

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS EN CONSUMO (TRANSVERSAL)	DURACIÓN	60
		Espefcica	
Código	UF1755		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO	Nivel	3
Módulo formativo	Organización de un sistema de información de consumo (Transversal)	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Documentación e informes en consumo (Transversal)		60

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP4 y RP5 en relación a la captura y procesamiento de la información y documentación que en materia de consumo asegure un eficaz sistema de información.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar los métodos de obtención de información relacionadas con el consumo de bienes y servicios.

CE1.1 Identificar las fuentes de información oficiales en materia de consumo existentes a nivel europeo, nacional, autonómico y local utilizando motores de búsqueda on-line.

CE1.2 Identificar los principales canales y medios de información así como los medios de divulgación de la misma, analizando la normativa vigente en materia de consumo y los derechos del consumidor.

CE1.3 Describir los parámetros esenciales que se deben analizar para juzgar la fiabilidad de una información recogida y fórmulas existentes para garantizar la veracidad de la información.

CE1.4 Argumentar la importancia de garantizar la veracidad y vigencia de la información y fuentes de información en materia de consumo.

CE1.5 Explicar las ventajas y desventajas de las fuentes de información primaria en materia de consumo.

CE1.6 A partir de unos datos que caracterizan tres métodos y fuentes de información en materia de consumo:

- Calcular relación coste/rendimiento de cada una de ellas, teniendo en cuenta precio, forma de acceso y soporte y seleccionar aquella cuya ratio sea la óptima.
- Valorar la tensión existente entre el esfuerzo y la viabilidad de la obtención de la información.

CE1.7 Ante un supuesto práctico de demanda de información, convenientemente caracterizado:

- Definir el objetivo de la demanda o necesidad de información y el público al que se destinará.
- Identificar las fuentes de información oficial y sectorial fiables.
- Buscar la información demandada utilizando la *web* y/o motores de búsqueda en la *web*.
- Consultar catálogos de bibliotecas y hemerotecas a partir de tesauros en consumo, palabras clave, temas y subtemas.
- Seleccionar el método de recogida de datos en función de su fiabilidad.
- Discriminar la información y datos obtenida de las fuentes internas y/o externas a la organización según criterios o parámetros para garantizar su fiabilidad.
- En caso de no haber obtenido la información proponer otras fuentes de información primaria y guión de la encuesta o entrevista.

C2: Aplicar los procedimientos y métodos para organizar, tratar y archivar la información/documentación de consumo utilizando con eficacia aplicaciones informáticas de tratamiento y archivo de la información.

CE2.1 Explicar los sistemas de organización y tratamiento de la información de consumo más utilizados y los emergentes.

CE2.2 Explicar las principales funciones de un archivo documental o base de datos sobre un conjunto de reclamaciones o distintos documentos de información en materia de consumo.

CE2.3 Describir los métodos fundamentales de registro, mantenimiento y actualización de la información en un fondo documental y la gestión proactiva de los sistemas de información de la organización.

CE2.4 Argumentar las ventajas y desventajas de distintos paquetes de software empleados habitualmente para el tratamiento de la información y documentación.

CE2.5 Explicar las principales técnicas de archivo/catalogación, relacionando ventajas e inconvenientes en función de la utilización, tiempo de archivo y tipo de información.

CE2.6 A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se dispone de información recogida de diferentes fuentes:

- Clasificar los datos según el tipo de fuente de información de donde procedan.
- Organizar la información aplicando normas de seguridad y calidad.
- Aplicar técnicas adecuadas para organizar y archivar la información suministrada de forma que se facilite el acceso a la misma.
- Utilizar adecuadamente las funciones de tratamiento y organización de la información de aplicaciones en un entorno de usuario.

CE2.7 Utilizar las funciones y utilidades de las aplicaciones informáticas y sistemas operativos que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE2.8 Explicar la normativa vigente y procedimientos idóneos para copiar y garantizar la seguridad e integridad de la información de un sistema de información de consumo de la organización.

Contenidos:

1. Información y fuentes en consumo

- Tipos de fuentes e información en consumo.
- Fuentes de información institucional en consumo:
 - Europea.
 - Nacional: el CIDOC (Centro de Información y Documentación en Consumo)
 - Autonómica
 - Local
- Fuentes de información primaria en consumo:
 - Monografías.
 - Informes técnicos.
 - Revistas (publicaciones periódicas o seriadas).
 - Catálogos de productos.
 - Normas.
 - Materiales no convencionales y otros
 - Encuestas a consumidores
- Fuentes de información secundaria en consumo:
 - Índices bibliográficos.
 - Índices KWIC/KWOC.
 - Índices de contenidos.
 - Bases de datos (Bibliográficas-factuales-documentales).
 - Directorios.
- Soportes de la información:
 - Impresos o escritos.
 - Edición electrónica.
 - Multimedia: información audiovisual.
- Normativa reguladora del tratamiento de la información:
 - Propiedad intelectual.
 - Derechos de autor.
 - Protección de datos.

2. Técnicas de búsqueda de información en consumo

- Tipos y herramientas de búsqueda de información: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
- Criterios de calidad, vigencia y fiabilidad de la información y sus fuentes.
 - Autoría
 - Filiación
 - Actualidad
 - Propósito
 - Audiencia
 - Legibilidad
- Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información en consumo:
 - Variables de comparativa: precio, soporte, calidad, accesibilidad.
 - Estimación coste-rendimiento.
- Buscadores de información *online*:
 - Bases de datos.
 - Directorios y bibliotecas virtuales.
 - Motores de búsqueda.
 - Metabuscadors.

3. Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo

- Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar: casuística de la información en consumo.
- Sistemas de registro de la información y documentación en consumo.
 - Conceptos y características.
 - Tipología. Reclamaciones u otra documentación.
 - Flujo documental.
 - Fases: captación, registro, actualización, modificación y consulta.
 - Funciones y servicios que desarrollan.
 - Los archivos físicos e informáticos de la información.
- Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales.
- Grabación de archivos en distintos formatos:
 - Textos.
 - Enriquecidos.
 - Web.
 - Imágenes.
 - Sonidos.
 - Videos
- Codificación de documentos:
 - Clasificación de documentos y
 - Niveles de acceso.
- Conservación de documentación obsoleta o histórica:
 - Vigencia de la documentación.
 - Destrucción de documentación obsoleta o histórica.
 - Archivo definitivo u otros.
 - Realización de copias de seguridad.
- Instrumentos de organización de información y documentación en consumo:
 - Manual de Archivo y clasificación de documentos.
 - Catalogación y indización de documentos e información.
- Aspectos legales de la archivística y actualización normativa:
 - Normas en materia de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
 - Protección de datos.

4. Bases de datos y centros documentales en consumo

- Centros documentales y/o bancos y bases de datos en consumo: el CIDOC.
- Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos según productos y sectores.
 - Información a incorporar.
 - Estructura de la base de datos: relacionales y documentales.
 - Estructura y nomenclatura de las tablas en función del contenido.
 - Control de redundancia de la información.
 - Determinación de administrador/res responsable/s del sistema.
 - Claves y niveles acceso a usuarios.
 - Restricción de datos: niveles de consulta, actualizaciones, generación de informes.
 - Sistemas y controles de seguridad: pérdida, modificación o destrucción fortuita de datos.
- Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo.
 - Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos.
 - Cifrado y descifrado de una base.
 - Conversión de una base de datos.
 - Ordenación.
 - Filtrado.
 - Validaciones.
 - Formularios.
 - Informes.
 - Subtotales.
 - Consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.
 - Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.
- Comandos de las bases de datos.
 - Conceptos generales.
 - Comandos de manipulación y formato.

- Análisis de datos: auditoría, referencia circular, formato condicional, escenarios, tablas, buscar objetivos, tablas dinámicas u otros.
- Comandos de utilidad: buscar, reemplazar, proteger, hipervínculo, validación u otros.
- Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos.
- Aplicación de distintos comandos de las bases de datos.
 - Búsquedas y consultas de información en materia de consumo.
 - Análisis de los resultados de las consultas a bases de datos.
 - Elaboración de informes de la base de datos en consumo.
- Análisis de información y reclamaciones por sectores específicos.
 - Información estadística por tipo de sector y motivo de la reclamación

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.