

Control y formación en consumo

Descripción Breve

En el ámbito del mundo del comercio y marketing es necesario conocer los diferentes campos del control y formación en consumo. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la organización de un sistema de información de consumo, las actuaciones de control en consumo y el asesoramiento y formación en materia de consumo.

Temario

MÓDULO 1. MF0246_3 ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF1755 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS EN CONSUMO UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMACIÓN Y FUENTES EN CONSUMO.

1. Tipos de fuentes e información en consumo.
2. Fuentes de información institucional en consumo:
3. - Europea.
4. - Nacional: el CIDOC (Centro de Información y Documentación en Consumo)
5. - Autonómica
6. - Local
7. Fuentes de información primaria en consumo:
8. - Monografías.
9. - Informes técnicos.
10. - Revistas (publicaciones periódicas o seriadas).
11. - Catálogos de productos.

12. - Normas.
13. - Materiales no convencionales y otros
14. - Encuestas a consumidores
15. Fuentes de información secundaria en consumo:
16. - Índices bibliográficos.
17. - Índices KWIC/KWOC.
18. - Índices de contenidos.
19. - Bases de datos (Bibliográficas-factuales-documentales).
20. - Directorios.
21. Soportes de la información:
22. - Impresos o escritos.
23. - Edición electrónica.
24. - Multimedia: información audiovisual.
25. Normativa reguladora del tratamiento de la información:
26. - Propiedad intelectual.
27. - Derechos de autor.
28. - Protección de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN CONSUMO.

1. Tipos y herramientas de búsqueda de información: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
2. Criterios de calidad, vigencia y fiabilidad de la información y sus fuentes.
3. - Autoría.

4. - Filiación.
5. - Actualidad.
6. - Propósito.
7. - Audiencia.
8. - Legibilidad.
9. Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información en consumo:
10. - Variables de comparativa: precio, soporte, calidad, accesibilidad.
11. - Estimación coste-rendimiento.
12. Buscadores de información online:
13. - Bases de datos.
14. - Directorios y bibliotecas virtuales.
15. - Motores de búsqueda.
16. - Metabuscadore.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE CATALOGACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN APLICADAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN CONSUMO.

1. Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar: casuística de la información en consumo.
2. Sistemas de registro de la información y documentación en consumo.
3. - Conceptos y características.
4. - Tipología. Reclamaciones u otra documentación.
5. - Flujo documental.
6. - Fases: captación, registro, actualización, modificación y consulta.
7. - Funciones y servicios que desarrollan.

8. - Los archivos físicos e informáticos de la información.
9. Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales.
10. Grabación de archivos en distintos formatos:
11. - Textos.
12. - Enriquecidos.
13. - Web.
14. - Imágenes.
15. - Sonidos.
16. - Videos
17. Codificación de documentos:
18. - Clasificación de documentos y
19. - Niveles de acceso.
20. Conservación de documentación obsoleta o histórica:
21. - Vigencia de la documentación.
22. - Destrucción de documentación obsoleta o histórica.
23. - Archivo definitivo u otros.
24. - Realización de copias de seguridad.
25. Instrumentos de organización de información y documentación en consumo:
26. - Manual de Archivo y clasificación de documentos.
27. - Catalogación y indización de documentos e información.
28. Aspectos legales de la archivística y actualización normativa:

29. - Normas en materia de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

30. - Protección de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BASES DE DATOS Y CENTROS DOCUMENTALES EN CONSUMO.

1. Centros documentales y/o bancos y bases de datos en consumo: el CIDOC.
2. Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos según productos y sectores.
3. - Información a incorporar.
4. - Estructura de la base de datos: relacionales y documentales.
5. - Estructura y nomenclatura de las tablas en función del contenido.
6. - Control de redundancia de la información.
7. - Determinación de administrador/res responsable/s del sistema.
8. - Claves y niveles acceso a usuarios.
9. - Restricción de datos: niveles de consulta, actualizaciones, generación de informes.
10. - Sistemas y controles de seguridad: pérdida, modificación o destrucción fortuita de datos.
11. Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo.
12. - Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos.
13. - Cifrado y descifrado de una base.
14. - Conversión de una base de datos.
15. - Ordenación.
16. - Filtrado.

17. - Validaciones.
18. - Formularios.
19. - Informes.
20. - Subtotales.
21. - Consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.
22. - Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.
23. Comandos de las bases de datos.
24. - Conceptos generales.
25. - Comandos de manipulación y formato.
26. - Análisis de datos: auditoría, referencia circular, formato condicional, escenarios, tablas, buscar objetivos, tablas dinámicas u otros.
27. - Comandos de utilidad: buscar, reemplazar, proteger, hipervínculo, validación u otros.
28. Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos.
29. Aplicación de distintos comandos de las bases de datos.
30. - Búsquedas y consultas de información en materia de consumo.
31. - Análisis de los resultados de las consultas a bases de datos.
32. - Elaboración de informes de la base de datos en consumo.
33. Análisis de información y reclamaciones por sectores específicos.
34. - Información estadística por tipo de sector y motivo de la reclamación.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF1756 DOCUMENTACIÓN E INFORMES EN CONSUMO
UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN DE BOLETINES Y SÍNTESIS DE INFORMACIÓN EN CONSUMO.

1. Terminología de la documentación e información de consumo:
2. - Tesauros y palabras claves en consumo y su normativa.
3. - Lenguajes: normativos y documentales.
4. Boletines de Información e Informes:
5. - Concepto.
6. - Finalidad.
7. - Estructura.
8. - Composición.
9. Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación:
10. - Forma.
11. - Plazos.
12. Técnicas y normas gramaticales:
13. - Corrección ortográfica y semántica.
14. - Construcción de oraciones.
15. - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.
16. - Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
17. Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita:
18. - Pautas de realización: concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
19. - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
20. Redacción de documentos profesionales:
21. - Lenguaje escrito.

- 22. - Contenido y su organización: fichas de contenido.
- 23. - Resumen o síntesis.
- 24. Presentación de la documentación:
- 25. - Fuentes de origen.
- 26. - Cronología.
- 27. - Canales de comunicación y divulgación.
- 28. - Internet/Intranet.
- 29. Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo:
- 30. - Protección de datos.
- 31. - Seguridad y confidencialidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CONSUMO CON PROCESADORES DE TEXTO.

- 1. Aspecto de los caracteres y letras:
- 2. - Tipo.
- 3. - Tamaño.
- 4. - Efectos.
- 5. Aspecto de un párrafo:
- 6. - Alineación e interlineado.
- 7. - Espacio anterior y posterior.
- 8. - Sangrías y tabuladores en el texto.
- 9. - Trabajo con la regla.
- 10. - Listas numeradas.

11. - Cambio de estilo, viñetas y otros.
12. Formato del documento:
13. - Auto-formato.
14. - Autocorrección.
15. - Aplicación de manuales de estilo.
16. Edición de textos:
17. - Configuración de encabezados y pies de página.
18. - Inserción en ediciones de texto de: tablas, gráficos, organigramas, objetos e imágenes y otros.
19. Documentos profesionales:
20. - Creación y uso de plantillas.
21. - Tareas automatizadas.
22. Creación de un informe personalizado:
23. - Asistente para informes.
24. - Creación de un informe (en columnas, tabular o justificado).
25. - Creación de un auto informe.
26. Creación de formularios:
27. - Asistente para formularios.
28. - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado, formularios que incluye un subformulario.
29. - Auto-formulario.
30. - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario.
31. - Uso de filtros en formularios.

32. Impresión de textos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN CONSUMO CON TABLAS.

1. Presentación de información con tablas:
2. - Creación de una tabla.
3. - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.
4. - Importación, vinculación y exportación de tablas.
5. Edición de una tabla:
6. - Movimiento.
7. - Agregaciones y eliminaciones.
8. - Búsquedas y reemplazos de datos.
9. - Copias, cortes y pegados de datos.
10. Relaciones entre las tablas:
11. - Índices.
12. - Conversiones de texto y tablas.
13. Personalización de la vista Hoja de datos:
14. - Visualización y ocultación.
15. - Cambio altura de filas y columnas.
16. - Desplazamiento e inmovilización.
17. Impresión de una hoja de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN CONSUMO CON GRÁFICOS.

1. Elaboración de representaciones gráficas:

2. - Criterios de selección: legibilidad, representatividad, vistosidad.
3. Elementos presentes en los gráficos:
4. - Rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación-.
5. Configuración y modificación de los elementos.
6. Tipos de gráficos:
7. - 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.
8. Creación de un gráfico:
9. - Selección del tipo de gráfico.
10. - Selección de los rangos de datos.
11. - Agregar una nueva serie de datos al gráfico.
12. - Opciones del gráfico.
13. - Ubicación del gráfico.
14. Modificación del gráfico:
15. - Tipo de gráfico.
16. - Datos de origen.
17. - Opciones de gráfico.
18. - Ubicación.
19. - Agregar datos y línea de tendencia.
20. - Vista en 3D.

21. Borrado de un gráfico.
22. Integración de gráficos en documentos.

MÓDULO 2. MF0998_3 ACTUACIONES DE CONTROL EN CONSUMO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF1932 CONTROL DE CONSUMO EN

ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS UNIDAD DIDÁCTICA 1.

MARCO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE CONTROL EN CONSUMO.

1. Regulación de la actividad del comercio interior.
2. Instituciones públicas y privadas responsables del control de mercado.
3. - Organismos públicos en el marco de las instituciones de la Unión Europea.
4. - Organismos públicos de la Administración del Estado.
5. - Organismos públicos de la Administración Autonómica.
6. - Organismos públicos de la Administración Local.
7. - Organizaciones del ámbito privado.
8. Distribución de competencias en materia de protección al consumidor e inspección de productos y servicios en la Administración pública.
9. - Competencias de la Administración del Estado.
10. - Competencias de las Administraciones Autonómicas.
11. - Competencias de la Administración Local.
12. Competencias de la administración local y autonómica en el ámbito del control de mercado.
13. - Competencias relativas a la función inspectora y la potestad sancionadora en el ámbito de la regulación autonómica.
14. - Competencias relativas a la función inspectora y la potestad sancionadora en el ámbito de la regulación local.