilizar la aplicación y/o el entorno que permita y garantice la integración de texto, gráfico y datos.
- Descubrir/reconocer y corregir los posibles errores cometidos al introducir y manipular los datos con el sistema informático, con la ayuda de alguna utilidad de la propia aplicación (corrector ortográfico,...).
- Presentar correctamente la documentación requerida de acuerdo con su naturaleza.
- Mostrar interés por la calidad en la elaboración de la información y en la elección del soporte de difusión de la información.
- Valorar positivamente la coordinación con otras fuentes de información.
- Tener en cuenta el entorno socioeconómico y medioambiental en la utilización de soportes de difusión de la información.
- Mostrar preocupación por dar respuesta ante nuevas situaciones.
- Mostrar interés por garantizar la comunicación con los destinatarios en la elaboración de los documentos.

c) Contenidos.

Bloque I: INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE CONSUMO

Procedimentales:

- Identificación y análisis de fuentes de información diversas señalando ventajas e inconvenientes.
- Explicación de los métodos de recogida de información y selección del más adecuado en función de la fiabilidad y la calidad.
- Obtención de información de diversas fuentes aplicando los métodos seleccionados.
- Cálculo de la relación coste/rendimiento de fuentes de información diversas y selección de aquella cuyo ratio sea el óptimo.
- Realización de una búsqueda de información sobre consumo mediante módem.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Kontsumoari buruzko informazio- eta dokumentazio-iturriak.— Kontzeptuak, tipologia eta sarbidea.
- Kontsumoari buruzko informazioa biltzeko metodoak eta prozedurak.
- Informazioaren fidagarritasuna eta kalitatea: funtsezko parametroak.
- Kontsumoari buruzko informazioen azterketa konparatiboak.
- Komunikazioetako informatika-programak.

Jarrerazkoak:

- Informazio-iturri berriak ezagutzeko interesa.
- Informazio-iturriek erabiltzen dituzten euskarri desberdinen aurrean jakinmina izatea.
- Informazioa biltzerakoan fidagarritasun, kalitate eta zorroztasunezko irizpideak errespetatu eta baloratzea.

II. multzoa: KONTSUMOARI BURUZKO INFORMAZIO ETA DOKUMENTAZIOAREN ANTOLAMENDUA

Prozedurazkoak:

- Informazioa bere jatorri den iturri-motaren arabera sailkatzea.
- Informazioa antolatu eta artxibatzeko teknika egokiak aplikatzea.
- Informazioa tratatu eta antolatzeko informatika-programa egokiak erabiltzea.
- Informazioaren segurtasun eta osotasunari buruzko arauak ziurtatuko dituzten teknika egokiak erabiltzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Prozesu dokumentala: oinarrizko teknologia eta informazioaren tratamendua.
- Informazioa artxibatu eta katalogatzeko oinarrizko teknikak: lengoia dokumentalak, katalogatu, indizeak egin eta sailkatzeko tresnak eta artxiboen tipologia.
- Kontsumoari buruzko informazioa antolatzeko sistemak.
- Informazioa eguneratu eta mantentzeko funtsezko metodoak.
- Informazioa tratatu eta antolatzeko informatika-programak.
- Informazioaren segurtasun eta osotasunari buruzko arauak.

Jarrerazkoak:

- Informazioa antolatzerakoan autonomia, zorroztasuna eta malgutasuna azaltzea.
- Informazioa antolatzerakoan beste erakunde batzuekin koordinatzea.

Hechos, conceptos y principios:

- Fuentes de información y documentación sobre consumo.— Conceptos, tipología y acceso.
- Métodos y procedimientos de recogida de información en materia de consumo.
- Fiabilidad y calidad de la información: Parámetros esenciales.
- Análisis comparativos de informaciones sobre consumo.
- Programas informáticos de comunicaciones.

Actitudinales

- Interés por conocer nuevas fuentes de información.
- Curiosidad ante los diversos soportes utilizados por las fuentes de información.
- Respeto y valoración de los criterios de fiabilidad y calidad y rigor en la recogida de información.

Bloque II: ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE CONSUMO

Procedimentales:

- Clasificación de la información según el tipo de fuente de donde proceda.
- Aplicación de técnicas adecuadas para organizar y archivar la información.
- Utilización de programas informáticos adecuados para el tratamiento y la organización de la información.
- Utilización de técnicas adecuadas que aseguren las normas de seguridad e integridad de la información.

Hechos, conceptos y principios:

- El proceso documental: tecnología básica y tratamiento de la información.
- Técnicas básicas de archivo y catalogación de la información: lenguajes documentales, instrumentos de catalogación, indización y clasificación y tipología de archivos.
- Sistemas de organización de la información sobre consumo.
- Métodos fundamentales de actualización y mantenimiento de la información.
- Programas informáticos de tratamiento y organización de la información.
- Normas de seguridad e integridad de la información.

Actitudinales:

- Autonomía, rigurosidad y flexibilidad en la organización de la información.
- Coordinación con otras entidades en la organización de la información.

- Informazioa antolatzerakoan segurtasun eta kalitateari buruzko arauak errespetatu eta baloratzea.
- Aurrerapen teknologiko eta lan-metodo berriei interesa azaltzea.

III. multzoa: KONTSUMOARI BURUZKO INFORMAZIO ETA DOKUMENTAZIOAREN ZABALKUNDEA ETA ESKURAKETA

Prozedurazkoak:

- Erabilgarri dagoen informazioa aztertu eta zabal-kunderako interesgarria dena aukeratzea.
- Kontsumoari buruzko informazioaren zabalkunderako euskarriek forma, egitura eta edukari dagokienez izan behar dituzten alderdi desberdinak azaltzea.
- Informazioa landu eta bere zabalkunderako euskarriak fidagarritasun, eskuragarritasun eta erabilgarritasunezko irizpideak kontuan hartuta aukeratzea.
- Testuak, kalkulu-orria eta grafikoak integratzen dituzten eta transmititu nahi den informazioa lantzeko baliagarriak diren informatika-aplikazio egokiak erabiltzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Zentro dokumentalak eta datu-baseak antolatzea: funtzioak eta zerbitzuak, alderdi teknikoak eta administratiboak, erabiltzailearentzako arreta-teknikak aplikatzea eta legezko alderdiak.
- Informazioaren zabalkunderako euskarriak: zuzenekoak, idatziak, ikus-entzunezkoak eta informatikoak.
- Informazioa tratatzeko informatika-aplikazioak.
- Informazioa eskuratzeko informatika-aplikazioak.
- Lanbide-gaitasunei lotutako lanbideak: lanpostuak, lan-baldintzak, sarbide-baldintzarik bereizgarrienak.
- Lanbide-esperientzia eta etengabeko prestakuntza: lanbide-sustapeneko ibilbideak, birziklatze ohikoena, zein erakunde eskaintzen duten, unibertsitate-ikasketak eta hauei lotutako unibertsitatez kanpokoak.

Jarrerazkoak:

- Informazioa lantzerakoan eta informazioa zabaltzeko euskarriak aukeratzekoan kalitatearekiko interesa azaltzea.
- Erabiltzailearentzako arretan kalitatearekiko interesa izatea.
- Informazioa zabaltzeko euskarriak erabiltzerakoan ingurune sozioekonomikoa eta ingurugiroa baloratzea.
- Informazioa igortzen duten beste iturri batzuekin koordinatzea.
- Egoera berriei erantzuteko kezka izatea.

- Respeto y valoración de las normas de seguridad y calidad en la organización de la información.
- Interés por los avances tecnológicos y los nuevos métodos de trabajo.

Bloque III: DIFUSIÓN Y ACCESO A INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE CONSUMO

Procedimentales:

- Análisis de la información disponible y selección de aquella de interés para su difusión.
- Explicación de los diferentes aspectos en cuanto a forma, estructura y contenido que deben tener los soportes de difusión de información sobre consumo.
- Elaboración de la información y elección de los soportes para su difusión teniendo en cuenta criterios de fiabilidad, accesibilidad y utilidad.
- Utilización de aplicaciones informáticas adecuadas que integren textos, hoja de cálculo y gráficos, que sirvan para elaborar la información que se quiere transmitir.

Hechos, conceptos y principios:

- Organización de centros documentales y bases de datos: Funciones y servicios, aspectos técnicos y administrativos, aplicación de técnicas de atención al usuario y aspectos legales.
- Soportes de difusión de la información: directos, escritos, audiovisuales e informáticos.
- Aplicaciones informáticas de tratamiento de información.
- Aplicaciones informáticas de acceso a la información.
- Ocupaciones relacionadas con las competencias profesionales: puestos de trabajo, condiciones de trabajo, requisitos de acceso más característicos.
- Experiencia profesional y formación continua: trayectorias de promoción profesional, reciclaje más habitual, instituciones que lo imparten, estudios universitarios y no universitarios asociados a los estudios.

Actitudinales:

- Interés por la calidad en la elaboración de la información y en la elección de los soportes de difusión de la información.
- Interés por la calidad en la atención al usuario.
- Valoración del entorno socioeconómico y medioambiental en la utilización de soportes de difusión de información.
- Coordinación con otras fuentes emisoras de información.
- Preocupación por dar respuesta a nuevas situaciones.

4. lanbide-modulua.– KONTSUMITZAILEAREN
PRESTAKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1.– Kontsumo-gaietako prestakuntza- eta informazio-premiak ebaluatzea.

2.– Kontsumo-gaietako prestakuntza- eta informazio-jarduerak antolatzea.

3.– Prestakuntza-plan edo informazio-kanpaina baten aplikazioa ebaluatzea.

4.– Bere inguruneko hezkuntza-erakundeekin irakaskuntza arautuan hezkuntza kontsumerista bultzatze-ko lankidetzak harremanak ezartzea.

b) Ebaluazio-irizpideak.

1.– Kontsumo-gaietako prestakuntza- eta informazio-premiak ebaluatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Produktu bat erosteko edo zerbitzu bat erabiltzeko erabakian eragina duten aldagaiak identifikatzea.
- Kontsumitzaile edo erabiltzaileek dituzten prestakuntza-premiak antzemateko metodoak eta informazio-iturriak deskribatzea.
- Produktu edo zerbitzuaren ezaugarriek salmentamota desberdinetan duten eragina deskribatzea.
- Kontsumoari buruz egindako azterketei buruzko argitalpen bat abiapuntutzat hartuta:
 - Kontsumitzaileen prestakuntza eta informazioarako puntu interesgarriak ondorioztatzea.
 - Kontsumitzaileen portaeraren eta prestakuntza-premien artean erlazio funtzionalak ezartzea.
 - Kontsumitzaileen segmentazio-irizpide nagusiak azaltzea, beren prestakuntza-premiak antzemateko eta helburuko jendearen prestakuntza-ekintzak zuzentzeko gauza izateko.
- Prestakuntza eta hezkuntzara zuzendutako motibazio-maila egokiak izatea, kontsumitzaileen interesak defendatzeko inbertsio-estrategia dela ulertuz.
- Disziplina anitzeko elkarlana kontsumitzaileen interesak babesten, beren prestakuntza-premiak antzematen eta eskuhartze-bideak diseinatzeko hartzeko modurik egokienetako bat delako hartzea.

2.– Kontsumo-gaietako prestakuntza- eta informazio-jarduerak antolatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kontsumoaren bilakaera historikoa zehazten duten uneak eta gakoak identifikatu eta deskribatzea.

Módulo profesional 4.– FORMACIÓN DEL
CONSUMIDOR

a) Capacidades terminales.

Al finalizar el presente módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1.– Evaluar necesidades formativo/informativas en materia de consumo.

2.– Organizar actividades formativo/informativas en materia de consumo.

3.– Evaluar la aplicación de un plan formativo o campaña informativa.

4.– Establecer relaciones de colaboración con las entidades educativas de su entorno para potenciar la educación consumerista en la enseñanza reglada.

b) Criterios de evaluación.

1.– Al evaluar necesidades formativo/informativas en materia de consumo, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Identificar las variables que influyen en la decisión de compra de un producto o la utilización de un servicio.
- Describir las fuentes de información y los métodos para detección de necesidades formativas en los consumidores/usuarios.
- Describir la influencia de las características del producto o servicio en distintos tipos de venta.

• A partir de una publicación realizada sobre estudios efectuados en materia de consumo:

- Deducir los puntos de interés para la formación/información de consumidores.
- Establecer relaciones funcionales entre el comportamiento de los consumidores y las necesidades formativas.
- Explicar los principales criterios de segmentación de los consumidores para facilitar el análisis de sus necesidades y ser capaz de dirigir acciones formativas al público objetivo.

• Mantener niveles adecuados de motivación hacia la formación y la educación como estrategia de inversión en la defensa de los intereses de los consumidores.

• Considerar el trabajo en equipo multidisciplinar como una de las formas más adecuadas de intervención en la defensa de los intereses de los consumidores, en la detección de sus necesidades de formación y en el diseño de las vías de intervención.

2.– Al organizar actividades formativo/informativas en materia de consumo, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Identificar y describir momentos y claves que determinan la evolución histórica del consumo.

- Kontsumitzailearen portaerak ikuspuntu kontsumista eta kontsumeristatik identifikatu, deskribatu eta aztertzea.
 - Prestakuntza- eta informazio-plan baten funtsezko parametroak identifikatzea.
 - Hurbileko ingurunean dauden komunikabide nagusien ezaugarriak informazio-planen zabal-kunderako egokitasunaren arabera aztertzea.
 - Prestakuntza-ekintzak antzemandako premien arabera diseinatzea, prestakuntza-plan baten elementu bakoitza esplizitatuz: helburuak, edukiak, jarduerak, ebaluazio-irizpideak, metodologia...
 - Prestakuntzaren xede den gai bat, bere helburuak eta aurrekontu erabilgarriak zehatz-mehatz adierazten dituen behar bezala zehaztutako suposizio praktikoa bat abiapuntutzat hartuta, ondo-koak zehaztea:
 - Laguntzaile eta adituen perfila.
 - Prestakuntzan erabiliko den metodologia.
 - Edukien garapen didaktikoa.
 - Denboralizazioa eta aurrekontuak.
 - Beharrezkoak diren material didaktikoak eta prestakuntza emango deneko lekuaren ezaugarriak eta egokitzapena.
 - Prestakuntza-ekintzaren publizitatea eta marketina egiteko modurik egokienak.
 - Prestakuntza-taldeenganako jarrera positiboak azaltzea, eurekin harreman adeitsuak eta egokiak ezarri.
 - Txostengile gisa gonbidatutako pertsonenganako arreta-maila jakin batzuk azaltzea, lanean ari diren erakundearen ordezkapena beren gain hartuz.
 - Planteatutako prestakuntza-ekintzak eta informazio-kanpainak hobetzeko berrikuspen eta autokritikako modu jakin batzuk baloratzea.
 - Etengabeko autoprestakuntzara irekitako jarre-
rak izatea, prestakuntza-teknika berriekiko eta prestakuntza- eta informazio-ekintzak planifikatze-koekiko interesa azalduz.
- 3.– Prestakuntza-plan edo informazio-kanpaina baten aplikazioa ebaluatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:
- Prestakuntza- eta informazio-plan baten amaierako zein prozesuko eraginkortasun-maila neurtzeko erabili ohi diren ebaluazio-teknikak identifikatu eta deskribatzea.
 - Prestakuntza- eta informazio-plan baten eragin-kortasuna ebaluatzeko neurtu edo behatu behar diren parametro nagusiak identifikatu eta deskribatzea.
 - Talde baten prestakuntza-jarraipena egiteko erabili ohi diren teknikak eta autoebaluazioa egiteko aukerarik onenak eskaintzen dituztenak zehaztea.
 - Identificar, describir y analizar los comportamientos del consumidor desde un punto de vista consumista y consumerista.
 - Identificar los parámetros esenciales de un plan formativo/informativo.
 - Analizar las características de los principales medios de comunicación existentes en el entorno próximo, en función de su idoneidad para la difusión de planes de información.
 - Diseñar acciones de formación de acuerdo con las necesidades detectadas, explicitando cada uno de los elementos de un plan de formación: objetivos, contenidos, actividades, criterios de evaluación, metodología...
 - A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se detalla un tema objeto de la formación, sus objetivos y presupuestos disponibles, determinar:
 - Perfil de los colaboradores y expertos.
 - Metodología que se va a utilizar en la formación.
 - Desarrollo didáctico de los contenidos.
 - Temporalización y presupuestos.
 - Materiales didácticos necesarios y características del lugar de impartición de la formación y acondicionamiento.
 - Las formas más adecuadas de publicitar y hacer marketing de la acción de formación.
 - Manifestar actitudes positivas hacia los grupos de formación estableciendo con ellos relaciones cordiales y ajustadas.
 - Expresar ciertos grados de atención hacia las personas invitadas como ponentes, asumiendo la representación de la institución en la que están trabajando.
 - Valorar ciertas formas de revisión y autocrítica con el fin de mejorar las acciones de formación planteadas y las campañas de información.
 - Mantener actitudes abiertas hacia la autoformación permanente, interesándose por nuevas técnicas de formación y de planificación de las acciones formativas e informativas.
- 3.– Al evaluar la aplicación de un plan formativo o campaña informativa, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:
- Identificar y describir las técnicas de evaluación utilizadas habitualmente para medir el grado de eficacia, tanto terminal como procesual, de un plan formativo/informativo.
 - Identificar y definir los principales parámetros que se deben medir u observar para evaluar la eficacia de un plan formativo/informativo.
 - Determinar las técnicas habituales de seguimiento formativo de un grupo y aquellas que mejor posibilitan la autoevaluación.

- Edozein prestakuntza- eta informazio-jardueraren oroitidazkiak egiteko teknika eta baliabide desberdinak erabiltzea.
- Prestakuntza- eta informazio-jarduera bat ebaluatzeke ereduak galde-sorta bat eta behaketa- eta jarraipen-sistemak prestatzea.
- Prestakuntza-plan bat egokitzeko estrategiak erabiltzea bere prestakuntzako ebaluazioak hala eskatzen duenean.
- Behar bezala zehaztutako prestakuntza- eta informazio-plan bati buruzko suposizio bat abiapuntutzat hartuta eta lortutako emaitzak definituta:
 - Informazioa argi eta garbi laburbildu eta egituratzea, ondorioak txosten baten bitartez aurkeztuz.
- Prestakuntza-ekintza bat ebaluatzerakoan irizpide objektiboak erabiltzearen beharraz jabetzea.
- Ezarritako egutegia eta aurrekontuak betetzeko interesa azaltzea.
- Ebaluazioaren alderdi desberdinen aldeko jarraia hartzea, bai bildumazkoei bai prestakuntzazkoei dagokienez.

4.– Bere inguruneke hezkuntza-erakundeekin irakaskuntza arautuan hezkuntza kontsumerista bultzatzeko lankidetzak-harremanak ezartzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Hezkuntza kontsumeristak hezkuntza-sisteman izan duen garapen historikoa deskribatzea.
- Hezkuntza kontsumeristarako metodologia didaktiko egokienetako batzuk identifikatzea.
- Ikastetxeen derrigorrezko mailako hezkuntza- eta kudeaketa-egitura deskribatzea.
- Beren helburuen artean hezkuntza-sisteman hezkuntza kontsumerista garatzea duten erakundeak identifikatzea.
- Curriculum-edukien egitura identifikatzea kontsumorako hezkuntzako zehar-gaiarekin erlazionatuta.
- Informazioa eta prestakuntza bereiztea.
- Kalitate handieneko material didaktikoei buruzko informazioa lortu eta irakasleei eskaintzeko gai izatea.
- Hezkuntza-erakunde formaletara hurbiltzeko irizpideak eta estrategiak erabiltzea hezkuntza kontsumeristaren unibertsoarekin harremanetan jartzeko.
- Bere inguruan dauden baliabideak eta hezkuntza-esperientziak behatzea, indartu, bultzatu eta zabaltzeko.
- Hezkuntza kontsumeristari buruzko mota guztietako informazio- eta baliabide-iturrietara jotzea eta horiek kontrastatu eta konparatzeko irizpideak aplikatzea.
- Hezkuntza-erakundeekin hezkuntza kontsumeristaren arloan lankidetzan jarduteko jarrera positiboak azaltzea.

- Utilizar técnicas y recursos diversos para la confección de memorias de cualquier actividad formativa e informativa.
- Confeccionar un cuestionario tipo de evaluación de una actividad formativa/informativa, así como sistemas de observación y seguimiento.
- Utilizar estrategias de ajuste de un plan formativo cuando la evaluación formativa del mismo lo demande.
- A partir de un supuesto plan formativo/informativo convenientemente caracterizado y definidos unos resultados obtenidos:
 - Sintetizar y estructurar la información de manera clara y concisa, presentando conclusiones a través de un informe.
- Ser consciente de la necesidad de la utilización de criterios objetivos a la hora de evaluar una acción formativa.
- Mostrar interés por el cumplimiento del calendario y presupuestos establecidos.
- Posicionarse favorablemente hacia los diversos aspectos de la evaluación, tanto los sumativos como los formativos.

4.– Al establecer relaciones de colaboración con las entidades educativas de su entorno para potenciar la educación consumerista en la enseñanza reglada, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir el desarrollo histórico de la educación consumerista en el sistema educativo.
- Identificar algunas de las metodologías didácticas más adecuadas para la educación consumerista.
- Describir la estructura educativa y de gestión de los centros escolares en su nivel obligatorio.
- Identificar las instituciones que tienen entre sus objetivos el desarrollo de la educación consumerista en el sistema educativo.
- Identificar la estructura de los contenidos curriculares en su relación con la transversal de educación para el consumo.
- Diferenciar información de formación.
- Conseguir información sobre los materiales didácticos de mayor calidad y ser capaz de ofertárselos al profesorado.
- Manejar criterios y estrategias de acercamiento a las instituciones educativas formales para ponerles en contacto con el universo de la educación consumerista.
- Observar la existencia de recursos y de experiencias educativas en su entorno con el fin de potenciarlas, apoyarlas y difundirlas.
- Recurrir a diferentes fuentes de información y de recursos de todo tipo sobre la educación consumerista y aplicar criterios de contraste y comparación.
- Manifestar actitudes positivas hacia la colaboración con las entidades educativas en el campo de la educación consumerista.

- Hezkuntza kontsumerista etorkizunerako inbertsiotzat eta herritarren bizi-kalitatea hobetzeko elementutzat hartzea.

c) Edukiak.

I. multzoa: HEZKUNTZA KONTSUMERISTA

Prozedurazkoak:

- Hezkuntza, prestakuntza eta informazioa bereiztea.
- Irakasleei eskaini beharko zaizkien kalitatezko material didaktikoak identifikatzea.
- Hezkuntza-erakundeei hezkuntza kontsumeristaren programa, metodologia eta material egokienak eskaintzea.
- Bere hezkuntza-ingurunean hezkuntza kontsumeristako esperientzia baliagarriak identifikatu eta beste testuinguru batzuetara zabaltzeko gauza izatea.
- Hezkuntza-erakundeekin eta bere osagaiekin harreman egokiak ezartzea hezkuntza kontsumeristaren esparruan.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Hezkuntza kontsumeristaren historia, oinarriak eta garapen-estrategiak.
- Hezkuntza kontsumeristarako metodologia didaktiko egokienak.
- Ikastetxeen hezkuntza- eta kudeaketa-egituraren esku hartzen duten elementuak.
- Derrigorrezko irakaskuntzaren curriculum-helburuak eta -edukiak kontsumeristaren hezkuntza-zehar-gaiarekin erlazionatuta.
- Hezkuntza kontsumeristari laguntzeko material, baliabide eta erakunde aproposenak.

Jarrerazkoak:

- Kontsumitzailearen hezkuntzaren munduko material, metodologia eta esperientzia esanguratsuen gaurkotasunarekiko interesa azaltzea.
- Hezkuntza kontsumeristarekin zerikusia duten bere hurbileko hezkuntza-inguruneen esperientziei interesa azaltzea.
- Bere inguruneen hezkuntza-erakundeekin harreman adeitsuak eta egokiak ezartzerakoan irekia eta dinamikoa izatea.
- Bertako komunikabideak hezkuntza kontsumerista zabaldu eta sustatzeko tresna egoki gisa kontuan izatea.
- Hezkuntza-dinamiken aurrean izaera kritikoa eta konstruktiboa azaltzea.

- Considerar la educación consumerista como una inversión a futuro y un elemento de elevación del nivel de calidad de vida de la ciudadanía.

c) Contenidos.

Bloque I: EDUCACIÓN CONSUMERISTA

Procedimentales:

- Diferenciación entre educación, formación e información.
- Identificación de materiales didácticos de calidad que deberán ser ofertados al profesorado.
- Ofrecimiento a las instituciones educativas de los programas, metodologías y materiales más adecuados de la educación consumerista.
- Identificación de experiencias valiosas de educación consumerista en su entorno educativo, siendo capaz de extenderlas en otros contextos.
- Establecimiento de relaciones adecuadas con las instituciones educativas y sus componentes en el ámbito de la educación consumerista.

Hechos, conceptos y principios:

- Historia, fundamentos y estrategias de desarrollo de la educación consumerista.
- Metodologías didácticas más adecuadas para la educación consumerista.
- Elementos que intervienen en la estructura educativa y de gestión de los Centros Escolares.
- Objetivos y contenidos curriculares de la enseñanza obligatoria en relación con la transversal de educación para el consumo.
- Materiales, recursos e instituciones más idóneos para apoyar la educación consumerista.

Actitudinales

- Manifestar interés por la actualidad en materiales, metodologías y experiencias significativas en el mundo de la educación del consumidor.
- Interés por las experiencias en su entorno educativo próximas relacionadas con la educación consumerista.
- Apertura y dinámica en el mantenimiento de relaciones fluidas y ajustadas con las Instituciones educativas de su entorno.
- Atención a los medios de comunicación locales como herramienta adecuada en la extensión y promoción de la educación consumerista.
- Sentido crítico y constructivo ante las dinámicas educativas.

II. multzoa: KONTSUMITZAILEAREN PRESTAKUNTZA

Prozedurazkoak:

- Kontsumitzaileen kolektibo jakin baten prestakuntza-premiak tresna egokien bitartez identifikatzea.
- Identifikatutako premia jakin batzuekin bat etorri prestakuntza-ekintzak diseinatzea.
- Prestakuntza-proiektuak garatzea mota honetako zereginetan izan ohi diren faseen arabera.
- Kontsumitzaile heldua prestatzeko jarduerak garatu eta horien jarraipena egitea.
- Prestakuntzaren marketinerako komunikabide egokiak erabiltzea.
- Prestakuntza-prozesuak zein prestakuntza-jarduera baten emaitzak teknika egokien bitartez ebaluatzea.
- Prestakuntza-ekintza jakin baterako ikus-entzunezko baliabide egokiak aukeratu eta operatibo mantentzea.
- Datuak errazago maneiatzeko aukera emango dioten informatika-inguruneak erabiltzea diseinuak aurkezteko eta prestakuntza-ekintzak ebaluatzeko.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Kontsumo-gizartea, kontsumitzailearen eginkizuna eta bion ikuspegi kritikoak.
- Kontsumitzailearen portaera-ereduak, bere aldagaiak eta erabakiak hartzea, merkatu-tekniken aurreko defentsa kontsumeristaren funtsezko alderdi gisa.
- Kontsumitzaileen tipologia, portaerazko kategoriak eta landa-ikerketarako teknikak prestakuntza-premiak definitzera zuzenduta.
- Taldeak, beren egitura eta dinamika.
- Taldeen zuzendaritza-teknikak.
- Programazioak, bere faseak, helburuak, metodoak eta ebaluazioa.
- Material didaktikoak, motak eta erabilera.
- Ikus-entzunezko baliabideak: motak, funtzioak, mantenimendua eta egokitasun didaktikoa.

Jarrerazkoak:

- Ingurune kolektibo kontsumitzailearen prestakuntza-premiak aurkitu eta horietaz arduratzeko sentikortasuna.
- Prestatu beharreko pertsonenganako errespetua, hauen alde aurreko ideiak eta esperientzia kalitatezko prestakuntzaren printzipiotzat hartuz.
- Merkatu-mekanismoen aurrean eta hauek kontsumitzailearen bulkadazko portaeran duten eraginaren aurrean kritikoa izateko gaitasuna.
- Prestakuntzarako metodo eta material berrien aurrean irekia izatea.

Bloque II: FORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

Procedimentales:

- Identificación, mediante las herramientas adecuadas, de las necesidades formativas de un determinado colectivo de consumidores y consumidoras.
- Diseño de acciones formativas en coherencia con determinadas necesidades identificadas.
- Desarrollo de proyectos formativos de acuerdo con las fases habituales en este tipo de labores.
- Desarrollo y seguimiento de actividades de formación de la persona consumidora adulta.
- Utilización de los medios de comunicación adecuados para el marketing de la formación.
- Evaluación mediante las técnicas adecuadas tanto los procesos formativos como de los resultados de una actividad formativa.
- Elección de los medios audiovisuales oportunos para una determinada acción formativa, manteniéndolos operativos.
- Utilización de entornos informáticos que le faciliten el manejo de datos tanto en lo que respecta a la presentación de diseños como a la evaluación de las acciones de formación.

Hechos, conceptos y principios:

- La sociedad de consumo, el papel del consumidor y las visiones críticas de ambos.
- Modelos de comportamiento del consumidor, sus variables y la toma de decisiones como la clave de la defensa consumerista ante las técnicas de mercado.
- Tipología de los consumidores, categorías comportamentales y técnicas de investigación de campo de cara a la definición de necesidades formativas.
- Los grupos, su estructura y su dinámica.
- Técnicas de dirección de grupos.
- La programación, sus fases, sus objetivos sus métodos y su evaluación.
- Los materiales didácticos, sus tipos y su utilización.
- Los medios audiovisuales: tipos, funciones mantenimiento e idoneidad didáctica.

Actitudinales:

- Sensibilidad por descubrir y comprometerse con las necesidades formativas del colectivo consumidor del entorno.
- Respeto por las personas a formar asumiendo sus ideas previas y su experiencia acumulada como los principios de una formación de calidad.
- Capacidad crítica ante los mecanismos de mercado y su influencia en el comportamiento impulsivo del consumidor.
- Apertura hacia nuevos métodos y materiales para la formación.

- Prestakuntzaren arduradun gisa birziklatze-lanetan saiatua izatea.

III. multzoa: KONTSUMITZAILEARENTZAKO INFORMAZIOA

Prozedurazkoak:

- Kontsumitzailearen informazio-premiak identifikatu eta antzematea.
- Informazio-planak eta -kanpainak lantzea.
- Publizitate-baliabideak eta -mezuak aukeratzea.
- Informazio-planen jarraipena eta ebaluazioa.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Kontsumitzailearen premiak.
- Kontsumo-merkatuen ikerketa.
- Merkatuak segmentatzeko teknikak.
- Landa-informazioa lortzeko teknikak.
- Publizitatea eta bere helburuak.
- Publizitate-baliabideak eta -erak.
- Informazio-planak.— Helburuak, antolamendua, diseinua, mezua, jarraipena eta ebaluazioa.
- Publizitatea arautzen duen legeria.
- Lanbide-gaitasunei lotutako lanbideak: lanpostuak, lan-baldintzak, sarbide-baldintzarik bereizgarrienak.
- Lanbide-esperientzia eta etengabeko prestakuntza: lanbide-sustapeneko ibilbideak, birziklatze ohikoena, zein erakundek eskaintzen duten, unibertsitate-ikasketak eta hauei lotutako unibertsitatez kanpokoak.

Jarrerazkoak:

- Kontsumitzailearentzako informazio-jarduerak eta -planak diseinatzerakoan sormena izatea.
- Informazio- eta zabalkunde-kanpainen ebaluazioaren aurrean jarrera kritikoa izatea.
- Publizitate engainagarri edo agresiboaren edo usadio etiko eta moralen aurkakoaren aurrean kontsumitzailea defendatzeko sentikortasuna azaltzea.

5. lanbide-modulua.— HELBURU OROKORREKO INFORMATIKA-APLIKAZIOAK

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1.— Informatika-sistema bat osatzen duten elementu logiko eta fisikoen oinarritzko funtzioak interpretatzea.

2.— Erabiltzaile bakarreko sistema operatibo baten utilitateak, funtzioak eta prozedurak erabiltzaile gisa aplikatzea.

- Constancia en el reciclaje como persona responsable de la formación.

Bloque III: LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Procedimentales:

- Identificación y detección de necesidades informativas al consumidor.
- Elaboración de planes y campañas informativas.
- Selección de medios y mensajes publicitarios.
- Seguimiento y evaluación de los planes informativos.

Hechos, conceptos y principios:

- Las necesidades del consumidor.
- Investigación de mercados de consumo.
- Técnicas de segmentación de mercados.
- Técnicas de obtención de información de campo.
- La publicidad y sus objetivos.
- Medios y formas publicitarias.
- Planes de información.— Objetivos, organización, diseño, mensaje, seguimiento y evaluación.
- Legislación reguladora de la publicidad.
- Ocupaciones relacionadas con las competencias profesionales: puestos de trabajo, condiciones de trabajo, requisitos de acceso más característicos.
- Experiencia profesional y formación continua: trayectorias de promoción profesional, reciclaje más habitual, instituciones que lo imparten, estudios universitarios y no universitarios asociados a los estudios.

Actitudinales:

- Creatividad en el diseño de actuaciones y planes de información al consumidor.
- Espíritu crítico ante la evaluación de las campañas divulgativas e informativas.
- Sensibilidad por la defensa del consumidor ante la publicidad engañosa, agresiva o que atente a los usos éticos y morales.

Módulo profesional 5.— APLICACIONES INFORMÁTICAS DE PROPÓSITO GENERAL

a) Capacidades terminales.

Al finalizar el presente módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

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

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

3.– Sare lokalean konektatutako sistema batekin oinarritzko eragiketak burutzeko beharrezkoak diren komandoak edo instrukzioak aplikatzea.

4.– Testu-prozesadore bat, kalkulu-orri bat, aplikazio grafiko bat eta datu-base bat erabiltzaile gisa maneiatu eta gordetako informazioaren osotasuna, segurtasuna, eskuragarritasuna eta konfidentzialtasuna bermatuko duten prozedurak aplikatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak.

1.– Informatika-sistema bat osatzen duten elementu logiko eta fisikoen oinarritzko funtzioak interpreta-tzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Prozesatzeko unitate zentralaren eta ekipo periferikoen oinarritzko funtzioak azaldu eta datu-prozesaketa baten ohiko faseekin erlazionatzea.
- Barne-memoriaren oinarritzko funtzioak bereiztea, memoriaren edukierak informatika-sistemaren prestazioetan duen eragina zehaztuz.
- Erabili ohi diren ekipo periferikoak datu-prozesaketan duten funtzioaren arabera sailkatzea.
- Ordenadore pertsonalen segmentuan erabili ohi diren artxibo-euskarri desberdinen oinarritzko ezaugarriak bereiztea.
- Ordenadore pertsonalen merkatuko eredu gisako modelo batzuen ezaugarri orokorrak deskribatzea.
- «Byte» kontzeptua zehaztu eta bere multiploak definitzea.
- «Programa» kontzeptua definitzea.
- Informatikako «erregistro» eta «artxibo» kontzeptuak zehaztea.
- «Informatika-aplikazio» kontzeptua azaldu eta enpresa-kudeaketako eredu gisako aplikazioak banan-banan aipatzea.
- Informatika-sistema bati buruzko kasu praktikoa batean eta softwarea instalatuta eta oinarritzko dokumentazioa izanik, ondokoak identifikatzea:
 - Sistemaren «hardware».
 - Sistema operatiboa eta bere ezaugarriak.
 - Sistemaren konfigurazioa.
 - Instalatutako aplikazioak.
 - Sistemak erabilitako informazio-euskarriak.

2.– Erabiltzaile bakarreko sistema operatibo baten utilitateak, funtzioak eta prozedurak erabiltzaile gisa aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Erabiltzaile bakarreko sistema operatibo baten egitura, funtzioak eta oinarritzko ezaugarriak azaltzea.
- Erabiltzaile bakarreko sistema operatibo bat instalatzea.

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

4.– Manejar como usuario un procesador de texto, una hoja de cálculo, una aplicación gráfica y una base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

b) Criterios de evaluación.

1.– Al interpretar las funciones básicas de los elementos lógicos y físicos que componen un sistema informático, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar la funciones básicas de la unidad central de proceso y de los equipos periféricos, relacionándolas con las fases comunes de un proceso de datos.
- Distinguir las funciones básicas de la memoria interna, precisando la incidencia de su capacidad de almacenamiento en las prestaciones del sistema informático.
- Clasificar los equipos periféricos utilizados habitualmente según su función en el proceso de datos.
- Distinguir las características básicas de los distintos soportes de archivo utilizados habitualmente en el segmentos de ordenadores personales.
- Describir las características generales de algunos modelos tipo en el mercado de ordenadores personales.
- Precisar el concepto de byte y definir sus múltiplos.
- Definir el concepto de programa.
- Precisar los conceptos de registro y archivo informático.
- Explicar el concepto de aplicación informática y enumerar las aplicaciones tipo en la gestión empresarial.
- A partir de un caso práctico sobre un sistema informático del que se dispone de un software instalado y de su documentación básica, identificar:
 - El «hardware» del sistema.
 - El sistema operativo y sus características.
 - La configuración del sistema.
 - Las aplicaciones instaladas.
 - Los soportes de información utilizados por el sistema

2.– Al aplicar, como usuario, las utilidades, funciones y procedimientos de un sistema operativo monousuario, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar la estructura, funciones y características básicas de un sistema operativo monousuario.
- Instalar un sistema operativo monousuario.

- «Komando» kontzeptua zehaztea, barneko eta kanpoko komandoak bereiziz.
- Informatika-ekipoa abiaraztea eta gertatzen diren urrats desberdinak egiaztatzea, sistema operatiboa kargatzeko funtzioak identifikatuz.
- Utilitateak, funtzioak eta prozedurak sistema operatibo desberdinetan erabiltzea, eragiketaren sintaxia edo, hala badagokio, protokoloa justifikatuz, behar bezala zehaztutako suposizio praktikotetan.
- Sistema operatiboaren aginduak maneiatzen dituzten fitxategiak sortzea.

3.- Sare lokalean konektatutako sistema batekin oinarritzko eragiketak burutzeko beharrezkoak diren komandoak edo instrukzioak aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sareko zerbitzariaren oinarritzko funtzioak deskribatzea.
- Garatutako prozesuetan erabilitako sareko sistema operatiboaren oinarritzko komando eta instrukzioei buruzko sintaxia azaltzea.
- Kasu praktiko batean, aldezturik dagoen gogorren gordetako artxibo bat edo gehiago erabiliz, informazioa kopia, eguneratu eta transmititzeko eragiketak burutzea sareko sistema operatiboaren bitartez.
- Sare lokalean lanean jardunez, aplikazio desberdinetatik egindako lanak ustiari eta inprimatzeko prozedurak burutzea.

4.- Testu-prozesadore bat, kalkulu-orri bat, aplikazio grafiko bat eta datu-base bat erabiltzaile gisa maneiatu eta gordetako informazioaren osotasuna, segurtasuna, eskuragarritasuna eta konfidentzialtasuna bermatuko duten prozedurak aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Honako aplikazio hauen funtzioa bereizi, identifikatu eta azaltzea: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea.
- Informatika-aplikazioak behar bezala instalatzea.
- Aurkezpen-formatu edo -ereduaren krokisak egitea, informazioaren antolamendua eta aurkezpena azalduz.
- Testu-prozesadore, kalkulu-orri, aplikazio grafiko eta datu-baseetan definitutako prozeduren bitartez sartzea.
- Lehendik gorde eta ustatutako informazioa berreskuratu eta erabiltzea, betiere ahal bada eta beharrezkoa eta gomendagarria bada, transkripzioakatsik izan ez dadin.
- Suposizio praktikoak abiapuntutzat hartuta:
 - Testu-prozesadorea maneiatzea, testuak editatu, berreskuratu, aldatu, gorde eta integrazteko oinarritzko funtzioak, prozedurak eta utilitateak erabiliz.

- Precisar el concepto de comando, distinguiendo entre comandos internos y externos.
- Poner en funcionamiento el equipo informático y verificar los distintos pasos que tienen lugar, identificando las funciones de carga del sistema operativo.
- Manejar las utilidades, funciones y procedimientos bajo sistemas operativos diversos, justificando la sintaxis o, en su caso, el protocolo de la operación, en supuestos prácticos debidamente caracterizados.
- Crear ficheros que manejen órdenes del sistema operativo.

3.- Al aplicar los comandos o instrucciones necesarios para la realización de operaciones básicas con un sistema conectado en red de área local, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir las funciones básicas del servidor de red.
- Explicar la sintaxis relativa a los comandos e instrucciones básicas del sistema operativo de red utilizados en los procesos desarrollados.
- Realizar, a través del sistema operativo de red, operaciones de copia, actualización y transmisión de la información con uno o varios archivos, almacenados previamente en el disco duro, en un caso práctico.
- Ejecutar procedimientos de explotación e impresión de trabajos efectuados desde aplicaciones diversas, rodando en red local.

4.- Al manejar como usuario un procesador de texto, una hoja de cálculo, una aplicación gráfica y una base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Distinguir, identificar y explicar la función de las aplicaciones de: Procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos.
- Instalar adecuadamente las aplicaciones informáticas.
- Efectuar croquis del formato o modelo de presentación explicando la organización y presentación de la información
- Acceder a las aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, aplicaciones gráficas y base de datos, a través de procedimientos definidos.
- Recuperar y utilizar la información almacenada y explotada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- A partir de supuestos prácticos:
 - Manejar el procesador de texto, utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para la edición, recuperación, modificación, almacenamiento, e integración de textos.

- Kalkulu-orriak maneiatzea, datuak gordetze-ko oinarritzko funtzioak, prozedurak eta utilitateak erabiliz.
- Datu-baseak maneiatzea, datuak gordetzeko oinarritzko funtzioak, prozedurak eta utilitateak erabiliz.
- Aplikazio grafikoak maneiatzea autoedizio-ko utilitateak lantzeko oinarritzko funtzioak eta prozedurak erabiliz.
- Aplikazioen artean, hots, testu-prozesadore, kalkulu-orri eta datu-basearen artean, datuak edo informazioa trukatzeko.
- Informazio-motarako formatu egokia erabiltzea, bere egokitasuna zehaztu edo aukeratu ondoren.
- Informazioa eta dokumentazioa landu, kopiatu, transkribatu eta betetzea.
- Kasu praktikoak abiapuntutzat hartuta:
 - Sisteman ezarritako segurtasun-, babes- eta osotasun-prozedurak interpretatzea.
 - Aurreko prozedurak sistema operatibotik, «hardwaretik» eta/edo aplikazio batetik aplikatzea.
 - Ezarri eta erabilitako segurtasun- eta babes-prozeduretan akatsak antzematea.
 - Soluzioak argudiatu eta proposatzea.
- Kontingentzien aurrean erantzutea edo, bestela, hauen berri ematea beharrezko informazioa transmitituz.

c) Edukiak.

I. multzoa: LANBIDE-ESPARRUA: TEKNIKA, BALIABIDE ETA EKIPO OFIMATIKOAK

Prozedurazkoak:

- Dokumentuak eta informazioa landu eta aurkezteko beharrezko ekipoak, aplikazioak, baliabide fisiko eta logikoak eta euskarriak identifikatzea.
- Egungo ekipo eta aplikazioen ahalmen teknologikoa, gaitasuna eta mugak aztertzea.
- Ikasgela/bulegoa, ekipoak, materialak eta baliabide osagarriak antolatzea.
- Ekipoak, materialak eta baliabide osagarriak prestatzea.
- Informatika-ekipoa eta ekipo osagarria ustiatzea:
 - Prozesadorea, pantaila...
 - Aginduak eta informazioa sartzeko periferikoak: teklatuak, saguak...
 - Informazioa eta datu prozesatuak paperean edo antzeko euskarrian lortzeko periferikoak: inprimagailuak...

- Manejar hojas de cálculo utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el almacenamiento de datos.
- Manejar bases de datos utilizando las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el almacenamiento de datos.
- Manejar aplicaciones gráficas utilizando las funciones y procedimientos elementales para la elaboración de utilidades de autoedición.
- Intercambiar datos o información entre aplicaciones de tratamiento de textos, hoja de cálculo y bases de datos.
- Utilizar el formato adecuado al tipo de información tras determinar o seleccionar su idoneidad.
- Elaborar, copiar, transcribir y cumplimentar información y documentación.
- A partir de casos prácticos:
 - Interpretar los procedimientos de seguridad, protección e integridad establecidos en el sistema.
 - Aplicar los procedimientos anteriores desde el sistema operativo, desde el «hardware», y /o desde una aplicación.
 - Detectar fallos en los procedimientos de seguridad y protección establecidos y utilizarlos.
 - Argumentar y proponer soluciones
- Responder a las contingencias o bien comunicar las mismas transmitiendo la información precisa.

c) Contenidos.

Bloque I: ÁMBITO PROFESIONAL: TÉCNICAS, MEDIOS Y EQUIPOS OFIMÁTICOS

Procedimentales:

- Identificación de equipos, aplicaciones, recursos físicos y lógicos, soportes, precisos para la elaboración y presentación de documentos e información.
- Análisis de la capacidad tecnológica, competencia y limitaciones de los equipos y aplicaciones actuales.
- Organización del aula/oficina, equipos, materiales y recursos complementarios.
- Preparación de los equipos, materiales y recursos complementarios.
- Explotación del equipo informático y complementario:
 - Procesador, pantalla...
 - Periféricos de introducción de órdenes e información: teclados, ratones...
 - Periféricos de obtención de información y datos procesados, en soporte papel o similar: impresoras...

- Informazio informatizatua lortzeko/transmititzeko periferikoak: modema, ordenadoreari konektatutako faxa...
- Datuak eta informazio digitalizatu gabea informatizatzeko periferikoak: eskanerra, OCR, irakurgailu optikoa...

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lanbidea dokumentazioa landu eta aurkezteari dagokionez: ezaugarriak, jarduerak eta lanbide-perfilaren berezko eskakizunak.
- Prozesu desberdinetan erabili ohi diren informatika- eta ofimatika-ekipoak:
 - Ustiapenekoak: prozesadorea, pantaila, disko-unitateak, konexioak, memoria...
 - Erabiltzaileak datuak sartzekoak: sagua, teklatura.
 - Inprimatu eta biltegitratzekoak: inprimagailuak, hainbat disko, CD-ROM...
 - Datuak eta informazio digitalizatu gabea sartzekoak: eskanerra, lapitz optikoa...
 - Datuak lortu eta transmititzekoak: modema, ordenadoreari konektatutako faxa...
 - Proiektzioak: ikus-entzunezko ekipoak...
- Ekipo bakoitzaren eskakizunak, ezaugarriak, elementuak eta mugak.
- Ekipo indibidualak eta partekatutak, monopos-tuan eta sarean.— Partekagailuak eta erabiltzeko aukerak.— Prestazioak.— Kasu eta baliabide bakoitzaren potentzialtasuna (memoria, diskoa...).
- Aplikazioak, independenteak edo integratuak.— Exijitutako baliabideak: memoria, disko-edukiera...
- Helburu orokorreko informatika-aplikazioekin ustiatu eta autoedizioan aritzeko teknika nagusiak.
- Teklatua eta sagua: teklak, botoiak, mugimenduak eta funtzio interesgarriak.
- Monitorea edo pantaila: botoiak, funtzioak eta bistaratze-efektuak.
- Inprimagailuak: ezaugarriak, eskakizunak, funtzioak, etengailuak eta botoiak.
- Eskanerra, OCR eta irakurgailu optikoa.
- Ikus-entzunezko ekipoak: funtzioak eta manipulatutako beharrek elementuak.
- Informazio digitalizatua lortu eta transmititzeko ekipamendua.
- Ekipoak ustiatzerakoan prozesuetan sortzen diren arazo sarrienak: mugak, bateraezintasunak... eta soluzioak.

Jarrerazkoak:

- Informatika orokorraren esparruan dokumentazioa lantzen zehaztasunez lan egiteko prest ego-tea.
- Ikasgela/bulegoaren, instalazioen, ekipoen, artxi-boen eta erabilitako gainerako baliabideen funtzionamendu-arauekiko errespetua.

- Periféricos de obtención/transmisión de información informatizada: módem, fax conectado a ordenador...
- Periféricos de informatización de datos e información no digitalizada: escáner, OCR, lector óptico...

Hechos, conceptos y principios:

- La profesión en relación a la elaboración y presentación de documentación: características, actividades y requerimientos propios del perfil profesional.
- Los equipos informáticos y ofimáticos habituales en procesos diversos:
 - De explotación: procesador, pantalla, unidades de disco, conexiones, memoria...
 - De introducción de datos por el usuario: ratón, teclado.
 - De impresión y almacenamiento: impresoras, discos diversos, CDROM...
 - De introducción de datos e información no digitalizada: escáner, lápiz óptico...
 - De obtención y transmisión de datos: el módem, el fax conectado a ordenador...
 - De proyección: equipos audiovisuales...
- Requerimientos, características, elementos y limitaciones de cada equipo.
- Equipos individuales y compartidos, en monopuesto y en red.— Compartidores y posibilidades de utilización.— Prestaciones.— Potencialidad de cada caso y recurso (memoria, disco...).
- Aplicaciones, independientes o integradas.— Recursos exigidos: memoria, capacidad de disco...
- Técnicas principales de explotación y autoedición con aplicaciones informáticas de propósito general.
- El teclado y ratón: teclas, botones, movimientos y funciones de interés.
- El monitor o pantalla: botones, funciones y efectos de visualización.
- Impresoras: características, requisitos, funciones, interruptores y botones.
- El escáner, el OCR y el lector óptico.
- Los equipos audiovisuales: funciones y elementos a manipular.
- El equipamiento de obtención y transmisión de información digitalizada.
- Problemas frecuentes en los procesos al explotar equipos: limitaciones, incompatibilidades...— y soluciones.

Actitudinales:

- Disposición a trabajar con precisión, en el marco de la informática en general, en la elaboración de documentación.
- Respeto a las normas de funcionamiento del aula/oficina, instalaciones, equipos, archivos y demás recursos utilizados.

II. multzoa: SISTEMA OPERATIBOAK

Prozedurazkoak:

- Gaur egun duten hedadura kontuan hartuta garrantzitsuenak diren sistema operatiboen prestazioak, funtzioak eta ezaugarriak erabiltzaile gisa identifikatzea.
- Diskoak, erabiltzaile-artxiboak, aplikazioak eta programa-artxiboak kudeatzeko prozesuetan beharrezkoak diren prozedurak, komandoak eta funtzioak ezagutu, bereizi, aukeratu, erabili eta kontrolatzea.
- Artxiboak antolatu, kokatu eta izendatzeko egitura eta sistema egokiak aukeratu eta aplikatzea.
- Artxiboak zaindu, babestu, beren osotasuna eta segurtasuna bermatu eta atzipena mugatzeko prozedurak eta sistemak identifikatu, aukeratu eta aplikatzea.
- Informatika-ekipoak abiatzerakoan eta sistema operatiboaren komandoak, utilitateak eta funtzioak egikaritzeko transmititzen dituen mezuak bereizi eta interpretatzea, sortzen diren kontingentziei irtenbidea aurkituz edo berak konpondu ezin dituen egoeren aurrean soluzioei buruzko aholkuak eskatuz.
- Baliabideak sare lokalen bidez optimizatzeko berriazko funtzioak eta komandoak aplikatzea.— Posta elektronikorako hastapenarako funtzioak eta komandoak.
- Sistema operatiboak erabiliz kudeaketa-prozedura desberdinak burutzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Sistema operatiboa: Motak.— Hardware, software eta ingurune operatiboen arteko erlazioa.— Eskakizunak eta mugak.— Programak, fabrikatzaile handiak eta markak, ingurune operatiboen bertsioak eta programekin duten erlazioa.— Prestazioak.
- Egungo sistema operatiboen egitura eta ezaugarriak: mono eta multiataza, mono eta multipostua.
- Diskoak, disko-unitateak eta artxiboak: ezaugarriak eta egitura.
- Ingurune operatiboa/k, bere/n egokitasuna alda gai eta helburu desberdinen arabera.
- Sistema operatiboaren komandoak.— Sintaxia: izena, argumentua eta aldatzailea.
- Sistema operatiboaren funtzioak: segurtasuna, eraginkortasuna eta autonomia sarbideen mugaketari dagokionez, konfidentzialtasuna eta segurtasuna bermatuz.
- MS-DOS: Sistema Operatibo monopostua eta monoataza:
 - Artxiboak, diskoak eta unitateak kudeatzeko oinarriko komandoak.

Bloque II: SISTEMAS OPERATIVOS

Procedimentales:

- Identificación de prestaciones, funciones y características de los sistemas operativos actuales más importantes por su generalización, a nivel de usuario.
- Reconocimiento, discriminación, selección, utilización y control de procedimientos, comandos y funciones precisos en procesos de gestión de discos, de archivos de usuario, de aplicaciones y de archivos de programa.
- Adopción y aplicación de estructuras y sistemas adecuados de organización, ubicación y denominación de archivos.
- Identificación, selección y aplicación de procedimientos y sistemas de salvaguarda, protección, garantía de integridad, seguridad y acceso restringido a los archivos.
- Discriminación e interpretación de los mensajes transmitidos por el equipo informático en el arranque, al ejecutar comandos, utilidades y funciones de sistema operativo, resolviendo las contingencias que se vayan presentando o consultando soluciones ante situaciones que le superen.
- Aplicación de funciones y comandos específicos de cara a la optimización de recursos mediante redes locales y de iniciación al correo electrónico.
- Ejecución de procedimientos diversos de gestión con sistemas operativos.

Hechos, conceptos y principios:

- Sistema operativo: Tipos.— Relación hardware, software y entornos operativos.— Requerimientos y limitaciones.— Los programas, los grandes fabricantes y las marcas, las versiones de entornos operativos y su relación con los programas, las prestaciones.
- Estructura y características de los sistemas operativos actuales: mono y multitarea, mono y multipuesto.
- Discos, unidades de disco y archivos: características y estructura.
- El/los entorno/s operativo/s, su adecuación en función en función de diversas variables y objetivos.
- Comandos del sistema operativo.— Sintaxis: nombre, argumento y modificador.
- Funciones del sistema operativo: seguridad, eficacia y autonomía en cuanto a restricción de accesos, garantizando la confidencialidad y seguridad.
- MS-DOS, Sistema Operativo monopuesto y monotarea:
 - Comandos básicos de gestión de archivos, discos y unidades.

- Informazioaren osotasuna babesten duten komandoak.
- NOVELL, WINDOWS NT...: Sistema multi-postu eta multiatzak:
 - «Sare» kontzeptua eta baliabide partekatua.
 - Zerbitzariak eta lan-estazioak.– Sareko inprimagailuak.– Sareko sistema operatiboa.
 - Sareko kudeatzailea eta erabiltzaileak.
 - Erabiltzailearen menuak.– Saioko elementuak.
 - Sareko segurtasuna (murrizketak eta eskubiak: erabiltzaileari, direktorioei eta artxi-boei dagozkienak; sarbide-kontrazeinuak eta erabiltzaile-izenak).
 - Sare lokalaren bidezko posta elektronikoa.
- WINDOWS: Ingurune grafikoak:
 - Hainbat kontzeptu: leihoa, ikonoa, leihoaren ikonoa, aplikazioaren eta dokumentuaren leihoa, aplikazioen ikonoa...
 - Programa-administratzailea.– Artxi-bo-administratzailea.– Inprimaketa-administratzailea.

Jarrerazkoak:

- Teknologia berrien bilakaerara moldatzeko jarraia.
- Informatika-joera berrietan eguneratzeko interesa, operatibotasunaren zentzuzko muga kalibratuz.
- Kalitatearen aldeko konpromisoa, sistema operatiboak erraztasunez erabiliz eta disko eta artxi-boen kudeaketa egokian oinarrituta baliabideak optimizatuz.

III. multzoa: HELBURU OROKORREKO INFORMATIKA-APLIKAZIOAK.– INTEGRAZIOA ETA APLIKAZIO PROFESIONALAK

Prozedurazkoak:

- Helburu orokorreko aplikazio bat abiapuntutzat hartuta:
 - Irakatsi eta ikasteko prozesuak aztergai duen aplikazioen bat instalatu eta berrinstalatzea.
 - Erabiltzailearen eta ordenadorearen arteko komunikazio-elementuak maneiatu eta erabiltzea.– Aplikazio bakoitzean laguntza lortzea.
 - Testua, datuak, formulak, kalkulu-ereduak eta grafikoak aplikazio egokian sartu eta editatzea funtzioak eta prozedurak ustiatuz.
 - Dokumentuak landu, eguneratu eta aldatzea, fitxategi batekin edo gehiagorekin lan egin.
 - Artxi-boak grabatu eta kudeatzea eta adierazitako aplikazioetako bakoitzak sortutako fitxategiak berreskuratzea.

- Comandos que preservan la integridad de la información.
- NOVELL, WINDOWS NT...: Sistemas multi-puesto y multitarea:
 - Concepto de red y recursos compartidos.
 - Servidores y estaciones de trabajo.– Las impresoras de red.– El sistema operativo de red.
 - El gestor y los usuarios de la red.
 - Menús de usuario.– Elementos de la sesión.
 - Seguridad de red (restricciones y derechos, al usuario, a los directorios y a los archivos, contraseñas de acceso y nombres de usuario).
 - El correo electrónico mediante red local.
- WINDOWS Entorno gráfico:
 - Conceptos diversos: ventana, icono, icono de ventana, ventana de aplicación y del documento, icono de aplicaciones...
 - El administrador de programas.– El administrador de archivos.– El administrador de impresión.

Actitudinales:

- Receptividad para adaptarse a la evolución de las nuevas tecnologías.
- Interés por la actualización en las nuevas tendencias informáticas, calibrando el límite razonable de operatividad.
- Compromiso con la calidad, utilizando los sistemas operativos con agilidad y optimizando recursos en base a una gestión de discos y archivos adecuada.

Bloque III: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE PROPÓSITO GENERAL.– INTEGRACIÓN Y APLICACIONES PROFESIONALES.

Procedimentales:

- A partir de una aplicación de propósito general:
 - Instalación y reinstalación de alguna aplicación objeto de enseñanza-aprendizaje.
 - Manejo y uso de elementos intercomunicativos usuario-ordenador.– Obtención de ayuda en cada aplicación.
 - Introducción y edición de texto, datos, fórmulas, modelos de cálculo, gráficos en la aplicación adecuada mediante la explotación de funciones y procedimientos.
 - Elaboración, actualización, modificación de documentos, trabajando con uno o varios ficheros.
 - Grabación, gestión de archivos y recuperación de ficheros generados por cada una de las aplicaciones señaladas.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – Aldez aurretik landutako dokumentu burutuak aztertu eta ebaluatzea. – Sortutako artxiboak zaindu, babestu, beren osotasuna eta segurtasuna bermatu eta sarbidea mugatzeko software bidezko prozedurak eta sistemak aplikatzea. – Antzemandako erroreak araztu eta landutako dokumentazioa eguneratu eta suntsitzea, ezarritako araudiari eta prozedurei jarraiki. – Lortutako emaitza euskarri, formatu eta aurkezpen egokiak aukeratu edo erabiliz inprimatzea eta inprimaketa-prozesua kudeatzea. <ul style="list-style-type: none"> • Prozesu partikularrak: <ul style="list-style-type: none"> – Testu-prozesadore bat erabiliz korrespondentzia, dokumentuak eta inprimakiak landu eta editatzea, testu jarraia, grafikoak, zutabeetan antolatutako testua eta taulak txertatuz. – Helburu eta premia jakin batzuei erantzuteko datu-base baten egitura sortzea.– Datu-basea bete, mantendu eta eguneratzeko lanak egitea. – Kalkulu-orriko problema eta eredu errazak lantzea eta eredu konplexuagoetan datuak bete eta eguneratzea. – Aldagaien balioak aldatzen direnean sortzen dituzten ondorioak aztertzea.– Kalkulu-orriko ereduak barne hartzen dituzten dokumentuak lantzea. – Orri anitzeko ereduen, murritzapenak dituzten ereduen eta orri-estekaduren analisia eta ustiapena. – Grafiko desberdinak diseinatu, sortu eta aurkeztea, horretarako berariazko aplikazio grafiko bat, testu-prozesadore bat eta kalkulu-orri bat erabiliz.– Grafiko horiek barne hartzen dituzten dokumentuak lantzea. – Teknikak prozesu automatizatuari aplikatzea: <ul style="list-style-type: none"> * Dokumentuak lantzea estiloak sortuz eta/edo ustiatuz. * Dokumentuak lantzea makroak ustiatuz. * Prozesu automatizatuak (eskemak, aurkibideak...) barne hartzen dituzten dokumentuak lantzea. – Ondokoak konbinatzen dituzten dokumentuak integratu eta lantzea: <ul style="list-style-type: none"> * Testu-prozesadorearen beraren irudiak eta grafikoak. * Aldez aurretik programa grafiko batekin sortutako irudiak eta grafikoak. * Kalkulu-orriaren irudiak eta grafikoak. | <ul style="list-style-type: none"> – Análisis y evaluación de documentos finales previamente elaborados. – Aplicación de procedimientos y sistemas de salvaguarda, protección, integridad, seguridad y acceso restringido de los archivos generados a través del software. – Depuración de los errores detectados y actualización y destrucción de la documentación elaborada, atendiendo a la normativa y procedimientos establecidos. – Impresión del resultado seleccionando o utilizando el soporte, formato y presentación adecuados y gestión de procesos de impresión. <ul style="list-style-type: none"> • Procesos particulares: <ul style="list-style-type: none"> – Elaboración y edición de correspondencia, documentos e impresos desde un procesador de textos, incorporando texto corrido, gráficos, texto en columnas y tablas. – Creación de la estructura de una base de datos en respuesta a objetivos y necesidades concretas.– Cumplimentación, mantenimiento y actualización de la misma. – Elaboración de problemas y modelos de hoja de cálculo sencillos y cumplimentación y actualización de datos en modelos más complejos. – Análisis de los efectos que se producen ante la modificación en los valores de las variables.– Elaboración de documentos que incorporen modelos de hoja de cálculo. – Análisis y explotación de modelos multihoja, modelos con restricciones y vinculación de hojas. – Diseño, creación y presentación de gráficos diversos desde una aplicación específica de gráficos, un procesador de textos y una hoja de cálculo.– Elaboración de documentos que incorporen dichos gráficos. – Aplicación de técnicas a procesos automatizados: <ul style="list-style-type: none"> * Elaboración de documentos creando y/o explotando estilos. * Elaboración de documentos explotando macros. * Elaboración de documentos que incluyan procesos automatizados (esquemas, índices...). – Integración y elaboración de documentos en que se combinan: <ul style="list-style-type: none"> * Imágenes y gráficos del propio Procesador de Textos. * Imágenes y gráficos previamente creados por programas de gráficos. * Imágenes y gráficos de la hoja de cálculo. |
|--|--|

- * Testu-prozesadorearen beraren eta kalkulu-orrien taulak.
- * Testu-prozesadorearen beraren eta datu-basearen datuak eta txostenak.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Testu-prozesadore baten, datu-base baten, aplikazio grafiko baten eta kalkulu-orri baten ezauzgarriak, helburua, elementuak, egitura, menuak, laguntzak, oinarritzko eta berariazko terminologia eta mezuak.— Aplikazio bakoitzaren berezitasunak.— Instalazio-motak eta arrazoiak.— Aplikazio horiek instalatu eta ustiatzeko beharrezkoak diren baliabideak.
- Honako aplikazio hauekin lan egiteko funtsezko eragiketak:
 - Testu-prozesadoreak: testu eta dokumentu globalak sartu, editatu, gorde, ireki edo berreskuratu, aurkeztu, bistaratu eta inprimatzea.
 - Datu-baseak: fitxategiak, erregistroak, eremuak eta datuak sartu, editatu, gorde, ireki edo berreskuratu, ordenatu, indexatu, sailkatu, aukeratu, bistaratu eta inprimatzea.
 - Kalkulu-orriak: datuak sartu eta editatzea, dokumentua gorde edo grabatzea, kalkulu eta birkalkulu automatikoa, ireki edo berreskuratzea, bistaratzea eta aurkeztea.
 - Aplikazio grafikoak: grafiko independenteak edo dokumentazio bati lotutakoak sortu, editatu, aurkeztu, bistaratu, proiektatu eta inprimatzea.
- Hainbat fitxategirekin lan egitea: lan-eremuak, lan-taldeak, estekadurak, lan-liburuak, informazioa dokumentu batetik bestera eramatea, artxibo nagusiak eta menpekoak...
- Helburu orokorreko aplikazioak erabiliz lanen bistaratze eta aurkezpena diseinatu eta optimizatzea: nabarmentzea, kokapena, itxura, neurriak, enkoadraketak, ertzak, efektuak, formatua eta euskarria.
- Berrikuspena eta kontrola, zuzenketa eta autozuzentzailea.
- Aurretiazko aurkezpena egin, dokumentua disko- edo paper-euskarrian lortu eta dokumentua inprimatzeko konfiguratzeko.
- Artxiboak kudeatzea: mugitzea, kopiatzea, ezabatu eta berreskuratzea, bilatu eta ordezkatzeko.— Artxiboak aldi berean ustiatzea eta artxiboak konbinatu eta bereiztea dokumentu burutuaren bitarteko fase gisa.
- Aplikazio bakoitzean dokumentuak, datuak, blokeak edo eremuak babestea.

- * Tablas del propio procesador y de hojas de cálculo.
- * Datos e informes del propio procesador y de la base de datos.

Hechos, conceptos y principios:

- Características, finalidad, elementos, estructura, menús, ayudas..., terminología básica y específica, mensajes, de un procesador de textos, una base de datos, una aplicación de gráficos y una hoja de cálculo.— Particularidades de cada aplicación.— Tipos de instalación y causas.— Exigencias de recursos para su instalación y explotación.
- Operaciones fundamentales trabajando con:
 - Procesadores de textos: la introducción, edición, almacenamiento, apertura o recuperación, presentación, visualización e impresión de textos y documentos globales.
 - Bases de datos: la introducción, edición, almacenamiento, apertura o recuperación, la ordenación, la indexación, la clasificación, la selección, la visualización e impresión de fichas, registros, campos, datos.
 - Hojas de cálculo: la introducción y edición de datos, el almacenamiento o grabación del documento, el cálculo y recálculo automático, la apertura o recuperación, la visualización y presentación.
 - Aplicaciones gráficas: la creación, edición, presentación, visualización, proyección e impresión de gráficos independientes o asociados a una documentación.
- Trabajos con varios ficheros: áreas de trabajo, grupos de trabajo, vínculos, libros de trabajo, traspaso de información entre los documentos, archivos principales y subordinados...
- El diseño y optimización de la visualización y presentación de trabajos con las aplicaciones de propósito general: enfatización, ubicación, aspecto, medidas, encuadres, bordes, efectos, formato, soporte.
- La revisión y control, la corrección y el autocorrector:
- La presentación preliminar y la obtención de un documento en soporte disco o papel y la configuración del documento para su impresión.
- La gestión de archivos: la movilidad, copia, operaciones de borrado y restauración, búsqueda y reemplazamiento.— La explotación simultánea de archivos y la combinación/separación de archivos como fase intermedia del documento final.
- La protección de documentos, de datos, bloques o áreas en cada aplicación.

- Integrazioaren helburuak, teknikak eta prozesuak:
 - Aplikazioen arteko oinarritzko estekadura.– Inportazioa eta esportazioa.
 - Datuak eta informazioa integratzeko beharrezkoak diren baldintzak.– Aldez aurretik bihurketa egin beharra.
 - Testu-artxibo, grafiko eta abarren formatu-bihurketa.
 - Grafikoak, taulak, datuak, kalkulu-ereduak eta abar inportatzea.– Estekadurak eta batearazintasunak.
 - Utilitate profesionalak.
- Aplikagarritasuna lanbide-esparruan eta prozesu errepikakorren mekanizazioan:
 - Aurkibideak eta eskemak lantzerakoan.
 - Zerrendak egiterakoan.
 - Korrespondentzia konbinatzerakoan edo fusioak, mailingak eta abar egiterakoan.
 - Etiketak, gutunazalak eta formularioak lantzerakoan.
 - Portadak edo kontraportadak, tituluak eta abar lantzerakoan.

Jarrerazkoak:

- Prozesu konplexuak burutzerakoan antolamendu eta plangintza ona zein beharrezkoak diren balaratzea.
- Kontsultatzeko prestasuna azaltzea eta, aplikazio bakoitzaren laguntzarekin, bere kasa ikastea.
- Lanak bizkortasun eta eraginkortasunez burutzerakoan autonomia izatea.
- Eguneratzeko eta prestakuntza-mailan berrikuntzetara egokitzeko eta hauek lanbide-esparrura aplikatzeko interesa.
- Lanketa- eta inpresio-prozesuetan denbora eta materiala murrizteko interesa.
- Lanak diseinatu eta aurkezterakoan txukun eta zorrotz jokatzeko.

6. lanbide-modulua LAN-PRESTAKUNTZA ETA - ORIENTABIDEA

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1.– Prebentzio- eta/edo babes-ekintzak zehaztea, titulazioan aipatzen diren ekintzek sortzen dituzten arrisku-faktoreak eta osasunarentzako eta ingurugiroarentzako ondorioak txikiagotuz.

2.– Egoera simulatuetan, istripuaren lekuan oinarritzko osasun-neurriak berehala aplikatzea.

3.– Lan-kontratazioaren modalitateak eta norberaren konturako langile gisa lan-munduratzeko prozedurak aztertzea.

- Finalidad, técnicas y procesos de integración:
 - Vinculación básica entre aplicaciones.– Importación y exportación.
 - Condiciones precisas para la integración de datos e información.– Necesidad de conversión previa.
 - Conversión de formato de archivos de texto, gráficos...
 - Importado de gráficos, tablas, datos, modelos de cálculo...– Vinculaciones e incompatibilidades.
 - Utilidades profesionales.
- La aplicabilidad en el campo profesional y en la mecanización de procesos repetitivos:
 - En la elaboración de índices, esquemas.
 - En la confección de listas o listados.
 - En la combinación de correspondencia o fusión, mailings,...
 - En la elaboración de etiquetas, sobres y formularios.
 - En la elaboración de portadas o contraportadas, titulares,...

Actitudinales:

- Valoración de la necesidad de una buena organización y planificación en la ejecución de procesos complejos.
- Predisposición a las consultas y autoaprendizaje a través de la ayuda de cada aplicación.
- Autonomía en la ejecución de trabajos con agilidad y efectividad.
- Interés por la actualización y adecuación formativa a la innovaciones y su aplicación al ámbito profesional.
- Interés por la reducción de tiempo y material en los procesos de elaboración e impresión.
- Limpieza y exhaustividad en el diseño y presentación de los trabajos.

Módulo profesional 6.– FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

a) Capacidades terminales.

Al finalizar el presente módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1.– Determinar actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen las actividades referenciadas en la titulación.

2.– Aplicar medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.

3.– Analizar las modalidades de contratación laboral y procedimientos de inserción como trabajador o trabajadora por cuenta propia.

4.– Lanbide-ibilbideak ezartzea, norberaren gaitasunak eta interesak identifikatuz eta eskueran dagoen informazio publikoa erabiliz.

5.– Lanaren lege-esparrua interpretatzea eta lan-harremanetatik ondorioztatzen diren eskubideak eta betebeharrak bereiztea.

6.– Estatuko eta EAEko egitura sozioekonomikoa identifikatzea, titulazioak aipatzen duen produkzio-sektorearen neurria, osaera eta aurreikusitako bilakaera bereziki aztertuz.

7.– Sektoreko enpresa esanguratsu baten oinarritzko antolamendu-egitura identifikatzea.

8.– Sektoreko ereduazko enpresa baten memoria ekonomikoaren parametro azpimarragarriak interpretatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak.

1.– Prebentzio- eta/edo babes-ekintzak zehaztu eta titulazioan aipatzen diren ekintzek sortzen dituzten arrisku-faktoreak eta osasunarentzako eta ingurugiroarentzako ondorioak txikiagotzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorean garatzen diren industria-prozesuetatik eratortzen diren ingurugiroarentzako ondorioak azaltzea.
- Bere lan-esparruan ohikoenak diren arrisku-egoera eta/edo -faktoreak identifikatzea.
- Sektorean ohikoak diren gaixotasun profesionalak, osasunari egindako kalteak eta/edo lan-istripuak deskribatzea.
- Aipatu diren lan-jardueren burutzapenean sortzen diren ohiko gaixotasun profesionalak, osasunari egindako kalteak eta lan-istripuak sailkatzeta.
- Prebentzio- eta/edo babes-jarduneko teknika orokorrak bere lan-esparruan ohikoak diren arrisku-egoera eta/edo -faktoreekin erlazionatzea.
- Bere lan-esparruan ohikoenak diren arriskuei dagozkien prebentzio- eta/edo babes-jarduerak proposatzea.
- Lehen laguntzetarako botikina egoera egokian edukitzea.
- Enpresaren barruan eta kanpoan segurtasunaren alorrean eskumena duten organoak identifikatzea.
- Ohiko prebentzio- eta/edo babes-elementuak egiaztatzea, ezarrita dauden arauak kontuan izanik.
- Lana burutzerakoan ingurugiroari egindako kalteak saihestu edo txikiagotzeko har daitezkeen neurriak proposatzea.

2.– Egoera simulatuetan, istripuaren lekuan oinarritzko osasun-neurriak berehala aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lanbidearen burutzapenean ohikoak diren lesio eta/edo istripuen aurrean jarduteko prozesua edo protokoloa azaltzea.

4.– Establecer itinerarios profesionales, identificando sus propias capacidades e intereses y utilizando información pública disponible.

5.– Interpretar el marco legal de trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

6.– Identificar la estructura socioeconómica del Estado y de la CAPV, con especial referencia al tamaño, composición y evolución prevista del sector productivo que referencia la titulación.

7.– Identificar la estructura organizativa básica de una empresa significativa del sector.

8.– Interpretar parámetros relevantes de la memoria económica de una empresa tipo del sector.

b) Criterios de evaluación.

1.– Al determinar actuaciones preventivas y/o de protección minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen las actividades referenciadas en la titulación, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar consecuencias para el medio ambiente derivadas de procesos industriales que se desarrollan en el sector.
- Identificar las situaciones y/o factores de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo.
- Describir enfermedades profesionales, daños a la salud y/o accidentes de trabajo habituales en el sector.
- Clasificar enfermedades profesionales, daños a la salud y accidentes de trabajo habituales que se generan en el desempeño de las actividades profesionales referenciadas.
- Relacionar técnicas generales de actuación preventiva y/o de protección con situaciones y/o factores de riesgo habituales en su ámbito de trabajo.
- Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales en su ámbito de trabajo.
- Atender al adecuado mantenimiento de un botiquín de primeros auxilios.
- Identificar los órganos competentes en materia de seguridad dentro y fuera de la empresa.
- Comprobar los elementos preventivos y/o de protección habituales, de acuerdo con las normas establecidas.
- Proponer posibles medidas para evitar o minimizar los daños al medio ambiente en el desempeño del trabajo.

2.– Al aplicar medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar el proceso de actuación o protocolo ante lesiones y/o accidentes habituales en el desempeño profesional.

- Lesioak bizitzarentzat duten arriskuaren arabera sailkatzea.
- Lesionatu bat baino gehiago dagoenean edo pertsona batek lesio bat baino gehiago duenean, eskuhartzean lehentasuna nor duen identifikatzea.— Hau egiteko irizpidea honakoa izango da: lehendabizi bizitzarentzat arrisku handiena duen lesioari arreta eskaintzea.
- Aurreko kasuan agertzen diren lesioen arabera aplikatu behar diren neurrien sekuentzia identifikatzea.
- Osasun-teknikak gauzatzea (erreanimazioa, inmovilizazioa, eramatea...), ezarrita dauden protokoloak aplikatuz.
- Bidezko organismoetara deitzea zaurituta dauden pertsonak eraman eta zaintzeko.
- Istripuren bat egonez gero, azkar eta eraginkortasunez jardutea.

3.— Lan-kontratazioaren modalitateak eta norberaren konturako langile gisa lan-munduratzeko prozedurak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Norberaren konturako langile gisa jarduteko eratzeko-prozesuan inplikaturik dauden erakundeak adieraztea, burutu behar diren tramiteak azalduz.
- Norberaren konturako langile gisa zergeri eta Gizarte Segurantzari dagokionez dauden betebeharrak deskribatzea.
- Bere produkzio-sektorean (indarrean dagoen legeriaren arabera) dauden lan-kontratazioaren modalitate desberdinak identifikatzea.
- Kontratazio-modalitate desberdinak konparatzea, bakoitzaren ezaugarriak adieraziz (iraupea, soldata edo beste edozein aldagai azpimarragarri kontuan izanik).
- Sektorian normalki egiten diren kontratuak formalizatzea, dagozkien eredu ofizialetan.
- Norberaren konturako langile gisa jartzearen ondoriozko zergeri eta Gizarte Segurantzari loturiko betebeharrak buruzko dokumentazioa betetzea inprimaki ofizialetan.
- Langile autonomo gisa jartzeko egon daitezkeen finantzaketa-iturriak, dirulaguntzak eta/edo bestelako abantailak ezagutzea.
- Norberaren konturako langile gisa jartzeko beharrezko dokumentazioa betetzea inprimaki ofizialetan.
- Norberaren konturako lana eta besteren konturako lana alderatzea, lan-munduratzeko modu posible gisa.

4.— Lanbide-ibilbideak ezartzean, norberaren gaitasunak eta interesak identifikatuz eta eskueran dagoen informazio publikoa erabiliz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Clasificar lesiones de acuerdo con su mayor riesgo vital.
- Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesiones conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.
- Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.
- Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (Reanimación, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.
- Efectuar contactos con los organismos pertinentes para la evacuación y asistencia sanitaria de los heridos.
- Actuar con decisión rápida y eficazmente, en caso de accidente.

3.— Al analizar la modalidades de contratación laboral y procedimientos de inserción como trabajador o trabajadora por cuenta propia, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Indicar las instituciones implicadas en el proceso de constitución como trabajador por cuenta propia, explicando los trámites necesarios.
- Describir obligaciones fiscales y de Seguridad Social como trabajador por cuenta propia.
- Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo según la legislación vigente.
- Comparar las diferentes modalidades de contratación, indicando sus características de acuerdo con su duración, remuneración u otras variables relevantes.
- Formalizar contratos de uso habitual en el sector en los correspondientes modelos oficiales.
- Complimentar, en impresos oficiales, documentación relativa a obligaciones fiscales y de Seguridad Social derivadas de establecerse como trabajador por cuenta propia.
- Deducir posibles fuentes de financiación, subvenciones y/u otras ventajas para establecerse como trabajador autónomo.
- Complimentar, en impresos oficiales, la documentación necesaria para constituirse como trabajador por cuenta propia.
- Contrastar, como formas posibles de inserción laboral, el trabajo por cuenta propia frente al trabajo por cuenta ajena.

4.— Al establecer itinerarios profesionales, identificando sus propias capacidades e intereses utilizando información pública disponible, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Lortutako gaitasun, jarrera eta ezagutzetatik eratortzen den lanbide-balioa identifikatzea.
- Bere esparruan dagoen lan-eskariaren baldintzak interpretatzea, lortutako lanbide-balioarekin erlazionatuz.
- Lan-munduratzeko aukerak izan ditzakeen zona-ko prestakuntza-eskaintzari eta enpresa-ehunari buruzko informazio-iturriak erabiltzea, enplegu-eskaintzarekiko dituen iguripenei lotuta enpresaren datuak eta informazioa lortuz.
- Prestakuntza-premia osagarriak ondorioztatzea, dituen enplegu-aukerak zabaltzeko eta/edo behin enplegua lortu ondoren aberastasun profesionala lortzeko.
- Prestakuntza-ibilbideak ezartzea antzemandako beharren arabera.
- Enplegua lortzeko teknikak prestatzea eta, horretarako elkarriketak egitea, testak betetzea eta abarri buruzko simulazioak egingo dira.
- Enplegu batean aurkezteko eta/edo eskaria egiteko dokumentuak lantzea.

5.– Lanaren lege-esparrua interpretatzean eta lan-harremanetatik ondorioztatzen diren eskubideak eta betebeharrak bereiztean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lan-zuzenbidearen oinarritzko iturriak azaltzea (Konstituzioa, Langileen Estatutua, Europako Batasunaren Arteztarauak, Hitzarmen Kolektiboa eta abar), dagozkion eskubideak eta betebeharrak bereiziz.
- Negoziazio kolektiboko prozesu bat, suposiziopean, deskribatzea, negoziatu ohi diren aldagai garrantzitsuenak adieraziz: soldatak, segurtasuna eta higiena, produktibitatea eta abar.
- Besteren konturako langileentzako Gizarte Segurantzari eta INEMi (edo bere funtzioak bere gain hartzen dituen EAEko organismoari) lotutako prestazioak eta betebeharrak identifikatzea, suposizio desberdinen arabera.
- Besteren konturako langile batentzako soldata-agiriak formalizatzea, suposizio desberdinetan oinarrituz.
- Hartzekoen likidazio batean agertzen diren kontzeptu desberdinak interpretatzea.
- Suposizio desberdinetan oinarrituz hartzekoen likidazioak kalkulatzeko.
- Inprimaki ofizialetan errenta-aitorpen sinpleak betetzea, lortutako errendimendu desberdinak identifikatuz eta zerga-zorra kalkulatzeko.

6.– Estatuko eta EAEko egitura sozioekonomikoa identifikatzean, titulazioak aipatzen duen produkzio-sektorearen neurria, osaera eta aurreikusitako bilakara bereziki aztertuz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Identificar el valor profesional que deriva de las capacidades, actitudes y conocimientos adquiridos.
- Interpretar requisitos de la demanda laboral existente en su ámbito relacionándolos con el valor profesional adquirido.
- Utilizar fuentes de información relativa a oferta formativa y tejido empresarial local, o zona de previsible inserción laboral, obteniendo datos e información de las empresas en relación a sus perspectivas de oferta de empleo.
- Deducir necesidades formativas complementarias para ampliar sus posibilidades de empleo y/o enriquecimiento profesional una vez empleado.
- Establecer itinerarios formativos de acuerdo a las necesidades observadas.
- Preparar técnicas para la obtención de empleo mediante simulación de entrevistas, realización de tests, etc.
- Elaborar documentos de presentación y/o solicitud de empleo.

5.– Al interpretar el marco legal de trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar las fuentes básicas del Derecho Laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.
- Describir un proceso de negociación colectiva, bajo supuesto, indicando las variables más relevantes objeto de la negociación: salariales, seguridad e higiene, productividad, etc.
- Identificar prestaciones y obligaciones relativas a seguridad social e I.N.E.M.– (u organismo de la CAPV- que asuma sus funciones) de un trabajador por cuenta ajena bajo diferentes supuestos.
- Formalizar recibos de salarios básicos para un trabajador por cuenta ajena, bajo diferentes supuestos.
- Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una liquidación de haberes.
- Efectuar cálculos de liquidaciones de haberes para varios supuestos aportados.
- Complimentar, en impresos oficiales, declaraciones sencillas de renta, identificando los distintos rendimientos obtenidos y calculando la deuda tributaria.

6.– Al identificar la estructura socioeconómica del Estado y de la CAPV- con especial referencia al tamaño, composición y evolución prevista del sector productivo que referencia el título, el alumno o la alumna deberá ser capaz de;

- Magnitude makroekonomiko nagusiak (BPG...) interpretatzea eta hauen artean dauden erlazioak azaltzea.
- Produkzio-sektore desberdinak sailkatzea, bai eta hauek euskal ekonomian duten garrantzi erlatiboa ere.
- Bere produkzio-sektorearen egituraketa deskribatzea, hau da, bere tamaina, enpresen tamaina, kopurua eta mota, populazio aktiboa, okupazio-tasa eta abar, ezaugarri bereizgarriren bat ote dagoen adieraziz.
- EAEko sektorearen informazioa eta egituraketa Estatuko gainontzekoarekin erlazionatzea, lan-munduratzeko posible baterako zonei buruzko datuak lortzeko moduan.
- Sektorean aurreikusten den eboluzioa, hazkundea, egon daitezkeen aldaketa teknologikoak eta abar adieraztea.

7.- Sektoreko enpresa esanguratsu baten oinarritzko antolamendu-egitura identifikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektoreko kudeaketa-eredu esanguratsuen deskribapena egitea.
- Sektoreko enpresa esanguratsu baten funtzio-arloen azalpena egitea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko organigrama interpretatzea, azpian dauden aginte- eta komunikazio-erlazioak eta abar azalduz.
- Suposizio baten pean, enpresa baten egituraren bere lanbideari loturiko funtzioak kokatzea.
- Bere lanbideari datxekzion jardueren garapen normalean enpresa bateko funtzio-arlo desberdinekin sor daitezkeen erlazioak adieraztea.
- Bere jarduerak burutzerakoan enpresako beste sekzio batzuekin sortzen diren koordinazio-beharak azaltzea.

8.- Sektoreko ereduak enpresa baten memoria ekonomikoaren parametro azpimarragarriak interpretatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektoreko enpresa bateko balantze baten eta galdu-irabazien kontu baten partida nagusiak azaltzea.
- Aztergai dugun sektoreko enpresa baten suposizio batean finantza-egoera zehazten duten oinarritzko ratioak (finantza-autonomia, kaudimena...) kalkulatu eta interpretatzea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko aurrekontuen egituraren eta hauek barne hartzen dituzten kontzeptuen deskribapena egitea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko aurrekontuak interpretatzea.
- Aurrekontuak lantzerakoan laguntzea.
- Egon daitezkeen finantzaketa-bideak bereiztea (autofinantzaketa, leasing...).

c) Edukiak.

- Interpretar las principales magnitudes macro-económicas (P.I.B., etc.) y explicar las relaciones existentes entre ellas.
- Clasificar los diferentes sectores productivos y su importancia relativa en la economía vasca.
- Describir la configuración de su sector productivo, es decir, su tamaño, el número, tipo y tamaño de las empresas, población activa, tasa de ocupación etc., indicando si existe alguna característica diferencial.
- Relacionar la información y configuración del sector en la CAPV- con la del resto del Estado, de tal manera que se obtengan datos de zonas para una posible inserción laboral.
- Indicar la evolución prevista del sector, crecimiento, posibles cambios tecnológicos etc.

7.- Al identificar la estructura organizativa básica de una empresa significativa del sector, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir el modelo de gestión significativo del sector.
- Explicar las áreas funcionales de una empresa significativa del sector.
- Interpretar el organigrama básico de una empresa del sector, explicando relaciones de autoridad, comunicación, etc.- que subyacen.
- Ubicar las funciones asociadas a su profesión en la estructura de una empresa bajo supuesto.
- Indicar las posibles relaciones que se generan con las diferentes áreas funcionales de una empresa en el normal desarrollo de las actividades inherentes a su profesión.
- Explicar las necesidades de coordinación con otras secciones de la empresa que se generan al desarrollar sus actividades.

8.- Al interpretar parámetros relevantes de la memoria económica de una empresa tipo del sector, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Explicar las principales partidas de un balance y una cuenta de pérdidas y ganancias de una empresa del sector.
- Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia...) que determinan la situación financiera en un supuesto de empresa del sector aportado.
- Describir estructura y conceptos que integran los presupuestos básicos de una empresa del sector.
- Interpretar presupuestos básicos de una empresa del sector.
- Colaborar en la elaboración de presupuestos.
- Distinguir medios de financiación posibles (autofinanciación, leasing...)

c) Contenidos.

I. multzoa: SEGURTASUNA ETA OSASUNA

Prozedurazkoak:

- Segurtasun eta higiearen alorrean eskuduntza duten organismoak identifikatzea.
- Arriskuen prebentzioa: prozedurak.
- Lehen laguntzetarako botikina edukitzea.
- Lesioen arriskuaren arabera esku hartzea: lehen-tasunak identifikatzea eta aplikatu beharreko neurriak sekuentziatzea.
- Osasun-teknikak gauzatzea.
- Zaurituen ebakuazioa eta laguntza: antolaketa.
- Lanbide-jardueraren ondorioz ingurugiroari eragiten zaizkion kalteak gutxitzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lanbide-gaixotasunak, osasunari egindako kalteak eta lan-istripuak: arriskuaren araberrako sailkapena.
- Lesioak: bizitzarentzat duten arriskuaren araberrako sailkapena.
- Lehen laguntzak.
- Ingurugiroa eta industria- edo zerbitzu-prozesuak.
- Lanean babes- eta/edo prebentzio-teknikak.

Jarrerazkoak:

- Ingurugiro-kontingentzietarako erantzunak emateko ekimena.
- Talde-lanean jardutea istripuen eta osasunari egindako beste kalte batzuen prebentzioan lorpenak izateko.
- Lanbidearen burutzapenean arduraz jokatzeta ingurugiroa babesteko.
- Egon daitezkeen istripuen aurrean erantzun azkarra eta eraginkorra ematea.
- Segurtasun- eta higie-arauek errespetatu eta betetzea.
- Prebentzioa osasunarentzako kalteak saihesteko baliabiderik eraginkorrena bezala baloratzea.

II. multzoa: LAN-ESPARRUA

Prozedurazkoak:

- Eskuratutako gaitasun, ezagutza eta jarreretatik eratorritako balio profesionala identifikatzea.
- Bere eremuko lan-eskariaren eskakizunak interpretatzea eta prestakuntza-beharrak ezagutzea.
- Enplegua lortzeko teknikak eta dokumentuak prestatu eta lantzea.
- Enpresa-ehunari eta prestakuntza-ahalbideei buruzko informazio-iturriak erabiltzea.
- Bere hasierako prestakuntzaren prestakuntza-ibilbide osagarriak ezartzea.

Bloque I: SEGURIDAD Y SALUD

Procedimentales:

- Identificación de organismos competentes en materia de seguridad e higiene.
- Prevención de riesgos: procedimientos.
- Mantenimiento de un botiquín de primeros auxilios.
- Intervención según riesgo de las lesiones: identificación de prioridades y secuenciación de las medidas a aplicar.
- Ejecución de técnicas sanitarias.
- Evacuación y asistencia de los heridos: organización.
- Minimización de daños al medio ambiente derivados de las actividades profesionales.

Hechos conceptos y principios:

- Enfermedades profesionales, daños a la salud y accidentes de trabajo: clasificación según factores de riesgo.
- Lesiones: clasificación según riesgo vital.
- Primeros auxilios.
- Medio ambiente y procesos industriales o de servicios.
- Técnicas de protección y/o prevención en el trabajo.

Actitudinales:

- Iniciativa en aportación de respuestas a contingencias medioambientales.
- Colaboración en equipo para logros en la prevención de accidentes y otros daños a la salud.
- Responsabilidad en el ejercicio profesional para la protección del medio ambiente.
- Respuesta decidida y eficaz ante posibles accidentes.
- Respeto y cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.
- Valoración de la prevención como medio más eficaz para evitar daños a la salud.

Bloque II: MARCO LABORAL

Procedimentales:

- Identificación del valor profesional que deriva de las capacidades, conocimientos y actitudes adquiridas.
- Interpretación de requisitos de la demanda laboral existente en su ámbito y deducción de necesidades formativas.
- Preparación y elaboración de técnicas y documentos para la obtención de empleo.
- Utilización de fuentes de información sobre tejido empresarial y posibilidades de formación.
- Establecimiento de itinerarios formativos complementarios de su formación inicial.

- Dagozkion eredu ofizialetako kontratu-modalitate desberdinak formalizatu eta alderatzea, horien ezaugarrien arabera.
- Interpretazioa, kalkulua eta formalizazioa: hartzekoen likidazioa.— Oinarritzko alokairuaren ordainagiria.
- Inprimakiak betetzea eta inplikaturako erakundeen zerrenda: norberaren konturako langile gisa ezarri eta funtzionatzea.
- Norberaren kontura ezartzeko finantzaketa-iturriak, dirulaguntzak eta/edo abantailak ezagutzeta.
- Norberaren konturako lana eta besteren konturakoa elkarrekin alderatzea.
- Beste pertsonetikiko eta erakundeetikiko lan-munduratzetik eratortzen diren betebeharrak eta eskubideak interpretatu eta betetzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lan-zuzenbidearen oinarritzko iturriak: konstituzioa, arteztarau komunitarioak, langileen estatutua eta hitzarmen kolektiboa.
- Kontratazio-modalitateak, indarrean dagoen legeriaren arabera.
- Betebehar fiskalak eta gizarte-segurantzakoak norberaren konturako lanean.
- Negoziatio kolektiboa.
- Gizarte-segurantzaren eta INEMaren sariak eta haiekiko betebeharrak norberaren konturako lanean.

Jarrerazkoak:

- Beste pertsonetikiko eta erakundeetikiko lan-munduratzetik eratortzen diren betebeharrak betetzea.
- Lan-harremana erregulatzen duten arauak errespetatzea.
- Behin enplegua lortu ondoren, prestakuntza osagarriaren eta/edo etengabekoaren beharra bere egitea.
- Lanarekiko konpromisoa.

III. multzoa: EKONOMIA-ESPARRUA

Prozedurazkoak:

- EAEn eta Estatuaren gainerakoan dagokion sektorea aztertu eta alderatzea.
- Dagokion sektorean aurreikusitako eboluzioa balioestea.
- Enpresa-egitura eta garatu beharreko jardueren lotutako funtzioen kokapena interpretatzea.
- Oinarritzko organigramak lantzea.
- Lanbide-jarduera garatzean enpresaren beste sektoreekin koordinatzeko beharra antzematea.
- Aurrekontuak lantzen laguntzea.

- Formalización y comparación, según sus características, de las diferentes modalidades de contrato en los correspondientes modelos oficiales.
- Interpretación, cálculo y formalización: Liquidación de haberes.— Recibo de salario básico.
- Cumplimentación de impresos y relación de las instituciones implicadas: Constitución y funcionamiento como trabajador por cuenta propia.
- Deducción de posibles fuentes de financiación, subvenciones y/o ventajas para establecerse por cuenta propia.
- Comparación del trabajo por cuenta ajena versus trabajo por cuenta propia.
- Interpretación y cumplimentación de obligaciones y derechos que respecto de otras personas y organismos, derivan de la inserción laboral.

Hechos conceptos y principios:

- Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores y Convenio Colectivo.
- Modalidades de contratación según legislación vigente.
- Obligaciones fiscales y de seguridad social en el trabajo por cuenta propia.
- Negociación colectiva.
- Prestaciones y obligaciones relativas a seguridad social e I.N.E.M.— en el trabajo por cuenta ajena.

Actitudinales:

- Cumplimiento de obligaciones que para con otras personas y organismos se derivan de la inserción laboral.
- Respeto de las normas que regulan la relación laboral.
- Valoración de la necesidad de formación complementaria y/o continua una vez empleado.
- Compromiso hacia el trabajo.

Bloque III: MARCO ECONÓMICO

Procedimentales:

- Análisis y comparación del sector referenciado en la CAPV- y en el resto del Estado.
- Estimación de la evolución prevista del sector referenciado.
- Interpretación de la estructura empresarial y ubicación de las funciones asociadas a las actividades profesionales a desarrollar.
- Confección de organigramas básicos.
- Deducción de necesidades de coordinación con otras secciones de la empresa en el desarrollo de la actividad profesional.
- Colaboración en la elaboración de presupuestos.

- Sektoreko ereduak enpresa baten oinarritzko ekonomia- eta finantza-ratioak kalkulatu eta interpretatzea.
- Lanbide-jardueren garapenari buruzko oinarritzko aurrekontuak interpretatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Magnitude makroekonomiko nagusiak eta horien arteko erlazioa.
- Produkzio-sektoreak eta horien ekarpena Euskal Herriko eta Estatuaren gainerako ekonomian.
- Titulazioari dagokion produkzio-sektorea: konfigurazioa eta aurreikusitako eboluzioa.
- Dagokion sektoreko ereduak enpresa baten funtzio-arloak eta horien arteko erlazioak.
- Sektorearen kudeaketa-eredu adierazgarria.
- Balantzearen galera- eta irabazi-kontuaren partida nagusiak sektoreko ereduak enpresa batean.
- Enpresa baten oinarritzko aurrekontuak: egitura eta kontzeptuak.
- Finantzaketa-motak: oinarritzko eskemak.

Jarrerazkoak:

- Laneko bileretan bat etortzeko konpromisoa eta interesa.
- Enpresaren beste sekzioek garatzen duten lanarekiko errespetua.
- Bestelako sailekin koordinatzeko beharra bere egitea.

7. lanbide-modulua.– KALITATEA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1.– «Kalitatearen» kontzeptua, esanahia eta bilakara historikoa aztertzea, tituluari dagokion lanbide-sektore edo -eremuari dagokionez bereziki.

2.– Kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak eta hauen funtzioak eta alderdirik bereizgarriak aztertzea, lanbide-jardura edo -burutzapenari lotuz.

3.– Lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako prozesu edo funtzio esanguratsuetan kalitatea etengabe hobetzeko proiektu edo ekintzetan parte hartzea.

b) Ebaluazio-irizpideak.

1.– «Kalitatearen» kontzeptua, esanahia eta bilakara historikoa aztertzea (tituluari dagokion lanbide-sektore edo -eremuari dagokionez bereziki), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kalitatearen kontzeptuaren bilakara historikoa deskribatzea, tituluari dagokion jardura esanguratsuei eta sektoreari lotuta.
- Erabateko Kalitateko eredu baten oinarritzko funtsak eta printzipioak identifikatzea.

- Cálculo e interpretación de los ratios básicos económico-financieros de una empresa tipo del sector.
- Interpretación de presupuestos básicos relacionados con el desarrollo de las actividades profesionales.

Hechos conceptos y principios:

- Principales magnitudes macro-económicas y relaciones entre ellas.
- Los sectores productivos y sus aportaciones relativas a la economía vasca y del resto del estado.
- El sector productivo que referencia la titulación: Configuración y evolución prevista.
- Áreas funcionales de una empresa tipo del sector referenciado y relaciones entre ellas.
- Modelo de gestión significativo del sector.
- Principales partidas del balance y la cuenta de pérdidas y ganancias en una empresa tipo del sector.
- Los presupuestos básicos de una empresa: Estructura y conceptos.
- Tipos de financiación: Esquemas básicos.

Actitudinales:

- Compromiso e interés por el consenso en posibles reuniones de trabajo.
- Respeto por el trabajo que desarrollan otras secciones de la empresa.
- Valoración de la necesidad de coordinación con otros departamentos.

Módulo profesional 7.– CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

a) Capacidades terminales.

Al finalizar este módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1.– Analizar el concepto y significado de «Calidad» y su evolución histórica con especial referencia al sector o ámbito profesional referente del título.

2.– Analizar normas aplicables al aseguramiento de la calidad, sus funciones y aspectos más característicos, relacionándolas con su actividad o ejercicio profesional.

3.– Participar en proyectos o acciones de mejora continua de la calidad en los procesos o funciones significativas relacionadas con su ámbito o sector profesional.

b) Criterios de evaluación.

1.– Al analizar el concepto y significado de «Calidad» y su evolución histórica con especial referencia al sector o ámbito profesional referente del título, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir la evolución histórica del concepto Calidad asociada al sector y actividades significativas referenciadas en el título.
- Identificar los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.

- Europako Erabateko Kalitateko ereduaren bereizgarriak diren funtsezko alderdi eta elementuak identifikatzea.

2.– Kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak eta hauen funtzioak eta alderdirik bereizgarrienak aztertzean (lanbide-jardura edo -burutzapenari lotuz), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bere lanbide-eremuari dagokionez, kalitatea ziurtatzearen helburuak identifikatzea, arauen beharrak ondorioztatuz.
- Kalitatea ziurtatzeko arauen (Europakoak bereziki) edukia interpretatzea.
- Prozesuetan kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak bere lanbide-eremuko jarduerarik esanguratsuenekin lotzea.

3.– Lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako prozesu edo funtzio esanguratsuetan kalitatea etengabe hobetzeko proiektu edo ekintzetan parte hartzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Suposizio erreal edo simulatueta:
 - Eskuhartze eta hobekuntzarako aukera-arloak identifikatzea.
 - Oinarritzko kalitate-erremintak erabiltzea.
 - Lanbide-harremanen hobekuntzan eta jardueren garapenean inplikatzeko azturak hartzea.
 - Etengabeko hobekuntzan oinarritutako soluzioetan esku hartzea.
 - Etengabeko hobekuntzan oinarritutako eta bere lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako soluzio edo planak ezartzearen emaitzak ebaluatzea.

c) Edukiak.

- Kalitatearen kontzeptuaren bilakaera historikoa aztertzea, tituluari dagozkion jardura esanguratsuei eta sektoreari lotuta.
- Erabateko Kalitateko eredu baten oinarritzko funtsak eta printzipioak identifikatzea.
- Europako Erabateko Kalitateko ereduaren bereizgarriak diren funtsezko alderdiak eta elementuak identifikatzea.
- Bere lanbide-eremuari dagokionez, kalitatea ziurtatzearen helburuak identifikatzea, arauen beharrak ondorioztatuz.
- Kalitatea ziurtatzeko arauak (Europakoak bereziki) interpretatzea.
- Kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak eta Merkataritza eta marketinaren sektoreko prozesu eta jarduerarik esanguratsuenekiko loturak identifikatzea.
- Tituluari dagokion lanbide-gaitasunaren prozesu edo jardura esanguratsu baten edo batzuen datuetatik eta gainerako aldagai deskribatzaile-

- Identificar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad Total.

2.– Al analizar normas aplicables al aseguramiento de la calidad, sus funciones y aspectos más característicos, relacionándolas con su actividad o ejercicio profesional, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Identificar los objetivos del aseguramiento de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Interpretar el contenido de normas para el aseguramiento de la calidad con especial referencia a las europeas.
- Relacionar las normas aplicables al aseguramiento de calidad en procesos con las actividades más significativas de su ámbito profesional.

3.– Al participar en proyectos o acciones de mejora continua de la calidad en los procesos o funciones significativas relacionadas con su ámbito o sector profesional, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- En supuestos reales o simulados:
 - Identificar áreas de oportunidad para la intervención y mejora.
 - Utilizar las herramientas básicas de calidad.
 - Adquirir hábitos e implicarse en la mejora de las relaciones profesionales y en el desarrollo de las actividades.
 - Intervenir en soluciones basadas en la mejora continua.
 - Evaluar los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua relacionados con su ámbito o sector profesional.

c) Contenidos.

- Análisis de la evolución histórica del concepto Calidad asociada al sector y actividades significativas referenciadas en el título.
- Identificación de los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.
- Identificación de los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad Total.
- Identificación los objetivos del aseguramiento de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Interpretación de normas para el aseguramiento de la calidad con especial referencia a las europeas.
- Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del sector de comercio y marketing.
- A partir de datos y demás variables descriptivas de uno o varios procesos o actividades significativas de la competencia profesional referenciada

tatik abiatuta eta guztia sektoreko balizko enpresa batean kokatuta:

- Eskuhartze eta hobekuntzarako aukera-arloak identifikatzea.
- Oinarrizko kalitate-erremintak erabiltzea.
- Harremanetan eta jardueren garapenean hobekuntza pertsonaleko jarrerak eta azturak hartu eta ezartzea.
- Bere mailan, etengabeko hobekuntzan oinarritutako soluzioetan esku hartzea.
- Etengabeko hobekuntzan oinarritutako eta bere lanbide-eremuari lotutako soluzio edo planak ezartzearen emaitzak ebaluatzea.

8. lanbide-modulua.– LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak.

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- 1.– Erakundearen jardueretan oinarri dokumental gisa erabil daitekeen kontsumoari buruzko informazioa edo dokumentazioa jasotako espezifikazioen arabera lortzea.
- 2.– Sailean sortutako informazioa eta dokumentazioa ezarritako prozeduren arabera antolatu eta prozesatzea.
- 3.– Kontsumitzailearentzako arretarako eta kontsulta eta erreklamazioen tratamendurako eragiketak jasotako espezifikazioen arabera eta ezarritako prozedurak aplikatuz burutzea.
- 4.– Zerbitzu-aginduan definitutako ikuskapen-bisitaldiak garatzen dituen berariazko zereginak ikuskatzailearen aginduei jarraiki burutzea.
- 5.– Informazio- eta arreta-jarduerak, ikuskapenak, erreklamazioen tratamendua eta kontsumitzailearentzako prestakuntza-planak garatzeko beharrezkoak diren kontsumoari buruzko berariazko dokumentuak ezarritako espezifikazio eta prozeduren arabera landu eta transmititzea.
- 6.– Kontsumoari buruzko prestakuntza- eta informazio-planak burutzen diren bitartean ekintzak jasotako espezifikazioen arabera garatzea.
- 7.– Egiten duen lanarekin loturik esleitutako edozein jarduera edo zeregin erantzukizun profesionalarekin betetzea, ardura eta errespetuzko jarrera erakutsiz.

b) Ebaluazio-irizpideak.

- 1.– Erakundearen jardueretan oinarri dokumental gisa erabil daitekeen kontsumoari buruzko informazioa edo dokumentazioa jasotako espezifikazioen arabera lortzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

en el título y, todo ello, enmarcado en un supuesto establecimiento o entidad del sector:

- Identificación de áreas de oportunidad para la intervención y mejora.
- Utilización de herramientas básicas de calidad.
- Adopción y establecimiento de actitudes y hábitos de mejora personal, en las relaciones y desarrollo de las actividades.
- Intervención, a su nivel, en soluciones basadas en la mejora continua.
- Evaluación de los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua relacionados con su ámbito o sector profesional.

Módulo profesional 8.– FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

a) Capacidades terminales.

Al finalizar el presente módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- 1.– Obtener información o documentación sobre consumo que sirva como base documental en las actuaciones de la organización, de acuerdo con especificaciones recibidas.
- 2.– Organizar y procesar la información y documentación originada en el departamento, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 3.– Realizar operaciones propias de atención al consumidor y tratamiento de consultas y reclamaciones, de acuerdo con especificaciones recibidas y aplicando procedimientos establecidos.
- 4.– Realizar tareas específicas en el desarrollo de visitas de inspección definidas en la orden de servicio, de acuerdo con instrucciones del inspector.
- 5.– Elaborar y transmitir documentos específicos de consumo que se precisan en el desarrollo de las actuaciones de información y atención, inspección, tratamiento de reclamaciones y desarrollo de planes de formación del consumidor, de acuerdo con especificaciones y procedimientos establecidos.
- 6.– Desarrollar acciones durante la ejecución de planes formativos/informativos en materia de consumo, de acuerdo con especificaciones recibidas.
- 7.– Cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.

b) Criterios de evaluación.

- 1.– Al obtener información o documentación sobre consumo que sirva como base documental en las actuaciones de la organización, de acuerdo con especificaciones recibidas, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Ezarritako prozeduren bitartez eskura daitezkeen kontsumoari buruzko informazio- eta dokumentazio-iturri nagusiak identifikatzea.
- Informazio- edo dokumentazio-iturri fidagarrienak aukeratzea kostu/errendimendu erlaziorik egokienaren arabera eta erakundeak ezarritako aurrekontuari egokituz eta horiek eskuratzeko aukerak kontuan hartuta.
- Eskatutako informazioa biltzeko beharrezkoak diren kudeaketak egitea, datuen egiazkotasuna ziurtatuz.
- Kontsumitzaileen sektore konkretuei zuzendutako erraz interpretatzeko moduko galde-sortak diseinatzea, ebaluatuko diren alderdiak kontuan hartuz.
- Organismo edo gizabanakoekin harreman egokiak ezartzea.
- Informazioa eskatzerakoan komunikazio-teknika proposak aplikatzea.
- Barneko eta kanpoko informazio-premiak behar bezala erregistratzea, beharrezko artxibo-teknikak aplikatuz.

2.– Sailean sortutako informazioa eta dokumentazioa ezarritako prozeduren arabera antolatu eta prozesatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Dokumentuak ezarritako prozedurak behar bezala aplikatuz katalogatu eta sailkatzea.
- Dokumentuak edo informazioa ezarritako prozedurak behar bezala aplikatuz artxibatzea.
- Informazio-zerbitzuen erabiltzaileen fitxategiak osatzea datu zehatzak errazago eskuratzeko.
- Enpresa edo organismoarentzat interesgarriak diren datuekin estatistikak egitea.
- Informazioa behar bezala tratatzeko informatika-programak maneiatzea.
- Informazioa eta dokumentazioa ezarritako prozeduren arabera eguneratzea.
- Datu eta dokumentuen kontserbazio eta segurtasunari dagozkion zereginak burutzea.

3.– Kontsumitzailearentzako arretarako eta kontsulta eta erreklamazioen tratamendurako eragiketak jasotako espezifikazioen arabera eta ezarritako prozedurak aplikatuz burutzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Erreklamazioa prozedura egokiak aplikatuz jaso eta legearen arabera behar diren dokumentuak behar bezala gaineratu direla egiaztatzea.
- Kontsultak eta erreklamazioak eskuz edo informatikoki erregistratzea, dagozkien artxibo-teknikak aplikatuz.
- Erreklamazioak kudeatzeko idazkiak behar bezala prestatu eta tramitatzea, ezarritako denbora eta moduaren arabera.

- Identificar las principales fuentes de información y documentación sobre consumo a las que se puede acceder a través de los procedimientos establecidos.
- Seleccionar las fuentes de información o documentación más fiables en función de la relación coste/rendimiento idónea y ajustándose al presupuesto establecido por la organización y posibilidades de acceso a la misma.
- Realizar las gestiones necesarias para recoger la información solicitada, asegurando la veracidad de los datos.
- Diseñar cuestionarios de fácil interpretación dirigidos a sectores de consumidores concretos, teniendo en cuenta los aspectos que se van a evaluar.
- Establecer los contactos oportunos con organismos o individuos.
- Aplicar las técnicas de comunicación idóneas en la solicitud de información.
- Registrar adecuadamente las necesidades de información internas y externas, aplicando las técnicas de archivo precisas.

2.– Al organizar y procesar la información y documentación originada en el departamento, de acuerdo con los procedimientos establecidos, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Catalogar y clasificar documentos aplicando correctamente los procedimientos establecidos.
- Archivar documentos o información aplicando correctamente los procedimientos establecidos.
- Confeccionar ficheros de usuarios de los servicios de información que faciliten el acceso a datos concretos.
- Confeccionar estadísticas con los datos de interés para la empresa u organismo.
- Manejar los programas informáticos para tratar la información adecuadamente.
- Actualizar la información y documentación de acuerdo con procedimientos establecidos.
- Realizar tareas propias de conservación y seguridad de los datos y documentación.

3.– Al realizar operaciones de atención al consumidor y tratamiento de consultas y reclamaciones, de acuerdo con especificaciones recibidas y aplicando procedimientos establecidos, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Recepcionar la reclamación, aplicando los procedimientos adecuados y verificar que se adjuntan correctamente los documentos requeridos legalmente.
- Registrar, manual o informáticamente, las consultas y reclamaciones, aplicando las técnicas de archivo correspondientes.
- Confeccionar y tramitar escritos adecuadamente para la gestión de las reclamaciones, de acuerdo con el tiempo y forma establecidos.

- Erreklamazioaren jarraipena egitea, zein fasetan dagoen jakiteko, eta erreklamatzailerak jakinaren gainean edukitzea, informazioa puntualki emanez ezarritako denboraldietan.
- Produktu edo zerbitzuan antzemandako akatsak dagokion sailari behar bezala jakinaraztea, neurri egokiak aplika daitezten.
- Kontsumitzaileei arreta eta informazioa arduraz, adeitasunez eta eraginkortasunez ematea.

4.– Zerbitzu-aginduan definitutako ikuskapen-bisitaldiak garatzen dituenan berariazko zereginak ikuskatzailearen aginduei jarraiki burutzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Zerbitzu-agindua interpretatzea, jardueraren izaera eta helburua identifikatuz.
- Ikuskapen-bisitaldietan protokoloa betetzea, behatu behar diren alderdiak, beharrezkoak diren baliabide eta materialak, jarduera eta egutegia zehaztuz, betiere ikuskatzaileak gainbegiratuta.
- Ikuskatzaileak gainbegiratuta, egindako bisitaldiaren akta idatzi eta honen kopia bisitatuari entregatzea.
- Hala badagokio, ibilgetu behar den merkantzia bereizi, markatu edo zigilatzea, ohartu gabe manipulatzeko modurik izan ez dadin.
- Ikuskatzeko aukeratutako produktuaren lagin adierazgarriak hartzea teknika egokiak aplikatuz; laginak homogeneous izango dira eta behar adinako kopurua hartuko da.
- Laginak ezarritako prozeduraren arabera garraiatzea, jaso diren baldintza berberetan entregatuko direla bermatuz.
- Informazio-bisitaldietan, ikuskapen-kanpainari lotutako gaiari buruzko datuak eta dokumentazio adierazgarria ezarritako prozeduren arabera biltzea.

5.– Informazio- eta arreta-jarduerak, ikuskapenak, erreklamazioen tratamendua eta kontsumitzailearentzako prestakuntza-planak garatzeko beharrezkoak diren kontsumoari buruzko berariazko dokumentuak ezarritako espezifikazio eta prozeduren arabera landu eta transmititzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Informazio-buletinak jasotako aginduen arabera egitea, informazioa modu ordenatu eta homogeneoan egituratuz eta argi eta garbi eta laburtasunez idatziz, iturria eta jatorria zehaztuz eta ezarritako prozedurak behar bezala aplikatuz.
- Barneko eta kanpoko informazio-eskaeretan eskatzen den informazioa jasotako espezifikazioen arabera aukeratu eta laburbiltzea.
- Ikuskapen-bisitaldietan jarraitzeko jardunbideak behar bezala definituko dituzten protokoloak jasotako aginduen arabera prestatzea.

- Realizar el seguimiento de la reclamación para conocer la fase en la que se encuentra y mantener informados a los reclamantes, puntualmente en los períodos establecidos.
- Transmitir adecuadamente al departamento correspondiente los defectos detectados en el producto/servicio para que se apliquen las medidas oportunas.
- Atender e informar a consumidores con diligencia, cortesía y eficacia.

4.– Al realizar tareas específicas en el desarrollo de visitas de inspección definidas en la orden de servicio, de acuerdo con instrucciones del inspector, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Interpretar la orden de servicio identificando el carácter de la actuación y finalidad de la misma.
- Cumplimentar el protocolo en visitas de inspección, especificando aspectos que hay que observar, medios y materiales necesarios, actuaciones y calendario, bajo supervisión del inspector.
- Redactar, bajo la supervisión del inspector, el acta de inspección de la vista realizada y entregar copia al visitado.
- Separar, marcar o precintar, en su caso, la mercancía que se va a inmovilizar de forma que sea imposible su manipulación sin que se aprecie.
- Recoger, aplicando las técnicas idóneas, muestras representativas del producto elegido para la inspección que sean homogéneas y en cantidad suficiente.
- Transportar las muestras de acuerdo con el procedimiento establecido y garantizado su entrega en las condiciones de recogida.
- En visitas de carácter informativo, recoger los datos y documentación representativa del tema asociado a la campaña de inspección, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

5.– Al elaborar y transmitir documentos específicos de consumo que se precisan en el desarrollo de las actuaciones de información y atención, inspección, tratamiento de reclamaciones y desarrollo de planes de formación del consumidor, de acuerdo con especificaciones y procedimientos establecidos, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Confeccionar boletines informativos según instrucciones recibidas, estructurando de manera ordenada y homogénea la información y redactándolos de forma clara y concisa, especificando fuente y fecha y aplicando correctamente los procedimientos establecidos.
- Seleccionar y sintetizar la información que se solicita en demandas internas y externas de información, de acuerdo con especificaciones recibidas.
- Confeccionar protocolos en función de las instrucciones recibidas, que definan correctamente las líneas de actuación en visitas de inspección.

- Eskatutako dokumentazioa ezarrita dauden bide eta metodoen bitartez bidaltzea.
- Eskatutako informazio-dokumentuak beharrezko denbora eta moduan jasotzen direla egiaztatzea.
- Ikuskapen-bisitaldien garapena laburki jasotzen duten eta antzemandako akatsak adierazten dituzten txostenak idaztea.

6.– Kontsumoari buruzko prestakuntza- eta informazio-planak burutzen diren bitartean ekintzak jasotako espezifikazioen arabera garatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Prestakuntza-planaren edo informazio-kanpainaren xedea behar bezala interpretatzea.
- Prestakuntza-plana garatzeko aukeratutako txostengile eta laguntzaileekin harremanetan jartzea, komunikazio-teknika egokiak aplikatuz.
- Ikastaroan parte hartzen dutenei entregatzeko dokumentazio eta material didaktiko egokiak prestatzea.
- Komunikabideekin beharrezko kudeaketak egitzea informazio- eta prestakuntza-kanpaina garaiz eta tajuz prestatzeko.
- Prestakuntza-planaren egutegia betetzen dela kontrolatzea.
- Informazioa komunikabideetan kontratatutako baldintzen arabera azaltzen dela egiaztatzea.
- Prestakuntza-planen aprobetxamendua ebaluatzen duten galde-sortak aztertu eta lortutako ondorioei buruzko oroitidazkiak egitea.

7.– Egiten duen lanarekin loturik esleitutako edozein jarduera edo zeregin erantzukizun profesionalarekin betetzean (ardura eta errespetuzko jarrera erakutsiz), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Enpresaren prozedura eta arauetako errespetuzko jarrera azaltzea une orotan.
- Lanean garaiz hastea, baimendutako atsedenez gozatzea eta lantokia ezarritako denboraren aurretik ez uztea behar bezala justifikatutako arrazoirik gabe.
- Jasotako aginduak interpretatu eta ganoraz betetzea eta esleitutako lanaz arduratzea, une bakoitzean pertsona egokiarekin komunikatuz.
- Lantokiko kideekin pertsonarteko harreman arin eta zuzenak ezartzea.
- Bakoitzaren jarduera taldeko gainerakoekin eta sailekin koordinatzea, edozein aldaketa, behar garrantzitsu edo aurreikusi gabeko kontingentziaren berri emanez.
- Jarduerak enpresako merkataritza-prozesuetan eta enpresaren irudian duen eragina balioestea.
- Enpresako jardura edo zereginen, helburuen, burutzapen-denboren eta hierarkia-mailen aurrean, ezarritako arau, prozesu eta prozedurak arduraz betetzea.

- Enviar la documentación solicitada a través de canales y métodos establecidos.
- Verificar que la recepción de los documentos informativos solicitados se produce en el tiempo y forma requeridos.
- Redactar informes que recojan de forma sintética el desarrollo de visitas de inspección y señalen las deficiencias detectadas.

6.– Al desarrollar acciones durante la ejecución de planes formativos/informativos en materia de consumo, de acuerdo con especificaciones recibidas, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Interpretar adecuadamente el objeto del plan formativo/campaña informativa.
- Contactar con ponentes y colaboradores seleccionados para desarrollar el plan formativo, aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.
- Preparar la documentación y el material didáctico adecuados para entregar a los asistentes al curso.
- Realizar las gestiones precisas con los medios de comunicación para preparar la campaña informativa/formativa, en tiempo y forma definidos.
- Controlar el cumplimiento del calendario del plan formativo.
- Verificar que la información aparece en los medios de comunicación de acuerdo con las condiciones contratadas.
- Analizar los cuestionarios que evalúan el aprovechamiento de los planes formativos y confeccionar memorias con las conclusiones obtenidas.

7.– Al cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de atención y respeto, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa, en todo momento.
- Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
- Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose con la persona adecuada en cada momento.
- Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.
- Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- Estimar las repercusiones de su actividad en los procesos comerciales de la empresa y en la imagen que ésta proyecta.
- Cumplir responsablemente con las normas, procesos o procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.

c) Edukiak.

Ikastetxeak «lan-egoeretan» kokatutako jarduera gisa finkatuko ditu edukiak, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak argitaratutako Lantokiko prestakuntza lanbide-modulua diseinatzeko curriculum-esparruaren arabera.

3.3.– Heziketa-zikloaren sekuentziazioa eta denboralizazioa.

3.3.1.– Iraupenak.

c) Contenidos.

Son determinados por el centro docente, redactados en términos de actividades ubicadas en «Situaciones de trabajo», todo ello conforme con el Marco Curricular para el diseño del módulo profesional de Formación en centro de trabajo publicado por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

3.3.– Secuenciación y temporalización del ciclo formativo.

3.3.1.– Duraciones.

Lanbide-modulua	Oinarrizko iraupena	Iraupen finkoa
Kontsumo-ikuskaritza	160 ordu	190 ordu
Kontsumitzailearentzako informazioa eta arreta	184 ordu	230 ordu
Kontsumoari buruzko informazio-sistemen antolamendua	160 ordu	190 ordu
Kontsumitzailearen prestakuntza	140 ordu	160 ordu
Helburu orokorreko informatika-aplikazioak	110 ordu	130 ordu
Lan-prestakuntza eta -orientabidea (LPO)	60 ordu	60 ordu
Kalitatea eta etengabeko hobekuntza	40 ordu	40 ordu
Lantokiko prestakuntza (LP)	336 ordu	400 ordu
GUZTIRA	1190 ordu	1400 ordu

Módulo profesional	Duración básica	Duración fija
<i>Inspección de consumo</i>	160 horas	190 horas
<i>Información y atención al consumidor</i>	184 horas	230 horas
<i>Organización de sistemas de información de consumo</i>	160 horas	190 horas
<i>Formación del consumidor</i>	140 horas	160 horas
<i>Aplicaciones informáticas de propósito general</i>	110 horas	130 horas
<i>Formación y orientación laboral (F.O.L.)</i>	60 horas	60 horas
<i>Calidad y mejora continua (C.M.C.)</i>	40 horas	40 horas
<i>Formación en centro de trabajo (F.C.T.)</i>	336 horas	400 horas
TOTAL	1190 horas	1400 horas

1.– Ikastetxe bakoitzak curriculum-proiektua bere gizarte- eta ekonomia-ingurunera eta ikasleen ezaugarrietara egokitzeko, ikastetxeek beren esku izango dute guztizko ordutegiaren %15 (kasu honetan 210 ordu) (eta ordu-kopuru hau lanbide-modulu desberdinetan banatu ahal izango dute, baldin eta irakaskuntza desberdinak eskaintza oso baten parte badira.

Horrenbestez, modulu bakoitzerako ezarritako oinarrizko iraupena errespetatu egin beharko da eta aurreago azalduko diren irizpideen arabera gehitu ahal izango da.

2.– Irakaskuntzak eskaintza partzial bateko parte badira, iraupen finkoa ezarri da modulu bakoitzerako eta ezin izango da aldatu.

3.– Moduluen behin-betiko iraupenek, hau da, ikastetxeak berak esleitu behar duen denbora banatu ondoren, heziketa-zikloak irauten dituen 1.400 orduak osatu beharko dituzte guztira.

1.– Para la adecuación del Proyecto Curricular de cada centro a su entorno socioeconómico y a las características de su alumnado se establece que los centros docentes puedan disponer del 15% del horario total, en este caso 210 horas, para distribuirlo en los distintos módulos profesionales cuando las enseñanzas formen parte de una oferta completa.

Por lo tanto, la duración básica establecida para cada módulo ha de ser respetada y puede ser incrementada de acuerdo con los criterios expuestos más adelante.

2.– Para el caso de que las enseñanzas formen parte de una oferta parcial, se ha establecido para cada módulo una duración fija sin posibilidad de modificar.

3.– Las duraciones definitivas de los módulos, es decir, una vez el centro haya distribuido su asignación de tiempo, habrán de sumar en total, exactamente las 1.400 horas que dura el ciclo formativo.

4.- Ikastetxeetako curriculum-proiektu desberdinetan oreka egokia gordetzeko asmoz, eskaintza osoko modalitatea jarraitzen duten irakaskuntzek ondoko zehaztapena errespetatu beharko dute: lanbide-moduluek ezin izango dute oinarritzko iraupena 64 ordu baino gehiagotan gehitu, «kontsumo-ikuskaritza», «kontsumitzailearentzako informazioa» eta «kontsumoari buruzko informazio-sistemen antolamendua» moduluak izan ezik, hauek, bidezko hartzen badira, 96 ordutan gehitu ahal izango dira eta.

5.- Ikastetxean bertan garatu beharreko Lantokiko prestakuntza lanbide-moduluko fase desberdinen iraupenak ez dute ikastetxeak modulu honetarako ezartzen duen behin-betiko iraupenaren %10 gainditu behar.

3.3.2.- Sekuentziakzioa.

Heziketa-zikloaren sekuentziakzioa.

1.- Eskaintza osoan:

- Lantokiko prestakuntza moduluaren iraupenaren %80 gaitasun-atale loturiko modulu guztien irakaskuntzak amaitu ondoren eman beharko da.
- Ikastetxe bakoitzak heziketa-ziklo honi hasiera emateko aukeratzeko dituen moduluak kontuan izan gabe, modulu horien artean honako honek egon beharko du: Helburu orokorreko informatika-aplikazioak.

2.- Eskaintza partzialean:

- Lantokiko prestakuntza moduluak heziketa-zikloa osatzen duten gainerako moduluak egiaztatu direnean (ondorio horretarako finkatutako bide desberdinen bidez) soilik eman beharko da.

4.- Irakasleak.

4.1.- «Kontsumitzailearentzako zerbitzuak» heziketa-zikloko lanbide-moduluetan irakaskuntza-atribuzioa duten irakasleen espezialitateak.

a) Lanbide Heziketako irakasle teknikoen kidegoan «Merkataritza-prozesuak» espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

- Kontsumoari buruzko informazio-sistemen antolamendua.
- Helburu orokorreko informatika-aplikazioak.

b) Lanbide Heziketako irakasle teknikoen kidegoan «Informatika-sistemen eta aplikazioak» espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

- Helburu orokorreko informatika-aplikazioak.

c) Bigarren Irakaskuntzako irakasleen kidegoan «Merkataritzako antolamendua eta kudeaketa» espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

4.- Con objeto de preservar un equilibrio adecuado en los distintos proyectos curriculares de los centros, las enseñanzas ofertadas a tiempo completo deberán respetar la determinación de que ningún módulo profesional sea incrementado sobre la duración básica en una cantidad superior a las 64 horas, excepto los de Inspección de consumo, Información y atención al consumidor y Organización de sistemas de información de consumo, que podrán hacerlo, si así se estima conveniente, en 96 horas.

5.- Se determina que la duración de las fases a desarrollar en el centro educativo en el módulo profesional de Formación en centro de trabajo, no supere el 10% de la duración definitiva que establezca el centro para este módulo.

3.3.2.- Secuenciación.

En la secuenciación del ciclo formativo.

1.- En oferta completa:

- Se determina que al menos el 80% de la duración del módulo de Formación en centro de trabajo será impartido una vez finalizadas las enseñanzas de todos los módulos asociados a las unidades de competencia.
- Con independencia de que cada centro educativo seleccione los módulos con los cuales aborde el inicio del presente ciclo formativo, entre esos módulos se determina que esté presente: Aplicaciones informáticas de propósito general.

2.- En oferta parcial:

- El módulo de Formación en centro de trabajo solamente podrá ser cursado cuando se hayan acreditado (por las distintas vías destinadas al efecto) el resto de los módulos que componen el ciclo formativo.

4.- Profesorado.

4.1.- Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo «Servicios al consumidor».

a) Módulos profesionales con atribución docente en la impartición asociada a la especialidad del profesorado de «Procesos comerciales» del cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional:

- Organización de sistemas de información de consumo.
- Aplicaciones informáticas de propósito general.

b) Módulos profesionales con atribución docente en la impartición asociada a la especialidad del profesorado de «Sistemas y aplicaciones informáticas» del cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional:

- Aplicaciones informáticas de propósito general.

c) Módulos profesionales con atribución docente en la impartición asociada a la especialidad del profesorado de «Organización y gestión comercial» del cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria:

- Kontsumo-ikuskaritza.
- Kontsumitzailearentzako informazioa eta arreta.
- Kontsumitzailearen prestakuntza.

d) Bigarren Irakaskuntzako irakasleen kidegoan «Lan-prestakuntza eta -orientabidea» espezialitatea duten irakasleek ondoko modulu hauek irakats ditzakete:

- Lan-prestakuntza eta -orientabidea.
- Kalitatea eta etengabeko hobekuntza.

e) Heziketa-ziklo bereko beste lanbide-moduluren bat irakasten duten a), b) eta c) idazatietan adierazitako espezialitatea duten irakasleek ondoko modulua ere irakats dezakete:

- Lantokiko prestakuntza.

4.2.— Titulazioen baliokidetasunak irakaskuntzan aritzeko.

4.2.1.— «Merkataritzako antolamendua eta kudeaketa» espezialitateari dagozkion lanbide-moduluak irakasteko, doktore-, injeneru-, arkitekto- edo lizentziatu-tituluen eta ondoko tituluen arteko baliokidetasuna ezartzen da irakaskuntzan aritzeko:

- Enpresa-zientzietan diplomatua.

4.2.2.— «Lan-prestakuntza eta -orientabidea» espezialitateari dagozkion lanbide-moduluak irakasteko, doktore-, injeneru-, arkitekto- edo lizentziatu-tituluen eta ondoko tituluen arteko baliokidetasuna ezartzen da irakaskuntzan aritzeko:

- Enpresa-zientzietan diplomatua.
- Lan-harremanetan diplomatua.
- Gizarte-lanean diplomatua.
- Gizarte-hezkuntzan diplomatua.
- Kudeaketa eta administrazio publikoan diploma-tua.

5.— Irakaskuntza hauek emateko gutxieneko baldintzak.

5.1.— Espazioak.

Apirilaren 30eko 777/1998 Errege Dekretuko 19.— atalaren arabera, «Kontsumitzailearentzako zerbitzuak» goi-mailako Lanbide Heziketako heziketa-zikloak ondoren adierazitako gutxieneko espazioak eskatzen ditu dekretu honek definitzen dituen irakaskuntzak emateko.

- Inspección de consumo.
- Información y atención al consumidor.
- Formación del consumidor.

d) Módulos con atribución docente en la impartición asociada a la especialidad del profesorado de «Formación y orientación laboral» del cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria:

- Formación y orientación laboral.
- Calidad y mejora continua.

e) Las especialidades citadas en los apartados a), b) y c) siempre y cuando impartan algún módulo profesional del propio ciclo formativo tendrán atribución docente sobre el módulo:

- Formación en centro de trabajo.

4.2.— Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.

4.2.1.— Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de: «Organización y gestión comercial», se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:

- Diplomado en Ciencias Empresariales.

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

4.2.2.— Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de: «Formación y orientación laboral», se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del/los título/s de:

- Diplomado en Ciencias Empresariales.
- Diplomado en Relaciones Laborales.
- Diplomado en Trabajo Social.
- Diplomado en Educación Social.
- Diplomado en Gestión y Administración Pública.

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

5.— Requisitos mínimos para impartir estas enseñanzas.

5.1.— Espacios.

De conformidad con el artículo 19 del Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, el ciclo formativo de formación profesional de grado superior: «Servicios al consumidor», requiere para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente Decreto, los siguientes espacios mínimos.

Prestakuntza-espazioa

Azalera
20 ikasle (m.²)

Erabilera-maila (%)

Kudeaketa-gela
Gela balioanitz
.....

60 m.²
40 m.²

%60
%40

*Espacio Formativo**Superficie
20 alumnos (m.²)**Grado de Utilización (%)*

<i>Aula de gestión.....</i>	<i>60</i>	<i>60</i>
<i>Aula polivalente.....</i>	<i>40</i>	<i>40</i>

«Erabilera-mailak» ikasle-talde batek oinarritzko irakaskuntzak irakasteko espazioa zenbat orduz okupatzea aurrikusten den adierazten du; alabaina irakaskuntza hauen guztizko iraupenarekiko ehunekoetan adierazten da.— Horrenbestez, ikastetxeek curriculumaren guztizkoa ezartzeko definitzen dutenerako orientagarria da.

«Erabilera-mailak» onartutako marjinan, heziketa-ziklo bereko edo beste ziklo batzuetako edo beste hezikuntza-etapa batzuetako beste ikasle-talde batzuek okupatu ahal izango dituzte ezarritako prestakuntza-espazioak.

Dena dela, prestakuntza-espazioei lotutako ikaskuntza-jarduerak (erabilera-mailak adierazitako okupazioarekin) antzeko beste prestakuntza-jardura batzuetarako erabilitako azaleretan ere burutu ahal izango dira.

Identifikatutako prestakuntza-espazio desberdinak ez dira zertan itxitura bidez bereizi behar.

6.— Sarbideak eta/edo ibilbideak.

Heziketa-ziklo honetan onartua izateko lehentasunak, honako batxilergo modalitateak gainditu dituztenek izango dute:

- Natur eta Osasun Zientziak.
- Giza eta gizarte Zientziak.

6.1.— Oinarritzko Lanbide Heziketa.

Heziketa-ziklo honetan lantzen den Berariazko Lanbide Heziketaren oinarri den Oinarritzko Lanbide Heziketa osatzen duten edukiak batxilergoko ondoko jakintzagaiaetan aurki ditzakegu:

- Enpresen ekonomia eta antolamendua.
- Psikologia eta soziologia.

6.2.— Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea:

- Maisua (espezialitate guztietan).
- Bibliotekonomia eta dokumentazioan diplomaturua.
- Enpresa-zientzietan diplomaturua.
- Gizarte-hezikuntzan diplomaturua.
- Estatistikan diplomaturua.
- Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomaturua.
- Lan-harremanetan diplomaturua.
- Gizarte-lanean diplomaturua.
- Turismoan diplomaturua.
- Kudeaketa-informatikako injineru teknikoa.
- Sistema-informatikako injineru teknikoa.

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

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

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

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

6.— Accesos y/o itinerarios.

La(s) modalidad(es) de bachillerato que para la admisión en el presente ciclo formativo constituyen criterio de prioridad son las siguientes:

- Ciencias de la Naturaleza y de la Salud.
- Humanidades y Ciencias Sociales.

6.1.— Formación profesional de base.

Los contenidos que constituyen la Formación Profesional de Base que apoya y facilita la Formación Profesional Específica que se aborda en el presente ciclo formativo, se encuentran presentes en la(s) siguiente(s) materia(s) del Bachillerato:

- Economía y Organización de Empresas.
- Psicología y Sociología.

6.2.— Acceso a estudios universitarios:

- Maestro (en todas sus especialidades).
- Diplomado en Biblioteconomía y Documentación.
- Diplomado en Ciencias Empresariales.
- Diplomado en Educación Social.
- Diplomado en Estadística.
- Diplomado en Gestión y Administración Pública.
- Diplomado en Relaciones Laborales.
- Diplomado en Trabajo Social.
- Diplomado en Turismo.
- Ingeniero Técnico en Informática de Gestión.
- Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas.

7.- Konbalidazioak eta korrespondentzia.

7.1.- Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak.

- Kontsumitzailearentzako informazioa eta arreta.
- Kontsumoari buruzko informazio-sistemen antolamendua.
- Helburu orokorreko informatika-aplikazioak.

7.2.- Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak.

- Kontsumitzailearentzako informazioa eta arreta.
- Kontsumoari buruzko informazio-sistemen antolamendua.
- Helburu orokorreko informatika-aplikazioak.
- Lantokiko prestakuntza.
- Lan-prestakuntza eta -orientabidea.

Agintariak eta Langileria

Oposaketak eta Lehiaketak

OGASUN ETA HERRI ADMINISTRATIO SAILA

Zk-5741

ERABAKIA, 1998ko abenduaren 7koa, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeko zuzendariarena, iraungitako Interbask, S.A. sozietate publikotik datorren langileria Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko karrerako funtzionario izateko hautaketa prozesuko behin-betiko hautatutakoen zerrenda, dagozkion izendapenen proposamenak eta hori guztia Ogasun eta Herri Administrazio sailburuari aurkeztua izan dela aditzera ematen dituen.

1998ko apirilaren 7ko Ogasun eta Herri Administrazio sailburuaren Aginduren bidez, iraungitako Interbask, S.A. sozietate publikotik datorren langileria Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko karrerako funtzionario izateko hauta-probetarako deia egin zen. Agindu hori 1998ko apirilaren 14ko Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkari Ofizialean argitaratu zen.

Lehiaketa eta oposaketa aldiak amaituta, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundean, behin-betiko hautatutakoen zerrenda -puntuaketaren hurenkeraren arabera- aditzera eman zen.

7.- Convalidaciones y correspondencias

7.1.- Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.

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

7.2.- Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

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

Autoridades y Personal

Oposiciones y Concursos

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Nº-5741

RESOLUCIÓN de 7 de diciembre de 1998, del Director del Instituto Vasco de Administración Pública, por la que se hacen públicas la relación definitiva de seleccionados en el proceso selectivo para el acceso a la condición de funcionario de carrera de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco del personal procedente de la extinta sociedad pública Interbask, S.A., la proposición de los correspondientes nombramientos como funcionario de carrera y la elevación de todo ello al Consejero de Hacienda y Administración Pública.

Mediante Orden de 7 de abril de 1998, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, que se publicó en el Boletín Oficial del País Vasco de 14 de abril de 1998, se convocó proceso selectivo para el acceso a la condición de funcionario de carrera de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, del personal procedente la extinta sociedad pública Interbask, S.A.

Finalizadas la fase de concurso y la de oposición, se hizo pública, en el Instituto Vasco de Administración Pública, la relación de seleccionados por orden de puntuación.