

UF1756: Documentación e informes en consumo

Elaborado por: Natalia Dominguez Villena

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16102-55-6 • Depósito legal: MA 511-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la unidad formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF1756: Documentación e informes en consumo**. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo **MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo**, que forma parte de los Certificados de Profesionalidad **COMT0110: Atención al cliente, consumidor o usuario** y **COMT0311: Control y formación en consumo**. Ambos certificados pertenecen a la familia profesional de Comercio y Marketing.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a elaborar documentos que sinteticen la normativa y actualidad de la información de consumo en distintos soportes. Para ello, en primer lugar se profundizará en la elaboración de boletines y en la síntesis de información en consumo, así como en el tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto. Más tarde, se estudiará la presentación de información en consumo con tablas y gráficos.

Objetivos de la unidad formativa:

- ⌚ 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.

comercio y marketing

índice

UF1756: Documentación e informes en consumo

UD1. Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

1.1.	Terminología de la documentación e información de consumo.....	13
1.1.1.	Tesauros y palabras claves en consumo y su normativa.....	14
1.1.2.	Lenguajes: normativos y documentales	19
1.2.	Boletines de información e informes	22
1.2.1.	Concepto.....	22
1.2.2.	Finalidad	22
1.2.3.	Estructura.....	23
1.2.4.	Composición.....	24
1.3.	Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación.....	24
1.3.1.	Forma	24
1.3.2.	Plazos	26
1.4.	Técnicas y normas gramaticales.....	28
1.4.1.	Corrección ortográfica y semántica	30
1.4.2.	Construcción de oraciones.....	32
1.4.3.	Normas de aplicación de siglas y abreviaturas	34
1.4.4.	Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.....	36
1.5.	Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita....	38
1.5.1.	Pautas de realización: concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.....	38
1.5.2.	Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.....	40

1.6.	Redacción de documentos profesionales.....	44
1.6.1.	Lenguaje escrito	44
1.6.2.	Contenido y su organización: fichas de contenido.....	45
1.6.3.	Resumen o síntesis	48
1.7.	Presentación de la documentación	49
1.7.1.	Fuentes de origen	49
1.7.2.	Cronología.....	51
1.7.3.	Canales de comunicación y divulgación.....	52
1.7.4.	Internet/Intranet.....	54
1.8.	Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo	55
1.8.1.	Protección de datos	56
1.8.2.	Seguridad y confidencialidad	57

UD2. Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto

2.1.	Aspecto de los caracteres y letras	69
2.1.1.	Tipo.....	69
2.1.2.	Tamaño	70
2.1.3.	Efectos	70
2.2.	Aspectos de un párrafo.....	70
2.2.1.	Alineación e interlineado.....	71
2.2.2.	Espacio anterior y posterior.....	71
2.2.3.	Sangrías y tabulaciones en el texto	72
2.2.4.	Trabajo con la regla	72
2.2.5.	Listas numeradas.....	73
2.2.6.	Cambio de estilo, viñetas y otros	75
2.3.	Formato del documento	78
2.3.1.	Autoformato.....	79
2.3.2.	Autocorrección.....	80
2.3.3.	Aplicación de manuales de estilos	81

2.4. Edición de textos	82
2.4.1. Configuración de encabezados y pies de páginas	83
2.4.2. Inserción en ediciones de textos de: tablas, gráficos, organigramas, objetos e imágenes y otros	85
2.5. Documentos profesionales	93
2.5.1. Creación y uso de plantillas	93
2.5.2. Tareas automatizadas.....	95
2.6. Creación de un informe personalizado	98
2.6.1. Asistente para informes	98
2.6.2. Creación de un informe (en columnas, tabular o justificado).....	100
2.6.3. Creación de un auto informe.....	104
2.7. Creación de formularios	105
2.7.1. Asistente para formularios	105
2.7.2. Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado, formularios que incluyen un subformulario	108
2.7.3. Auto-formulario.....	112
2.7.4. Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario	113
2.7.5. Uso de filtros en formularios	114
2.8. Impresión de textos	115

UD3. Presentación de la información en consumo con tablas

3.1. Presentación de información con tablas	123
3.1.1 Creación de una tabla	123
3.1.2 Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.....	125
3.1.3 Importación, vinculación y exportación de tablas	127
3.2. Edición de una tabla	132
3.2.1. Movimiento.....	133
3.2.2. Agregaciones y eliminaciones	133
3.2.3. Búsquedas y reemplazos de datos	134
3.2.4. Copias, cortes y pegados de datos	135
3.3. Relaciones entre las tablas.....	137

3.3.1. Índices	137
3.3.2. Conversiones de texto y tablas	139
3.4. Personalización de la vista Hoja de datos	141
3.4.1. Visualización y ocultación	141
3.4.2. Cambio altura de filas y columnas.....	142
3.4.3. Desplazamiento e inmovilización	143
3.5. Impresión de una hoja de datos.....	146

UD4. Presentación de información en consumo con gráficos

4.1. Elaboración de representaciones gráficas.....	155
4.1.1 Criterios de Selección: legibilidad, representatividad, vistosidad	155
4.2. Elementos presentes en los gráficos	157
4.2.1. Rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación.....	157
4.3. Configuración y modificación de los elementos.....	159
4.4. Tipos de gráficos	163
4.4.1. Gráficos de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos ojiva, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, de burbujas, representación de grafos, sectores o ciclogramas, de movimiento, pictogramas u otros a partir de datos convenientemente tabulados.	163
4.5. Creación de un gráfico.....	178
4.5.1. Selección del tipo de gráfico	178
4.5.2. Selección de los rangos de datos	179
4.5.3. Agregar una nueva serie de datos al gráfico.....	180
4.5.4. Opciones del gráfico.....	181
4.5.5. Ubicación del gráfico	182
4.6. Modificación del gráfico	183
4.6.1 Tipo de gráfico	183
4.6.2. Datos de origen	184
4.6.3. Opciones de gráfico	185
4.6.4. Ubicación	192
4.6.5. Agregar datos y línea de tendencia.....	192
4.6.6. Vista en 3D	194

4.7. Borrado de un gráfico	195
4.8. Integración de gráficos en documentos.....	196
Glosario.....	201
Soluciones	203
Anexos	205

comercio y marketing

UD1

Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

- 1.1. Terminología de la documentación e información de consumo
 - 1.1.1. Tesauros y palabras clave en consumo y su normativa
 - 1.1.2. Lenguajes. normativos y documentales
- 1.2. Boletines de información e informes
 - 1.2.1. Concepto
 - 1.2.2. Finalidad
 - 1.2.3. Estructura
 - 1.2.4. Composición
- 1.3. Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación
 - 1.3.1. Forma
 - 1.3.2. Plazos
- 1.4. Técnicas y normas gramaticales
 - 1.4.1. Corrección ortográfica y semántica
 - 1.4.2. Construcción de oraciones
 - 1.4.3. Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
 - 1.4.4. Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
- 1.5. Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita
 - 1.5.1. Pautas de realización: concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis
 - 1.5.2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos

- 1.6. Redacción de documentos profesionales
 - 1.6.1. Lenguaje escrito
 - 1.6.2. Contenido y su organización: fichas de contenido
 - 1.6.3. Resumen o síntesis
- 1.7. Presentación de la documentación
 - 1.7.1. Fuentes de origen
 - 1.7.2. Cronología
 - 1.7.3. Canales de comunicación y divulgación
 - 1.7.4. Internet/Intranet
- 1.8. Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo
 - 1.8.1. Protección de datos
 - 1.8.2. Seguridad y confidencialidad

1.1. Terminología de la documentación e información de consumo

En este tema, tan amplio como variado, se guiará al usuario para la correcta elaboración y síntesis de la información en el estudio del consumo.

El consumo abarca tanto la perspectiva del usuario de a pie, es decir, la acción de comprar o gastar en bienes y servicios en general, pero también, el consumo es una variable macroeconómica que analiza el efecto del consumo en la economía general de un país o una región.

Habitualmente el consumo se presenta en forma de documentos, tales como boletines o informes de consumo. Para tratar toda la información que se recaba, se utilizan métodos profesionales y técnicos, mediante los cuales, se obtienen los resultados expresados en dichos boletines o informes.

La elaboración de estos boletines está en mano de profesionales de diferentes ámbitos, tales como:

- El sector de la economía.
- El sector del estudio de la Ley y Normativa por la que se rige el consumo.
- Las Administraciones Públicas y entidades locales.
- Asociaciones de consumidores.

Para la síntesis de la información en el consumo, es necesario el procesamiento y organización de dicha información. Este trabajo es una tarea complicada y prolongada en el tiempo, ya que se trata con datos masivos provenientes de diferentes fuentes de origen tales como, encuestas, publicaciones de diversas fuentes, investigaciones del propio autor del boletín, entre otras. Es por esto que se necesita de la utilización de procesadores de texto y bases de datos para la correcta elaboración y síntesis de la información.

Para realizar la correcta elaboración de boletines, informes o documentos profesionales, es necesaria la utilización de términos específicos, dependiendo del tipo de documento que se esté redactando.

En el caso del consumo, tendrá que utilizarse un lenguaje técnico y específico, propio de un documento profesional. Por este motivo, en el siguiente epígrafe se procederá a exponer una serie de términos, denominado como “tesauros”, que ayudarán al usuario a utilizarlos en la redacción de informes y documentos. Los conceptos más conocidos pueden ser algunos como:

- Boletín.
- Arbitraje.
- Denuncias.
- Reclamaciones.
- Quejas..

1.1.1. Tesauros y palabras claves en consumo y su normativa

Para el tratamiento de la información en materia de consumo es necesario el manejo de términos específicos, de ahí el siguiente tesauro, presentando por orden alfabético los conceptos más destacados:

- I. **Acciones de cesación:** se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Así mismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando esta haya finalizado al tiempo de ejercitarse la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.
- II. **Arbitraje:** como en el caso de mediación de consumo, nos encontramos ante un mecanismo de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas voluntariamente acuerdan someter la resolución de la controversia a un tercero imparcial cuya decisión será vinculante y tomada en función de los datos objetivos y lo que dicten las normas (arbitraje en derecho) o la justicia (arbitraje en equidad).
- III. **Asociaciones de consumidores y usuarios:** Son asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta norma y sus normas de desarrollo y, en su caso, en la legislación autonómica que les resulte de aplicación, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados. También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, que respeten los requisitos básicos exigidos en esta norma y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.
- IV. **Boletín de información en materia de consumo:** Se trata de publicaciones informativas que pueden realizar las asociaciones, Administraciones públicas para mantener informado y formados a los consumidores y usuarios sobre campañas, encuestas y estudios realizados en materia de consumo. Además también reflejarán información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.
- V. **Cláusula abusiva:** son todas aquellas especulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.
- VI. **Conferencia Sectorial de Consumo:** presidida por el Ministerio de Sanidad y Consumo e integrada por éste y los consejeros competentes en esta materia de las comunidades autónomas, es el máximo órgano de cooperación institucional del Estado con las comunidades autónomas.
- VII. **Consumidor / usuario:** son aquellas personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Esto es que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros.

- VIII. **Consumo:** es la acción de consumir o gastar algo, ya se trate de un bien o servicio que nos va a permitir tener una vida mejor.
- IX. **Contratos con los consumidores y usuarios:** son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario.
- X. **Denuncia:** el escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa en materia de consumo.
- XI. **Empresario:** se considera a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea público o privada.
- XII. **Garantía de los productos:** el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto.
- XIII. **Hoja de quejas y reclamaciones:** se trata del instrumento que disponen los usuarios o empresas, proveedores, vendedores y consumidores para resolver los posibles conflictos que pudieran surgir en la venta o contratación de bienes o servicios.
- XIV. **Informes:** documentos que publican las asociaciones de consumidores y usuarios, así como las Administraciones Públicas mostrando los resultados obtenidos tras la realización de una encuesta, campaña, etc.
- XV. **Infracciones y sanciones:** Se considera infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios el incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
- XVI. **Mediación en consumo:** mecanismo de resolución de conflictos en la que las partes enfrentadas (consumidor y empresa) se ponen en contacto con un tercero imparcial para que les ayude a definir el problema, comprender los intereses de cada uno, mejorar las relaciones y, si es posible, lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio centrado en los intereses previamente identificados. El tercero imparcial, mediador, orienta el proceso hacia la búsqueda de resultados integrativos que sean beneficiosos para todas las partes implicadas.
- XVII. **Potestad sancionadora:** Las Administraciones públicas competentes, en el uso de su potestad sancionadora, sancionarán las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.
- XVIII. **Producto:** se considera producto cualquier bien mueble, aún cuando esté unido o incorporado a otro bien mueble o inmueble, así como el gas y la electricidad.
- XIX. **Producto defectuoso:** se considera por producto defectuoso aquel que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación, no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma especie.

- XX. **Productor:** es considerado el fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.
- XXI. **Proveedor y vendedor:** es el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución, distinguiéndose del **vendedor**, éste último se diferencia del proveedor porque es quien interviene en un contrato de compraventa, actuando en el marco de su actividad empresarial.
- XXII. **Queja:** la manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.
- XXIII. **Reclamación:** la manifestación dirigida, por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

Normativa en materia de Consumo

La **Constitución Española de 1978** desarrolla en los artículos 51.1 y 2 “Defensa de los consumidores” así como en el artículo 53.3 “Tutela de las libertades y derechos, Recurso de amparo” el principio informador del ordenamiento jurídico, en el que se establece el régimen jurídico de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las competencias del Estado.

Por otro lado, hay que ir hasta los artículos 38 “Libertad de la empresa” y 128 “Función pública de la riqueza” de la Constitución para tratar el tema de la defensa de los consumidores y usuarios.

⌚ Leyes.

- ↳ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias. Publicado en el BOE nº 287, de 30 de noviembre de 2007.
- ↳ Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. Publicado en el BOE nº 312, de 30 de diciembre de 2006.

⌚ Reales Decretos

- ↳ R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Publicado en el BOE nº 48, de 25/02/2008.
- ↳ R. D. 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. Publicado en el BOE 204, de 26/08/2005.

- ↳ R. D. 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos. Publicado en el BOE nº 9, de 10/01/2004.
- ↳ R.D. 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualiza los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto en los artículos 2.2, 11.2 y 11.5, de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y normas concordantes. Publicado en el BOE nº 219, de 12/09/2000.
- ↳ R. D. 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones. Publicado en el BOE nº 155, de 29/06/1990.

⌚ Derecho Autonómico

Andalucía

- ↳ Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, publicado en el BOJA nº 251, de 21/12/2003.
- ↳ Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. Publicado en el BOJA nº 60, de 27/03/2008.

Aragón

- ↳ Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón. Publicado en el BOA nº 149, de 30/12/2006.

Canarias

- ↳ Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias. Publicado en el BOIC nº 34, de 19/02/2003.

Cantabria

- ↳ Ley 1/2006, de 7 de marzo, de defensa de los consumidores y usuarios. Publicado en el BOC nº 52, de 15/03/2006

Castilla – La Mancha

- ↳ Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del consumidor. Publicado en el DOMC nº 255, de 20/12/2005.

Castilla y León

- ↳ Ley 11/1998, de 5 de diciembre, de defensa de los consumidores y usuarios de Castilla y León. Publicado en el BOCL nº 236, de 10/12/1998.

Cataluña

- ↳ Ley 22/2010, de 20 de julio, del código de Consumo de Cataluña. Publicado en el DOGC nº 5677, de 23/07/2010.
- ↳ Ley 1/1990, de 8 de enero, de disciplina del mercado y defensa de los consumidores y usuarios de Cataluña. Publicado en el DOGC nº 1243, de 17/01/1990.

Comunidad Valenciana

- ↳ Ley 1/2011, de 22 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana. Publicado en el DOCV 6487, de 24/03/2011.

Extremadura

- ↳ Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de Consumidores de Extremadura. Publicado en el DOE nº 72, de 23/06/2001.

Galicia

- ↳ Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias. Publicado en el DOG nº 69, de 11/04/2012.

Illes Balears

- ↳ Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios d la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Publicado en el BOIB nº 37, de 17/03/1998.

La Rioja

- ↳ Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de la Rioja. Publicado en el BOR nº 49, de 19/04/2013.

Madrid

- ↳ Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid. Publicado en el BOCM nº 167, de 16/07/1998.

Navarra

- ↳ Ley 7/2006, de 20 de junio, de defensa de los consumidores y usuario. Publicado en el BON nº 78, de 30/06/2006.

País Vasco

- ↳ Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las personas consumidoras y usuarias. Publicado en el BOPV nº 254, de 30/12/2003.
- ↳ Ley 2/2012, de 9 de febrero, por la que se modifica la Ley 6/2003. Publicado en el BOPV nº 35, de 17/02/2012.

Principado de Asturias

- ↪ Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los consumidores y usuarios, del Principado de Asturias. Publicado en el BOPA nº 287, de 13/12/2002.

Región de Murcia

- ↪ Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia. Publicado en el BORM nº 146, de 25/06/1996.
- ↪ Ley 1/2008, de 21 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1996. Publicado en el BORM nº 120, de 24/05/2008.

1.1.2. Lenguajes: normativos y documentales

El lenguaje es el medio por el cual se puede transmitir un mensaje de una entidad a otra. Puede ser oral o escrito. Se sabe que existen muchos tipos de lenguajes en una misma lengua, algunos más formales que otros. En el caso del consumo y de la elaboración de informes de consumo, los lenguajes que se utilizan son los formales, ya que se trata con datos específicos que tienen una veracidad y tecnicidad.

Es **lenguaje normativo** el texto que sirve para establecer normas o instrucciones sobre algo en concreto, con el fin de llegar a un propósito o resultado.



Por tanto textos normativos son aquellos como:

- ↺ Normas
- ↺ Reglamentos
- ↺ Reglas
- ↺ Instrucciones
- ↺ Mandamientos de un manual
- ↺ Incluso recetas de cocina, por ejemplo.

El lenguaje normativo cumple una serie de características:

- ↺ Es un texto objetivo. El usuario no puede dar ningún tipo de opinión.
- ↺ Utiliza un vocabulario específico.
- ↺ Las instrucciones que se den tienen que ser claras y concisas.

- ⌚ Las frases del texto deben ser cortas.
- ⌚ Es un texto coercitivo, es decir que posee carácter de obligatoriedad.
- ⌚ Tiene que seguir un ordenamiento lógico.
- ⌚ El significado de muchas palabras dentro de un texto normativo, dependerá del tema que se esté hablando en el mismo, varias palabras pueden significar diferentes según en el contexto que se establezca.

Ejemplos de textos que sean textos normativos, un manual de instrucciones, un manual de convivencia, una ley, una norma, entre otros.

El lenguaje documental es aquel que sirve como herramienta para la recuperación de una colección de información



Es decir, se documenta un texto con una frase que lo identifique, y esa frase es la que representa el tema tratado, y cuando se desee buscar ese texto, se busca por esa frase que lo identifica en el contenido. Este tipo de lenguaje facilita la búsqueda de contenidos temáticos. Por ejemplo para estudiantes o profesores que se dirigen a una biblioteca, facilita la búsqueda de material entre tanta documentación que se encuentra en una biblioteca.

El lenguaje documental también se denomina “indización”, ya que se utiliza como índice para la búsqueda de datos en un contenido. La persona que se encargue de indizar la documentación, (que serán profesionales de la información), tendrá que establecer un criterio de selección de las palabras claves del mismo, ya que serán con estas palabras, las que se construirá la frase que defina el contenido del documento en general.

Por tanto, el lenguaje documental facilita la búsqueda y recuperación de información. Se hará mediante la normalización documental, que es el proceso de tratamiento y organización de la información para sintetizarla en solo una frase.

Sintetizando en una frase, el lenguaje documental sería “el lenguaje de los documentos”.

Existen ciertos problemas a la hora de realizar el lenguaje documental, ya que los textos o documentos están escritos en un lenguaje natural, que es aquel que se utiliza para la comunicación inmediata, el que todas las personas realizan a diario. Por esto es difícil establecer un lenguaje documental, ya que el lenguaje natural posee características tales como los sinónimos, o con diferentes significados para una misma palabra. Esto no lo permite el lenguaje documental, se tiene que utilizar un lenguaje normalizado y un léxico controlado.

Existen varios tipos de lenguajes documentales:

- ⌚ Según la utilización de las palabras claves, es decir del control del vocabulario utilizado:
 - ⌚ Libres: es un vocabulario no definido, no utiliza ni se rige por normas. Se saca del lenguaje natural.