

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	DOCUMENTACIÓN E INFORMES EN CONSUMO (TRANSVERSAL)	DURACIÓN	60
		Especifica	
Código	UF1756		
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	Sistemas de información y bases de datos en consumo (Transversal)		60

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, en relación a la elaboración de documentos que sintetizan la normativa y actualidad de la información de consumo en distintos soportes.

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Analizar la información y documentación relacionadas con el consumo y derechos del consumidor o usuario de bienes y servicios.
- CE1.1 Explicar el significado de la terminología específica habitual en la normativa y documentación específica de consumo.
  - CE1.2 Explicar el significado de Tesoros en materia de consumo a nivel europeo y nacional.
  - CE1.3 Ante un supuesto práctico de informe o folleto divulgativo en materia de consumo de un sector, producto y servicio de gran consumo o uso generalizado:
    - Identificar los aspectos relevantes de cara al consumidor/usuario de dichos productos/servicios.
    - Interpretar la terminología específica en materia de consumo.
    - Resumir el contenido del informe de forma sintética y ordenada.
  - CE1.4 Ante un supuesto práctico de normativa vigente en materia de consumo de un sector, producto y servicio de gran consumo o uso generalizado:
    - Identificar los aspectos relevantes de cara al consumidor/usuario de dichos productos/servicios.
    - Interpretar la terminología específica en materia de consumo.
    - Explicar el objeto y destinatarios de la normativa.
    - Resumir el contenido de la normativa de forma sintética y ordenada.
  - CE1.5 Ante un supuesto práctico de reclamación en materia de consumo de un sector, producto y servicio de gran consumo o uso generalizado:
    - Identificar los aspectos relevantes de la reclamación y condiciones y derechos del consumidor.
    - Interpretar la terminología específica en materia de consumo.
    - Explicar el objeto y demandas de la reclamación/queja.
    - Resumir el contenido de la reclamación de forma sintética y ordenada.
- C2: Elaborar documentos específicos sobre consumo, integrando datos, textos y gráficos, con la organización, formato y presentación adecuados.
- CE2.1 Explicar los principales aspectos que se deben observar en la elaboración de un documento que recoja información de consumo, en cuanto a la forma, estructura y contenido.
  - CE2.2 A partir de la lectura de varios documentos relacionados con un mismo tema en materia de consumo: legislación, folletos y artículos de revistas especializadas entre otros:
    - Sintetizar la información que contiene de acuerdo a la relevancia del tema para los consumidores y usuarios.
  - CE2.3 A partir de normativa o documentación específica, en materia de consumo, con referencias, datos bibliográficos, ideas principales y utilidades posibles de la misma:
    - Elaborar una ficha resumen con los aspectos más relevantes.
  - CE2.4 A partir de distintos boletines oficiales publicados por el Estado y/o en la Comunidad Autónoma en el periodo de un mes:
    - Interpretar la información que proporcionan y detectar los aspectos que afectan a los derechos de los consumidores y usuarios.
    - Ordenar y estructurar la información legislativa obtenida en una tabla o cuadro.
    - Confeccionar un boletín de legislación que recoja toda la normativa de consumo publicada en el periodo de tiempo dado.

- Utilizar con eficacia y soltura la aplicación informática adecuada para la elaboración de tablas y el boletín.
- CE2.5 Dadas unas referencias de distintas publicaciones semanales de ámbito europeo y nacional:
- Interpretar la información referente a consumo, detectando los aspectos que afectan al consumidor/usuario.
  - Ordenar y estructurar la información de las noticias y artículos analizados en una tabla o cuadro.
  - Confeccionar un boletín de prensa que exponga claramente los contenidos seleccionados.
  - Utilizar con eficacia y soltura las herramientas, medios electrónicos y/o la aplicación informática más adecuada para procesar o sintetizar la información.
- CE2.6 En casos prácticos de confección de documentación de consumo, convenientemente caracterizados, y a partir de medios y aplicaciones informáticas en entornos de usuario:
- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de documentación/información, en razón de su finalidad y presentación final.
  - Presentar con diapositivas, con presentación animada con ordenador y sistema de proyección, 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 tablas, cuadros sinópticos o gráficos necesarios para la elaboración de documentación.
  - Utilizar la aplicación y/o en su caso, 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, comparación de documentos u otros)
  - Presentar la documentación de acuerdo con su naturaleza.

## **Contenidos:**

### **1. Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo**

- Terminología de la documentación e información de consumo:
  - Tesauros y palabras claves en consumo y su normativa.
  - Lenguajes: normativos y documentales.
- Boletines de Información e Informes:
  - Concepto.
  - Finalidad.
  - Estructura.
  - Composición.
- Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación:
  - Forma.
  - Plazos.
- Técnicas y normas gramaticales:
  - Corrección ortográfica y semántica.
  - Construcción de oraciones.
  - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.
  - Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
- Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita:
  - Pautas de realización: concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
  - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
- Redacción de documentos profesionales:
  - Lenguaje escrito.
  - Contenido y su organización: fichas de contenido.
  - Resumen o síntesis
- Presentación de la documentación:
  - Fuentes de origen.
  - Cronología.
  - Canales de comunicación y divulgación.
  - Internet/Intranet.
- Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo:
  - Protección de datos.
  - Seguridad y confidencialidad.

### **2. Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto**

- Aspecto de los caracteres y letras:
  - Tipo.

- Tamaño.
- Efectos.
- Aspecto de un párrafo:
  - Alineación e interlineado.
  - Espacio anterior y posterior.
  - Sangrías y tabuladores en el texto.
  - Trabajo con la regla.
  - Listas numeradas.
  - Cambio de estilo, viñetas y otros.
- Formato del documento:
  - Auto-formato.
  - Autocorrección.
  - Aplicación de manuales de estilo.
- Edición de textos:
  - Configuración de encabezados y pies de página.
  - Inserción en ediciones de texto de: tablas, gráficos, organigramas, objetos e imágenes y otros.
- Documentos profesionales:
  - Creación y uso de plantillas.
  - Tareas automatizadas.
- Creación de un informe personalizado:
  - Asistente para informes.
  - Creación de un informe (en columnas, tabular o justificado).
  - Creación de un auto informe.
- Creación de formularios:
  - Asistente para formularios.
  - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado, formularios que incluye un subformulario.
  - Auto-formulario.
  - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario.
  - Uso de filtros en formularios.
- Impresión de textos.

### **3. Presentación de información en consumo con tablas**

- Presentación de información con tablas:
  - Creación de una tabla.
  - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.
  - Importación, vinculación y exportación de tablas.
- Edición de una tabla:
  - Movimiento.
  - Agregaciones y eliminaciones.
  - Búsquedas y reemplazos de datos.
  - Copias, cortes y pegados de datos.
- Relaciones entre las tablas:
  - Índices.
  - Conversiones de texto y tablas.
- Personalización de la vista Hoja de datos:
  - Visualización y ocultación.
  - Cambio altura de filas y columnas.
  - Desplazamiento e inmovilización.
- Impresión de una hoja de datos.

### **4. Presentación de información en consumo con gráficos**

- Elaboración de representaciones gráficas:
  - Criterios de selección: legibilidad, representatividad, vistosidad.
- Elementos presentes en los gráficos:
  - rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación-
- Configuración y modificación de los elementos.
- Tipos de gráficos:
  - de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos, ojivas, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, burbujas, representación de grafos, sectores o ciclograma, de movimiento, pictogramas u otros a partir de

- datos convenientemente tabulados.
- Creación de un gráfico:
    - Selección del tipo de gráfico.
    - Selección de los rangos de datos.
    - Agregar una nueva serie de datos al gráfico.
    - Opciones del gráfico.
    - Ubicación del gráfico.
  - Modificación del gráfico:
    - Tipo de gráfico.
    - Datos de origen.
    - Opciones de gráfico.
    - Ubicación.
    - Agregar datos y línea de tendencia.
    - Vista en 3D.
  - Borrado de un gráfico.
    - Integración de gráficos en documentos.

### 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.