

Estándar de competencias profesionales

Gestionar información y documentación en materia de consumo

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	3
Código	ECP0246_3
Estado	BOE
Publicación	RD 915/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Obtener información y documentación que afecte a la clientela o usuarios, asegurando su fiabilidad y veracidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

IC1.1 La información y documentación se obtiene, identificando las fuentes, públicas y privadas: boletines oficiales, investigaciones y estudios, libros y revistas especializadas, bases de datos de la empresa, administración pública y asociaciones de consumidores, estadísticas de consultas y reclamaciones de la empresa, asociaciones de consumidores, medios de comunicación en general, e Internet, entre otras.

IC1.2 La información y documentación se clasifica, asegurando que se disponga de un archivo documental de temas relacionados con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, respetando la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

IC1.3 Las fuentes de información y documentación se seleccionan, comprobando que sean veraces y compatibles con el presupuesto de la organización.

IC1.4 Las técnicas de recogida de información y documentación se escogen, comprobando que las mismas son fiables y están actualizadas.

IC1.5 Las situaciones de alerta en la selección de información se detectan, comunicándolas a los departamentos de la empresa y a las autoridades legales en materia de seguridad.

IC1.6 La orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras, se realiza, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.

EC2 Procesar información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando métodos analógicos o digitales, para obtener datos que ayuden a mejorar la calidad del servicio, generando documentación en materia de consumo.

IC2.1 La información y la documentación en materia de consumo se cataloga, aplicando técnicas que permiten su localización, siguiendo los criterios de la organización.

IC2.2 La información y documentación en materia de consumo se archiva, aplicando técnicas analógicas, digitales o el programa informático de organización y gestión integral de relaciones con la clientela CRM - Customer Relationship Management.

IC2.3 Las demandas de información y documentación en materia de consumo de la clientela se catalogan, clasificando por tipo de demanda y sector, asegurando su acceso y consulta.

IC2.4 La estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo se confecciona, agrupando consultas y reclamaciones según los criterios de la organización.

IC2.5 La información y las bases documentales propias se actualizan periódicamente, identificando la información y normativa en materia de consumo, completando y modificando anteriores registros.

EC3 Atender las demandas internas y externas de información en materia de consumo, asegurando su difusión, utilizando preferentemente medios electrónicos, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

IC3.1 Los documentos informativos en materia de consumo que responden a las demandas internas y externas de información se elaboran, accediendo a fuentes internas y externas y seleccionando información de acuerdo con el objetivo.

IC3.2 La información en materia de consumo que contienen los documentos elaborados se estructura, ordenando los datos de forma homogénea, clara y concisa, especificando fuente y fecha.

IC3.3 El boletín informativo periódico o lista de correo se elabora, analizando la información en materia de consumo de interés, seleccionando aquella que debe contextualizar el documento.

IC3.4 La información o documentación en materia de consumo solicitada se suministra, identificando el canal más económico y rápido, preferentemente digital.

IC3.5 Los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores: infografías, píldoras formativas/informativas, videos, presentaciones, entre otros, se elaboran, teniendo en cuenta los costes de producción en el uso de imágenes reales, banco de imágenes gratuito o de pago, entre otros, debiendo ajustarse al presupuesto de la organización.

EC4 Aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo de carácter personal para mantener la información actualizada con integridad.

IC4.1 La disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos se asegura, realizando copias en distintas ubicaciones con la periodicidad que establezcan los protocolos de seguridad informática de la empresa.

IC4.2 La integridad y seguridad de la información se garantiza, estableciendo protocolos de acceso a los espacios físicos o sistemas informáticos que la contengan.

IC4.3 Los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación se tratan, respetando la normativa de protección de datos personales, siguiendo las directrices del departamento de Protección de Datos de la organización.

IC4.4 El acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas se realiza, siguiendo las directivas de ciberseguridad de la organización.

EC5 Actualizar el Sistema de Información en materia de consumo, garantizando su adaptación a los cambios, para una eficaz utilización por el equipo de trabajo.

IC5.1 La usabilidad del Sistema de Información en materia de consumo se garantiza, comprobando su compatibilidad con los avances tecnológicos y las nuevas versiones de las aplicaciones utilizadas.

IC5.2 Los nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información en materia de consumo se identifican, valorando ventajas e inconvenientes respecto al sistema establecido, proponiendo en su caso la incorporación de los mismos.

IC5.3 Las nuevas fuentes de información y documentación en materia de consumo se identifican, comprobando su fiabilidad y actualización, con el objeto de ampliar y actualizar el archivo documental de consumo.

IC5.4 La validez de la información y documentación en materia de consumo del Sistema de Información se garantiza, estableciendo procedimientos de control de contenidos obsoletos, que los actualicen o eliminen.

IC5.5 La vigencia de la normativa aplicable en materia de consumo se contrasta, consultando diariamente las bases de datos públicas o privadas, creando alertas sobre los cambios de las normas de consumo que afecten a la organización.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Técnicos en consumo

Medios de producción

Dispositivos electrónicos y dispositivos móviles con conexión a la red corporativa y a Internet. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Alojamiento de información en la nube. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con la clientela. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Aplicaciones de gestión de actividades y proyectos empresariales Enterprise Resource Planning (ERP). Aplicaciones de correo electrónico. "Software" de digitalización, catalogación de contenidos y conversión de formatos. Programas informáticos de organización y gestión integral de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM). Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Internet de las Cosas (IoT).

Información utilizada o generada

Portales web especializados en consumo y relaciones con la clientela, publicaciones, bases de datos públicas y privadas, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado. Reclamaciones, denuncias y consultas de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Boletines oficiales. Medios de comunicación. Estudios sobre consumo. Estudios y publicaciones sectoriales. Estudios y publicaciones sobre productos/servicios. Estudios internos. Normativa aplicable sobre protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras. Normativa sobre servicios de atención a la clientela. Normativa sobre protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Normativa sobre publicidad y comercio electrónico. Normativa sobre resolución de conflictos en materia de consumo. Normativa medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre igualdad de género. Normativa sobre publicidad no sexista y derecho antidiscriminatorio. Normativa sobre atención a personas mayores.