

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN CONSUMO	DURACIÓN	30
		Específica	
Código	UF1934		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO	Nivel	3
Módulo formativo	Actuaciones de control en consumo	Duración	180
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Control de consumo en actividades, productos y servicios	Duración	90
	Comercialización de productos seguros		60

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2 en relación a las actuaciones de verificación y autocontrol motivadas por los compromisos adquiridos por las empresas códigos de conducta aprobados por la empresa u organizaciones y el ejercicio de prácticas empresariales responsables.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar los aspectos y normas de protección al consumidor desde la óptica de la empresa y la responsabilidad social corporativa.

CE1.1 Identificar los sistemas de autorregulación, códigos de conducta y buenas prácticas comerciales en el ámbito del consumo establecidos por organismos reconocidos en el ámbito nacional, europeo e internacional y justificar su aplicación en la organización/empresa.

CE1.2 Dada una empresa o actividad debidamente caracterizada analizar las consecuencias de la aplicación de un sistema de autorregulación o código de conducta a su actividad, estrategia empresarial y relaciones con los consumidores, especialmente a los colectivos más vulnerables en materia de consumo por ejemplo: discapacitados, niños y adolescentes o productos de gran consumo, bebidas y alimentación.

CE1.3 A partir de un sector/empresa/producto/servicio debidamente caracterizado determinar los aspectos a considerar para aplicar los criterios de protección de la salud, seguridad y transparencia en las acciones/promociones del plan de marketing a los productos/servicios de uso común o generalizado.

CE1.4 A partir de un producto/servicio/actividad debidamente caracterizados proponer mejoras que permitan ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y los servicios que los consumidores necesitan y desean.

CE1.5 Valorar la importancia de la implantación de procesos de mejora continua y sistemas de control internos y voluntarios por parte de la empresa para establecer una relación duradera con los clientes y la minimización de las reclamaciones a la empresa.

CE1.6 Elaborar los protocolos o guías de actuación que permiten el seguimiento y control de las actividades relacionadas con el consumidor y la implantación de sistemas voluntarios de autorregulación adecuados a la actividad de una empresa debidamente caracterizada.

CE1.7 Identificar las certificados y etiquetas creadas por sectores industriales, ONG, asociaciones de consumidores o organismos de la administración para incentivar las empresas, productos que cumplen con la normativa en materia de consumo o están acogidos a sistemas de defensa de los consumidores.

Contenidos:

1. Sistemas de autorregulación y códigos de conducta empresarial.

– La actividad empresarial y la regulación voluntaria:

- Objetivo y finalidad de los sistemas de autorregulación de las empresas y el mercado.
- Corresponsabilidad empresarial y competitividad
- Ámbitos habituales en la autorregulación empresarial y sectorial.

- Organizaciones reconocidas a nivel nacional, autonómico e internacional en el ámbito de la autorregulación:
 - AENOR.
 - Agencia de protección de datos.
 - Cámara de Comercio Internacional.
 - Otros.
- Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social de las empresas.
 - Códigos de buenas prácticas.
 - Programas de responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
- Certificación de Sistemas de Calidad a empresas.
 - Procesos de evaluación de la calidad. Certificación y acreditación.
 - Normas UNE.
 - Normas ISO.
- Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas.
 - Control de puntos críticos.
 - Distintivos de calidad y confianza.
 - Arbitraje de consumo.
 - "Benchmarking" y mejores prácticas.

2. Implementación de sistemas de autorregulación empresarial en consumo.

- La responsabilidad social corporativa en materia de consumo, publicidad y fidelización del cliente.
 - La responsabilidad social corporativa en el ámbito del consumo responsable.
 - La responsabilidad social del consumidor o usuario.
- La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor.
 - Percepción y expectativas de los consumidores y usuarios.
 - Garantías y calidad de servicio.
- Implantación de sistemas de calidad total en la empresa.
 - Modelos de evaluación de sistemas de calidad.
 - Aplicación de los sistemas de calidad.
- Sistema interno de control interno/inspección:
 - Procedimientos de análisis y control de puntos críticos.
 - Auditorías internas.
 - La toma de muestras.
- Documentos de Control de la calidad:
 - Protocolos e instrucciones de trabajo.
 - Cartas de servicios.
 - Manualización de procedimientos.
 - Estandarización documental.
 - Gestión de avisos.
- La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.
 - Evaluación y retroalimentación de circuitos procedimentales.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.