I.- Datos Generales

Código	**Título:**
EC0113	Prestación de servicios digitales del promotor en un centro comunitario digital

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como Promotor de un Centro Comunitario Digital con el propósito de homologar los procesos de difusión de los servicios y contenidos de los Centros Comunitarios Digitales, la Asesoría a los usuarios en el uso de contenidos, servicios, dispositivos y equipos electrónicos y la Organización de las actividades de los centros. Para ello, se establecen criterios de evaluación que permiten medir las potencialidades de los Promotores, y de esa forma, certificar a las personas que garanticen el funcionamiento adecuado de los Centros.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia:

El Estándar de Competencia evalúa las actividades que se realizan durante la prestación de servicios digitales de un promotor en un centro comunitario digital, desde el diagnóstico de la comunidad, registro de la información de los usuarios, inventario del centro, hasta la difusión de los servicios y contenidos que se ofertan, la asesoría que proporciona a los usuarios en el uso de dispositivos electrónicos, equipo de cómputo y acceso a la plataforma de contenidos.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Sociedad de la Información y el Conocimiento

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el D.O.F:**
10/03/2011	26/08/2011
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia de este EC:**
2 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional:

No hay referente en el CNO

Ocupaciones asociadas:

No hay referente en el CNO

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Promotor de un Centro Comunitario Digital
Promotor de un Centro Comunitario de Aprendizaje
Promotor de una Plaza Comunitaria

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América de Norte (SCIAN):

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Rama:
5415 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados
Subrama:
54151 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados
Clase:
541510 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados CAN.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
- Intel Tecnología de México, S.A., de C.V.
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)
- Servicios a la Juventud A.C.
- Universidad de Colima
- Universidad Pedagógica Nacional

II. - Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:
Prestación de servicios digitales del

promotor en un centro comunitario digital

Elemento 1 de 3
Promover los servicios de un centro comunitario con servicios digitales

Elemento 2 de 3

Asesorar a los usuarios en el uso de contenidos, servicios, dispositivos y equipos electrónicos en el centro comunitario con servicios digitales

Elemento 3 de 3

Organizar las actividades de un centro comunitario con servicios digitales

III. - Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0443	Promover los servicios de un centro comunitario con servicios digitales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Difunde los servicios y contenidos digitales del centro comunitario:
   - Mencionando los servicios y contenidos institucionales que oferta,
   - Explicando las ventajas de los servicios y contenidos institucionales que oferta, y
   - Mencionando los horarios de atención del centro comunitario.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe elaborado de los resultados de promoción en la comunidad:
   - Corresponde con el formato y el periodo establecido por la institución,
   - Contiene nombre del promotor, domicilio y número telefónico del centro comunitario,
   - Especifica las actividades de difusión realizadas de los servicios y contenidos digitales que oferta, de acuerdo con los periodos establecidos por la institución, y
   - Menciona los materiales de difusión utilizados para cada actividad de promoción realizada.

2. El diagnóstico inicial de la comunidad elaborado:
   - Corresponde con el formato establecido por la institución y contiene la ubicación geográfica de la comunidad, número de habitantes, actividad económica e infraestructura educativa,
   - Corresponde al formato establecido por la institución y contiene nombre, edad, sexo, nivel de estudios, discapacidad física e intelectual y ocupación, ubicación geográfica, nivel de experiencia en el manejo de herramientas de cómputo, e
   - Incluye los servicios y contenidos requeridos por la comunidad de acuerdo con las encuestas/visitas realizadas.

3. El padrón de líderes comunitarios/instancias elaborado:
   - Incluye nombre del contacto, domicilio y teléfono, e
   - Incluye por cada contacto el perfil del grupo al que pertenece.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Medios de difusión.	Aplicación
2. Concepto de promoción.	Aplicación

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0444	Asesorar a los usuarios en el uso de contenidos, servicios, dispositivos y equipos electrónicos en el centro comunitario con servicios digitales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Determina el tipo de servicio/contenido digital requerido por el usuario:
   - Preguntándole qué servicio/contenido digital requiere, e
   - Indicándole el tipo de servicio/contenido digital que se le puede proporcionar de acuerdo con los servicios/contenidos digitales que ofrece el centro comunitario.

2. Orienta al usuario en el uso de las instalaciones del centro comunitario:
   - Explicándole cada uno de los espacios con que se cuenta, y
   - Mostrándole el reglamento de uso de las instalaciones y los horarios de atención del centro comunitario.

3. Asesora al usuario en el uso de dispositivos electrónicos:
   - Describiéndole qué es y para que se utiliza el mismo, y
   - Explicándole el uso del dispositivo solicitado.

4. Asesora al usuario en el uso del equipo de cómputo asignado:
   - Describiéndole qué es y para que se utiliza el mismo,
   - Mencionándole los lineamientos, y
   - Explicándole la forma de utilizarlo desde el encendido hasta el apagado del mismo.

5. Facilita al usuario el acceso a la plataforma de contenidos:
   - Explicándole las herramientas con que cuenta para su navegación,
   - Indicándole el procedimiento para registrarse y obtener sus claves de usuario y contraseña,
   - Explicándole cómo ingresar al contenido solicitado,
   - Mostrándole cómo navegar al interior del contenido temático solicitado,
   - Resolviéndole las dudas/preguntas relacionadas con el contenido proporcionado, y
   - Retroalimentándolo al momento de identificar áreas de oportunidad durante el desarrollo del contenido.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte elaborado de eficiencia terminal de los servicios y contenido digitales:
   - Corresponde con el formato establecido por la institución,

- Incluye la eficiencia terminal de cada uno de los contenidos digitales que se ofertan, y
- Contiene las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Objetivo de asesoría.	Aplicación
2. Factores para proporcionar asesoría en un centro comunitario con servicios digitales.	Aplicación

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La forma en que explica al usuario el funcionamiento del centro comunitario con un tono de voz afable, sin palabras altisonantes y con un lenguaje claro.

GLOSARIO

1. Contenidos:	Se refiere a los Programas educativos que se imparten en el centro comunitario, que pueden consistir en cursos, talleres, educación media superior y superior, mediante el uso de las tecnologías de la información y pueden ser tutoriales, presenciales o en línea.
2. Dispositivos:	Incluye periféricos, como una impresora, escáner, etc., y cualquier otro tipo de equipo electrónico no relacionado con cómputo como televisor y radio, entre otros.
3. Eficiencia terminal:	Se refiere al número total de alumnos que concluyen los requerimientos de un ciclo de estudios específico. Se puede calcular tomando como referencia el número de personas que termina el ciclo en un periodo determinado por normas institucionales, con relación al total de inscritos en el mismo periodo; o bien considerando la proporción de alumnos de una cohorte que termina en un cierto periodo con relación al número de personas que la componen.
4. Lenguaje claro:	Se refiere a la expresión simple y concreta que facilita la comunicación e interacción entre el promotor y el usuario.

5. Servicios digitales:	Internet, dispositivos electrónicos, impresión, trámite de servicios, comunicación, entretenimiento, contenidos.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0445	Organizar las actividades de un centro comunitario con servicios digitales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida al usuario del centro comunitario:
   - Al momento de ingresar, y
   - Explica al usuario las características del centro comunitario.

2. Solicita al usuario su registro:
   - A su llegada al centro comunitario en el formato establecido por la institución,
   - Explicándole qué información debe colocar en cada uno de los espacios destinados para ello, y
   - Corroborando que éste se haya efectuado.

3. Prepara el equipo de cómputo:
   - Verificando que se encuentre conectado al regulador de voltaje,
   - Corroborando que los periféricos estén conectados con el equipo de cómputo y estén encendidos,
   - Verificando la conectividad a internet,
   - Corroborando que el buscador de internet despliegue la página principal,
   - Corroborando que cuente con antivirus, paquetería y sistema operativo vigentes,
   - Actualizando el sistema operativo, el antivirus y paquetería, y
   - Dejándolo en sesión de usuario.

4. Verifica el inventario del centro comunitario:
   - Cotejando que el número de serie del hardware y software de cada equipo corresponda con el registrado,
   - Cotejando que el número de serie de cada dispositivo electrónico corresponda con el registrado, y
   - Llenando el formato de incidencias de acuerdo con la irregularidad detectada.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los contenidos seleccionados:
   - Corresponden con los proporcionados por la institución, y
   - Corresponden con los contenidos requeridos por la comunidad de acuerdo con el resultado del diagnóstico.

2. El espacio de avisos actualizado:
   - Incluye los contenidos/servicios que oferta el centro comunitario,
   - Indica el inicio y término de los cursos y talleres que se ofertan,
   - Indica el periodo de inscripción a los cursos y talleres, e
   - Incluye avisos de promoción/operación del centro.

3. La información de operación del centro comunitario actualizada:
   - Contiene el reglamento vigente, legible, en un lugar visible y a la altura promedio de los usuarios, y
   - Contiene días y horario de atención al público del centro comunitario.

4. El informe de resultados de operación del centro comunitario elaborado:
   - Corresponde con el formato y el periodo definido por la institución,
   - Incluye las propuestas de mejora generadas por los usuarios, clasificadas por tipo de servicio digital, instalaciones y equipo de acuerdo con las encuestas de satisfacción,
   - Incluye el tipo de usuarios clasificados por edad, nivel de estudios, ocupación y sexo,
   - Contiene el número de visitas diarias al centro comunitario, de acuerdo con el registro de asistencia,
   - Especifica el número de usuarios clasificados por medio de difusión de acuerdo con el registro de asistencia, y
   - Especifica los servicios y contenidos digitales que está llevando a cabo en el Centro.

5. El reporte de incidencias elaborado:
   - Está incluido en el informe de resultados de operación del centro comunitario,
   - Describe las incidencias por incumplimiento del reglamento por parte de los usuarios,
   - Describe la falla detectada en el equipo de cómputo/dispositivo electrónico,
   - Describe el daño en la infraestructura/el mobiliario, y
   - Especifica las acciones tomadas para cada incidencia registrada y conforme a los lineamientos de la institución.

6. El reporte de incidencias de conectividad elaborado:
   - Está incluido en el informe de resultados de operación del centro comunitario,
   - Especifica el número de reporte proporcionado por el proveedor del servicio de Internet,
   - Indica el status de atención del servicio, y
   - Corresponde con el periodo definido por la institución.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Componentes requeridos para conectarse a una red.	Aplicación
2. Acceso a la red.	Aplicación

Anexo 1: EC0113

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
26 de agosto de 2015	**Tres años**