UF1756: Documentación e informes en consumo

TEMA 1. Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

TEMA 2. Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto

TEMA 3. Presentación de información en consumo con tablas

TEMA 4. Presentación de información en consumo con gráficos

OBJETIVOS

- Analizar la información y documentación relacionadas con el consumo y derechos del consumidor o usuario de bienes y servicios.
- Elaborar documentos específicos sobre consumo, integrando datos, textos y gráficos, con la organización, formato y presentación adecuados.

NOTA

Tomaremos como referencia a lo largo del desarrollo del libro, para en las explicaciones de las distintas operativas, el uso del paquete Office (Word, Excel y Power Point), en su versión 2010. Ello se justifica por la versatilidad de la herramienta y su idoneidad para la elaboración de la gran mayoría de documentos específicos sobre consumo.

tema 1

Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

- **Terminología de la documentación e información de consumo**
- **Boletines de información e informes**
- **Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación**
- **Técnicas y normas gramaticales**
- **Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita**
- **Redacción de documentos profesionales**
- **Presentación de la documentación**
- **Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo**

OBJETIVOS:

- Conocer la terminología de la documentación e información en materia de consumo.
- Comprender qué son los boletines de información e informes, así como su objeto, estructura y composición.
- Descubrir los procedimientos de elaboración y de presentación de boletines e informes.

INTRODUCCIÓN

Los boletines e informes de consumo constituyen fuentes de información muy útiles para los usuarios, ya que tratan temas que les pueden afectar (procedimientos o información sobre sectores relacionados con productos o servicios de gran consumo, aplicación de normas, etc.). Su creación no es aleatoria: exigen dedicación por parte de su autor en la búsqueda de información oportuna y verídica. Por tanto, al plantear su redacción deben tenerse en cuenta tanto la terminología como los formatos de la documentación que va a ser presentada a los interesados.

- Asimilar las normas gramaticales y técnicas en la elaboración de documentos.
- Conocer la importancia de las fichas de contenido en la elaboración de documentos de carácter profesional.
- Entender cómo se presenta la documentación.
- Asumir la relevancia de la protección de datos, la seguridad y la confidencialidad en la elaboración y presentación de documentación en consumo.

1. TERMINOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN EN CONSUMO

El Centro de Información y Documentación del Consumo (CIDOC) se ocupa de crear y divulgar documentación e información a todo el público interesado. Así, pone a disposición, tanto de consumidores como de entidades encargadas de la defensa de los derechos de estos, una base de datos de información relativa a consumo. Esta ofrece dos apartados temáticos:

- Jurídico: que abarca legislación y jurisprudencia en materia de consumo.
- Bibliográfico: que engloba artículos, monografías y una relación de revistas.

También se incluye un catálogo de fuentes de información sobre consumo, tanto cualitativas como estadísticas, en el que se regula la búsqueda de bases de datos de estudios públicos o privados a nivel nacional e internacional.

En definitiva, el interesado en acceder a toda esta información puede hacerlo a través de la selección por campos en las distintas bases de datos o por medio de la búsqueda por tesauro, en el que se orienta al interesado a la hora de escoger el término apropiado para la consulta de la documentación e información.

1.1 Tesauros y palabras claves en consumo y su normativa

El tesauro tiene como objetivo hacer más fácil al usuario el acceso a la información que se encuentra en las distintas bases de datos. Consiste en una herramienta de control terminológico que ayuda a transformar el "lenguaje natural" de los documentos en un "lenguaje controlado", pues representa el contenido de dichos documentos con la finalidad de encontrarlos. Se trata de una compilación de palabras o repertorio de una o más áreas de conocimiento, esto es, un listado en el que se encuentran aquellos términos utilizados para representar la temática o contenido del documento para facilitar el acceso a los mismos.

En la aplicación web del CIDOC se pueden consultar documentos de distintas bases de datos haciendo uso de un lenguaje de bús-

queda natural. Para ello, hay que seleccionar en primer lugar el tipo de búsqueda que se desea llevar a cabo: simple, avanzada o por tesauro. Esta última búsqueda hace posible localizar los términos y efectuar esa búsqueda del término seleccionado en las bases de datos del Instituto Nacional de Consumo. La localización del término que se pretende consultar se puede realizar de dos maneras:

- Jerárquica: por medio del desglose de los términos generales se puede llegar a los términos más concretos.
- Alfabética: a través de la selección de una letra incluida en una lista desplegable se accede a un índice de los términos ordenado de forma alfabética.

Búsqueda por tesauro en CIDOC

Las palabras clave resultan de gran interés para los usuarios que buscan una información concreta sobre un determinado tema. En materia de consumo, si bien el abanico es bastante amplio debido a la variedad del objeto de estudio, conviene destacar alguna de estas palabras claves: precio, garantía, producto, venta, contrato, reclamación, etiqueta, compra, marca, usuario.

Desde que surgieron los tesauros han ido apareciendo una serie de normativas con la finalidad de ofrecer estándares de uso y recomendaciones sobre los mismos. Así, como consecuencia de las recomendaciones de la UNESCO, se publica en 1974 la ISO 2788 (*Documentation -- Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*). En 1986 se publica la nueva ISO 2788, que deroga la anterior y se mantiene vigente

TOMA NOTA

En la web del Centro de Información y Documentación del Consumo (CIDOC) se pueden consultar documentos mediante una búsqueda por tesauro.

hasta 2011, año en el que se publica la ISO 25964-1 (*Information and documentation -- Thesauri and interoperability with other vocabularies -- Part 1: Thesauri for information retrieval*). Esta normativa internacional sobre tesauros se completa en 2013 con la publicación de la segunda parte de la anterior, esto es, con la ISO 25964-2 (*Information and documentation -- Thesauri and interoperability with other vocabularies -- Part 2: Interoperability with other vocabularies*).

La primera parte trata sobre tesauros para la recuperación de la información, y se recogen una serie de recomendaciones relativas al desarrollo y construcción de tesauros. La segunda parte consiste en la interoperabilidad con otros vocabularios y entre diferentes tesauros. A nivel nacional, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha trabajado en la adaptación de esa normativa internacional sobre tesauros al ámbito español. En este sentido, cabe señalar la siguiente normativa: UNE 50-106-90 y UNE 50-125-97.

1.2 Lenguajes: normativos y documentales

A. Lenguaje normativo

Se entiende como tal el lenguaje utilizado para redactar las normas legales.

- Desde una perspectiva metodológica, este lenguaje se ocupa de describir las normas de forma objetiva, es decir, apuntando aquellas situaciones que se consideran legales o no. Del mismo modo, hace hincapié en las consecuencias que surgen al aplicarse las normas legales, favoreciendo su conocimiento e implicación en la sociedad en la que se dan.
- Desde una perspectiva valorativa, se ocupa no ya del análisis descriptivo de la norma legal, sino que realiza una valoración sobre esta y argumenta cómo afecta a la sociedad en la que opera.
- Finalmente, desde una perspectiva meramente prescriptiva, se puede entender como la norma legal propiamente dicha (sobre la que se puede efectuar una descripción o valoración).

Algunas características del lenguaje normativo son:

- Frases simples y breves, minimizando el número de enunciados en cada una.
- Enunciados muy concisos, debiendo ser el texto íntegro y unívoco.
- Se evitan las recomendaciones, previsiones, expresiones de deseo y todos aquellos enunciados que no presenten un significado normativo.
- Precisión en la terminología, eligiéndose para un determinado concepto aquel término que, de forma más precisa, lo expresa.
- Se evitan las definiciones en las disposiciones normativas, incluyéndose estas solo si el término en cuestión no tiene un significado unívoco y claro.
- Homogeneidad en los términos, de manera que una misma palabra no se debe emplear para expresar conceptos distintos.
- Se evita la sinonimia, esto es, no se emplean sinónimos para referirse a un solo concepto.

- Se evitan los términos extranjeros, haciendo uso de ellos solo si la palabra está integrada en la lengua nacional e incluyendo una definición.
- La disposición normativa se expresa en presente y en voz activa (el sujeto realiza la acción). Se evita la forma pasiva de los verbos.

B. Lenguaje documental

Se refiere al conjunto de términos que se encuentran relacionados entre sí por variables comunes y que resultan de utilidad para recuperar información contenida en bases de datos. En efecto, se trata del conjunto de palabras o frases utilizadas con el objetivo de simbolizar el contenido de un documento que se pretende obtener. Este lenguaje emplea como base el lenguaje natural utilizado para comunicarse, para facilitar así la búsqueda al usuario y hacer más accesible la información.

Si se atiende al control tecnológico de los términos, se diferencian dos tipos de lenguaje documental:

- Lenguaje libre: listado amplio de palabras clave de búsqueda en el que se van uniendo más al tesauro conforme se van descubriendo en el análisis del contenido del documento.
- Lenguaje controlado: análisis previo del contenido del documento para elaborar un listado de términos según la terminología de dicha documentación.

2. BOLETINES DE INFORMACIÓN E INFORMES

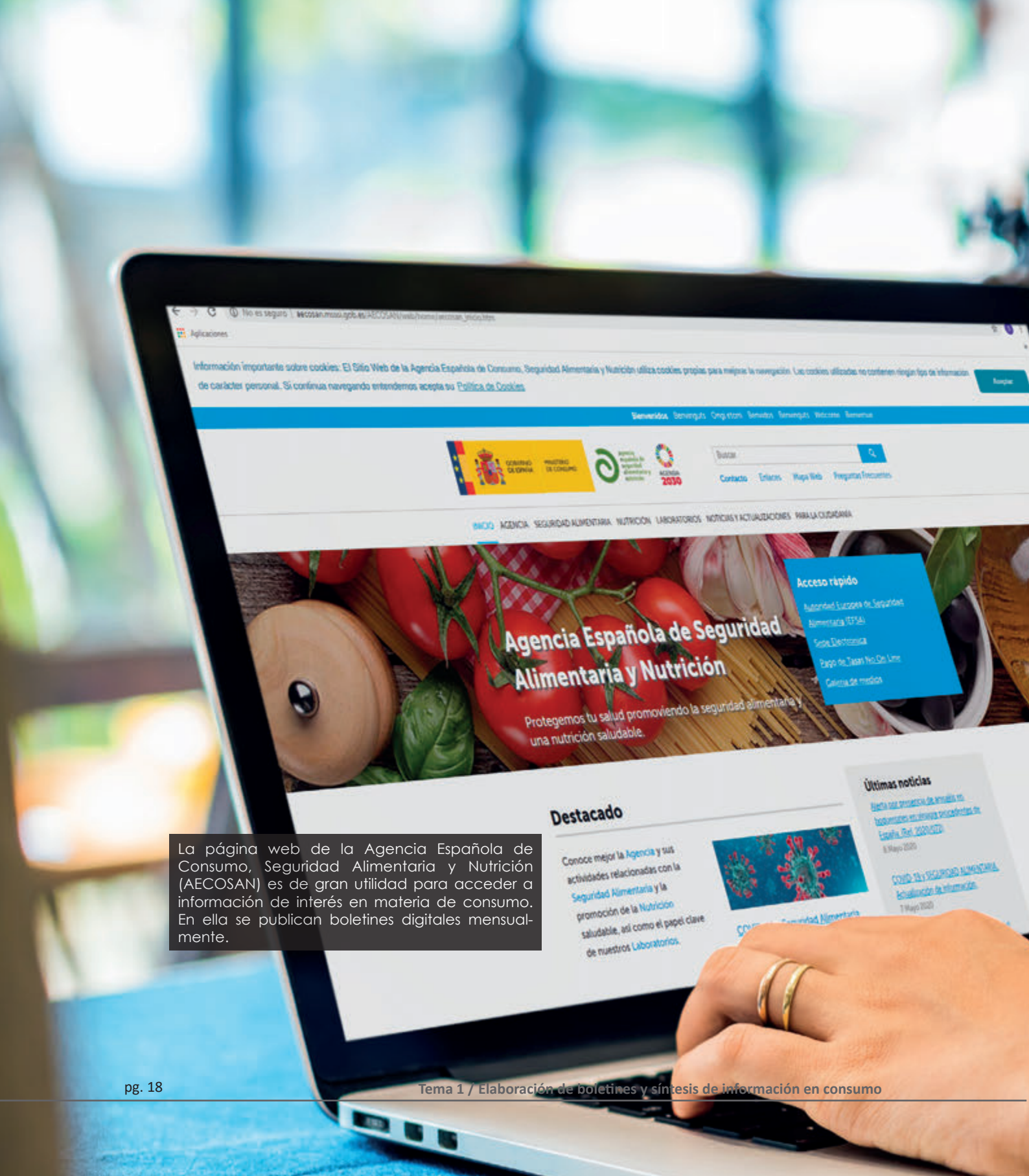
A lo largo de los últimos años, con la expansión de las nuevas tecnologías se ha ido experimentando un aumento en la disponibilidad de boletines de información e informes en todo tipo de temáticas. Multitud de entidades, tanto públicas como privadas, los divulgan de manera periódica. Aunque dependiendo de la entidad emisora varía la finalidad concreta de la divulgación, lo cierto es que todos ellos representan una fuente de información profesional realmente interesante.

2.1 Concepto

En el ámbito de consumo resultan especialmente valiosos los boletines de información que publican las asociaciones de consumidores y usuarios. Consisten en publicaciones periódicas en las que se informa a

Actividad 1

Le han encargado que redacte un informe sobre la situación actual del "Comercio electrónico", de manera que necesita buscar información sobre la materia para prepararlo. Accede a la página web del Centro de Información y Documentación de Consumo. ¿Cómo realizarías una búsqueda por tesauro mediante selección alfabética para esa temática? Describe los pasos que seguirías. Al finalizar la búsqueda, ¿qué categorías de documentos aparecen disponibles?



La página web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) es de gran utilidad para acceder a información de interés en materia de consumo. En ella se publican boletines digitales mensualmente.

los consumidores y usuarios de aspectos que, directa o indirectamente, pueden afectarles. En ellos podemos encontrar desde comparaciones de distintas marcas o modelos de bienes o servicios hasta noticias de interés y valoraciones de los propios usuarios. Resultan de gran interés para informarse sobre nuevas normativas que afectan a los consumidores, cambios relevantes en las formas de compra, garantías de determinados productos, maneras y vías de reclamación, información estadística sobre distintos sectores, etc.

En lo que se refiere a su difusión, estos boletines se presentan tanto en formato papel como en digital. No obstante, la accesibilidad a internet hoy en día favorece el hecho de que estas divulgaciones lleguen a un público mayor, suponiendo además un menor coste. A través de las páginas web de las distintas entidades y asociaciones, los consumidores pueden acceder de una forma cómoda a la información de interés. En este sentido, una herramienta verdaderamente importante en materia de consumo la constituye la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN). Enmarcada dentro del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, esta agencia promueve los derechos y vela por la seguridad de los consumidores y usuarios. En su web se puede acceder a una gran variedad de información de interés, como derechos del consumidor, información práctica sobre bienes y servicios, recomendaciones alimentarias, consejos de seguridad de productos, noticias, novedades legislativas, etc. Asimismo, publica mensualmente boletines digitales, pudiendo acceder al histórico por años desde 2004 hasta la actualidad.

En cuanto a los informes, también son emitidos por distintas entidades de carácter público y privado. No obstante, su contenido se ocupa de cuestiones más concretas y el nivel de profundización y detalle es mayor que en los boletines. Al enfocar su atención a casos más concretos, la información que ofrecen es más amplia en ese tema. Pueden tener una periodicidad corta, como los semanales, o más larga, como es el caso de los trimestrales o anuales.

2.2 Finalidad

La finalidad pretendida de los boletines de información e informes puede ser muy variada. Efectivamente, esta puede variar dependiendo de quién sea el emisor, el receptor o el propio contenido. Así, un boletín o informe que verse sobre novedades

en materia legislativa divulgado por un ente público va a tener una finalidad distinta a otro publicado por una asociación de consumidores en el que se hace una comparativa de un determinado bien o servicio. Otros fines pretendidos pueden ser la aclaración de dudas acerca de procedimientos de actuación en situaciones determinadas, informar a consumidores o usuarios sobre cuestiones que les afectan, anunciar campañas y eventos, hacer llegar a los usuarios recomendaciones e información práctica, etc.

2.3 Estructura

La estructura de los boletines de información varía en función de la entidad que los publique. La comunicación de forma escrita es de las más habituales a la hora de informarnos y también la variedad de formas que presenta es notable. De este modo, no hay una estructura estándar predeterminada, sino que dependerá del autor que los emita. Como sabemos, los boletines consisten en publicaciones periódicas sobre temáticas de todo tipo, pero generalmente centradas en ámbitos de interés para sus suscriptores. El objetivo común es transmitir información de interés a sus miembros, clientes, empleados, consumidores, usuarios, etc. Por tanto, su autoría y su proceder hacen que los boletines varíen en función de que se trate de clubes, asociaciones, sociedades, etc., así como que estos tengan o no ánimo de lucro.

Algunos elementos que indudablemente incluyen los boletines son:

- Título, con un tipo de fuente de mayor tamaño que la del desarrollo del texto.
- Sumario, en el que se visualizan los puntos que se van a desarrollar.
- El contenido propiamente dicho.

Por otra parte, la estructura de los informes se asemeja más a los documentos profesionales emitidos por entidades privadas. A grandes rasgos, está compuesta por:

- Título: no muy extenso y en el que se sintetiza el contenido de la publicación.
- Índice: se hace referencia a los distintos apartados que se van a tratar en el informe. En este punto, para facilitar la búsqueda al lector, es muy apropiado incluir junto a cada apartado el número de página donde se desarrolla.
- Introducción: se presenta la información a desarrollar y se hace referencia al propósito del informe y a los principales resultados que se logran con él.
- Desarrollo: se expone y analiza toda la información que se pretende transmitir. Se trata, evidentemente, del núcleo del contenido y de la parte más larga.
- Conclusiones: se reincide en la idea que se comentó en la introducción, resumiéndose y recapitulándose la información. Se trata de la parte final del informe y, en ocasiones, se incluyen valoraciones y recomendaciones de los autores.
- Bibliografía: se hace referencia a todos los recursos utilizados para la elaboración del informe (artículos de investigación, manuales, monografías, libros, páginas web, etc.). Para cada medio empleado se señala el nombre del autor, título de su obra, fecha de publicación, lugar y editorial. En el caso de que se trate de recursos web, se señala el titular de la información y el enlace del mismo.

- Anexos: en ocasiones pueden incluirse, adjuntándose documentos de interés relacionados con el informe.

2.4 Composición

Al igual que sucede con la estructura, la composición de un boletín de información o informe va a venir determinada no solo por el tipo de información que se publica, sino por la entidad que los realiza. Así pues, son factores determinantes de la composición de los boletines e informes los siguientes:

- Quiénes son las organizaciones o entidades autoras.
- Quiénes son los destinatarios de la información.
- Qué finalidad se persigue con los boletines e informes.

No obstante, de forma general se aplican algunas consideraciones sobre la composición, como:

- Utilización de tamaño de fuente mayor para los títulos y menor para el contenido.
- Uso de tipo de fuente normal que no distraiga al lector y facilite su lectura.
- Empleo residual de fuente en negrita, cursiva y subrayado, es decir, solo para ocasiones donde sea necesario resaltar aspectos del texto. Se evita su uso indiscriminado.
- Utilización de imágenes que apoyen el contenido del texto y hagan más atractiva la lectura.
- Uso de tablas y gráficos que representen datos que se comentan en el texto.
- Empleo de colores atractivos a la vista pero que no sean excesivos y no perturben la buena lectura y comprensión de la información.

3. CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

A la hora de elaborar boletines e informes hay que hacer uso de los procesadores de texto. El más común y reconocido por los usuarios es Microsoft Word, pero también existen otros. Ha de redactarse de forma que la información llegue a los lectores eficientemente. Para ello, resulta importante el formato utilizado y cómo se lleva a cabo el montaje del documento.

3.1 Forma

En función del nivel de profesionalidad que se pretenda alcanzar en el boletín o informe se puede contratar a un profesional de la maquetación y diseño de documentos para lograr un aspecto más cuidado, aunque ello repercuta en un mayor coste de realización. No obstante, existe la posibilidad, siempre sencilla al alcance de todo usuario, de presentarlo de forma directa desde el propio procesador de textos.

En cuanto al formato, este puede ser en papel o digital. Existen determinadas organizaciones y entidades que divulgan sus estudios en formato papel, pues así llegan mejor al público concreto que a ellos les intere-

IMPORTANTE

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son aquellas herramientas que sirven para transmitir, procesar, compartir y almacenar de forma digital la información por medio de soportes tecnológicos como los ordenadores o teléfonos móviles.

san. En estos casos, la impresión puede realizarse por los medios propios de dichas entidades o bien encargarse el cometido a empresas especializadas que aporten valor añadido al resultado final y encuentren la manera más apropiada para la impresión de estos boletines e informes.

En lo que se refiere a la encuadernación, las empresas de reprografía ofrecen este servicio. Si se trata de pocas páginas, pueden servir los grapados de las hojas. Si, por el contrario, hablamos de documentos más extensos, es conveniente hacer uso de los servicios de encuadernación, eligiendo aquellos que mejor se adapten a la pretensión del documento (tapas duras o blandas, materiales de plástico, cartón, etc.).

Si se opta por el formato digital, estos costes no tienen lugar, ya que no hace falta el proceso de impresión y encuadernación. A este menor coste hay que añadir como ventaja de este formato la posibilidad del usuario de acceder rápida y fácilmente a la información a través de internet.

3.2 Plazos

Como se ha comentado, los boletines e informes suelen tener una determinada periodicidad dependiendo del tipo de autores que los publiquen. La periodicidad de los boletines suele ser, por lo general, mayor que la de los informes. Mientras los informes se presentan en muchas ocasiones con carácter anual, los boletines suelen tener una gran variedad de plazos de publicación.

Los plazos de publicación más comunes de los boletines son mensuales, trimestrales, semestrales o anuales. Sin embargo, pueden existir también boletines que se publiquen de forma semanal, bimensual o quincenal. Las Administraciones públicas, al disponer de mayores recursos económicos y de personal en comparación con otro tipo de organizaciones y asociaciones más pequeñas, tienen capacidad para publicar información en periodos de tiempo más cortos. De este modo, es habitual que presenten boletines de información todos los meses sobre ámbitos que interesan a la ciudadanía en campos concretos. Por ejemplo, el Ministerio de Justicia publica todos los meses un boletín informativo dirigido tanto a operadores jurídicos como a todos los ciudadanos, con la finalidad de ofrecer información de interés en las distintas ramas del Derecho.

Boletín del Ministerio de Justicia
ISSN: 1989-4767. NIPO: 051-15-001-5
Año LXXIV. Núm. 2.232. Julio 2020

Presentación

Mediante Orden del Ministro de Justicia de 19 de febrero de 2009 se dispuso la edición electrónica del Boletín del Ministerio de Justicia (BMJ) cesando así su edición en papel.

En la actualidad el BMJ da un paso más hacia su consolidación como una revista electrónica que, manteniendo su rigor académico e informativo, se ajusta además a los criterios de calidad propios de una publicación de prestigio, con un consejo de redacción formado por miembros ajenos al Ministerio de Justicia.

Con periodicidad mensual se publicarán estudios referentes a todos los ámbitos del Derecho, las Resoluciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado y escalafones, además de condecoraciones, circulares y Sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

El Boletín del Ministerio de Justicia está especialmente dirigido a los principales operadores jurídicos, pero también quiere ofrecer a la ciudadanía toda la información que pudiera ser relevante para facilitar el ejercicio efectivo de sus derechos, en general, y del derecho a la información, en particular.

El Ministerio de Justicia da, con esta iniciativa, un paso más en su política de transparencia hacia los ciudadanos en temas que son de su competencia.

Boletín Informativo mensual del Ministerio de Justicia.

Un elemento importante en los plazos de boletines e informes es que cumplan efectivamente con la periodicidad de publicación. Si un determinado boletín o informe tiene una periodicidad mensual, se ha de respetar su publicación todos los meses pues, de lo contrario, corren el riesgo de ganarse una imagen de poca seriedad y profesionalidad.

4. TÉCNICAS Y NORMAS GRAMATICALES

Para redactar boletines de información e informes es de vital importancia que se respeten las normas de ortografía, semántica y construcción de oraciones. Para asegurarnos del cumplimiento de estas normas ortográficas y de la correcta redacción de los documentos se puede hacer uso de las herramientas de corrección de textos (como diccionarios y correcciones informáticas).

4.1 Corrección ortográfica y semántica

La ortografía puede entenderse en dos sentidos: por un lado, como la forma correcta de escribir las palabras en una determinada lengua, así como de puntuar un texto; por otro, como aquella parte de la gramática de una lengua que establece pautas para escribir las palabras y puntuar lo que se escribe. Por su parte, la gramática consiste en el estudio y descripción del lenguaje. Constituye el área de conocimiento que todas las personas adquieren durante su periodo escolar, aunque en ocasiones se pueden olvidar y llevarnos a faltas de ortografía que, por supuesto, no son apropiadas en documentos profesionales. Por ello, conviene consultar aquellas dudas que puedan surgir y repasar los aspectos que pueden conducir a errores. Más adelante repasaremos algunas herramientas de utilidad a la hora de corregir ortográficamente los textos que escribamos.

Asimismo, conviene prestar atención a la adecuación semántica, esto es, la utilización de términos adecuados para referirse a aquellos conceptos que se quieren expresar. En los distintos ámbitos de actividades profesionales suelen existir siempre términos específicos que es importante que los profesionales del sector conozcan y apliquen correctamente en los documentos que redacten.

4.2 Construcción de oraciones

A nivel general, en todo documento de carácter profesional es importante que las oraciones se estructuren de forma correcta, presentándose cohesionadas para que el lector reciba la información sin dificultades.

En materia de consumo, para lograr que la información que se pretende hacer llegar sea lo más estructurada y clara posible, conviene hacer uso de frases cortas y especialmente concisas. Se deben emplear aquellos términos más concretos y expresivos, evitando los superfluos y las circunlocuciones innecesarias. Es importante utilizar un lenguaje conciso en la construcción de oraciones. La clave es expresar las ideas con el menor número de palabras posible.

4.3 Normas de aplicación de siglas y abreviaturas

Las abreviaturas se utilizan para representar gráficamente de forma reducida una palabra o grupo de ellas. Se podría decir que son letras que representan palabras haciendo uso, por lo general, de la parte inicial de la palabra en cuestión o bien de una mezcla entre la parte del inicio y del final. Con esa abreviación en la escritura de determinadas palabras se pretende el ahorro de tiempo y la optimización del espacio. Se procede eliminando parte de las letras de la palabra completa y añadiendo siempre al final un punto. Cabe señalar dos formas de realizar las abreviaturas:

- Por truncamiento: se suprimen las letras o las sílabas finales. En este procedimiento, la abreviatura nunca debe acabar en vocal. Ejemplos: etc. (por “etcétera”), av. (por “avenida”).
- Por contracción: se eliminan las letras centrales y se dejan solo aquellas que son más representativas. Ejemplos: dpto. (por “departamento”), fdo. (por “firmado”).