I.- Datos Generales

Código	Título
EC0157	Manejo de Internet y correo electrónico

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que navegan y buscan información en páginas web, y se comunican a través de mensajes por medios electrónicos, mensajería instantánea, voz y video.

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

El presente EC se refiere únicamente a funciones que por disposición legal, no requieren la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

Este EC permite evaluar a las personas que utilizan la Internet para obtener información a través de un navegador de manera segura, ajustan los parámetros de vista del mismo y administran las páginas visitadas.

También incluye la comunicación electrónica a través del manejo de correo electrónico, el ajuste de los parámetros de vista del mismo, envío y recepción de archivos electrónicos, así como la administración de los correos y direcciones de correo electrónico. También incluye el uso de aplicaciones de mensajería instantánea, voz y video.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló

Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

29 de noviembre de 2011

Fecha de publicación en el D.O.F:

15 de febrero de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

3 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional

Operadores de equipo de cómputo

Ocupaciones asociadas

Operador de Computadora

Capturista

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

Usuario de Internet y correo electrónico

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

Sector:

51	Información en medios masivos
56	Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

Subsector:

518	Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados
561	Servicios de apoyo a los negocios

Rama:

5182	Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados
5614	Servicio de apoyo secretarial, fotocopiado, cobranza, investigación crediticia y similares

Subrama:

51821	Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados
56143	Servicios de fotocopiado, fax, acceso a computadoras y afines

Clase:

518210	Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados CAN., EE.UU.
561432	Servicios de acceso a computadoras MÉX.

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

- Alfaomega Grupo Editor S.A. de C. V.
- Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE)
- Laboratorio Nacional de Informática Avanzada (LANIA A.C.)
- Sociedad Academia Industria Gobierno en Tecnologías de Información (IMPULSA-TI)
- Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (UNAM-DGTIC)

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Manejo de Internet y correo electrónico

Elemento 1 de 7

Manejar los principios de internet

Elemento 2 de 7

Navegar en las páginas web

Elemento 3 de 7

Buscar información en las páginas web

Elemento 4 de 7

Manejar los principios de uso del correo electrónico

Elemento 5 de 7

Manejar mensajes por medios electrónicos

Elemento 6 de 7

Administrar el correo electrónico

Elemento 7 de 7

Manejar aplicaciones de mensajería instantánea, voz y video

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 7	E0589	Manejar los principios de internet

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ejecuta los pasos para utilizar un navegador Web:
- Abriendo la aplicación del navegador con las herramientas definidas por el sistema operativo,
- Cerrando la aplicación del navegador con las herramientas definidas por el sistema operativo/navegador,
- Cambiando entre los menús de opciones del navegador,
- Abriendo un archivo en formato HTML,
- Abriendo una pestaña nueva con las herramientas definidas por el navegador,
- Moviendo de posición una pestaña dentro de la barra de pestañas,
- Cambiando entre las pestañas abiertas desde la barra de pestañas,
- Cambiando entre las pestañas abiertas desde la ventana de pestañas rápidas,
- Cerrando una pestaña con las herramientas definidas por el navegador,
- Abriendo una nueva ventana del navegador desde un hipervínculo, y
- Utilizando las funciones de ayuda disponibles del navegador.

2. Ajusta los parámetros de vista del navegador:
- Ocultando la barra de herramienta/opciones/estado con las herramientas definidas por el navegador,
- Visualizando la barra de herramienta/opciones/estado con las herramientas definidas por el navegador,
- Mostrando la ventana de marcadores/favoritos/historial con las herramientas definidas por el navegador,
- Ocultando la ventana de marcadores/favoritos/historial con las herramientas definidas por el navegador,
- Usando la herramienta de zoom del navegador, y
- Mostrando la página del navegador en pantalla completa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos de internet. • Diferencia entre Internet y World Wide Web. • Definiciones de HTTP, URL, Hipervínculo, ISP, FTP. • Estructura de las direcciones web. • Conceptos de Navegador web. • Concepto y uso de Motor de búsqueda. • Concepto de cookie. • Concepto de caché.	Conocimiento

2. Conoce los conceptos de seguridad en internet. Conocimiento
   - Protección de Sitios Web.
   - Certificado Digital.
   - Navegación segura.
   - Concepto de Encriptación.
   - Adquisición de virus al bajar archivos.
   - Riesgos de fraudes por internet.
   - Concepto y uso de cortafuego.

GLOSARIO

1.	Barra de herramienta:	Área de la aplicación donde se ofrecen al usuario diversas opciones y herramientas para configurar la apariencia de la aplicación o del documento con que trabaja. Esta barra puede presentar algunas características que varían en función de las versiones de los productos o de la empresa que lo produce.
2.	Herramienta:	Término que han incorporado los productores de software para identificar cualquiera de las opciones que permiten al usuario manipular, editar o modificar los archivos o documentos que realiza con la aplicación.
3.	Zoom:	Palabra de origen anglosajón que dada su especificidad en el idioma original, se ha adoptado en la mayoría de las aplicaciones de cómputo como el nombre de la herramienta que permite amplificar o minimizar el área visible de un documento electrónico.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 7	E0590	Navegar en las páginas web

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Navega entre las páginas web por medio de las herramientas definidas por el navegador:
   - Accediendo a una página web desde la barra de direcciones por medio de una URL,
   - Accediendo a una página web desde la ventana del historial de páginas visitadas,
   - Accediendo a una página web desde un hipervínculo asociado a un texto/imagen,
   - Accediendo a una página web desde la barra de marcadores/favoritos,
   - Accediendo a la página de inicio por medio de la herramienta definida por el navegador,
   - Navegando entre las páginas visitadas previamente utilizando el botón atrás/adelante,
   - Deteniendo el cargado de una página web,
   - Actualizando la página web, y
   - Llenando un formulario de una página web que lo solicite.

2. Accede de manera segura a la web:
   - Agregando sitios/páginas de confianza con las herramientas definidas por el navegador,
   - Eliminando sitios/páginas de confianza con las herramientas definidas por el navegador,

- Agregando sitios/páginas restringidos con las herramientas definidas por el navegador,
- Eliminando sitios/páginas restringidos con las herramientas definidas por el navegador,
- Activando el bloqueador de elementos emergentes,
- Desactivando el bloqueador de elementos emergentes, y
- Abriendo un certificado digital de seguridad del sitio/página.

3. Organiza las direcciones de las páginas web guardadas:
- Crea una carpeta de direcciones de marcadores/favoritos,
- Elimina una carpeta de direcciones de marcadores/favoritos,
- Guarda una dirección URL dentro de una carpeta de marcadores/favoritos,
- Mueve una dirección URL de una carpeta de marcadores/favoritos a otra,
- Elimina una dirección URL de una carpeta de marcadores/favoritos,
- Borrando el historial de navegación con las herramientas definidas por el navegador, y
- Cambiando la página de inicio del navegador web.

GLOSARIO

1. Formulario: Tipo de página web que permite ingresar información por parte del usuario. Este tipo de páginas son utilizadas para registrarse para un servicio, realizar un trámite, realizar compras y pagos.

Referencia	Código	Título
3 de 7	E0591	Buscar información en las páginas web

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza un motor de búsqueda:
- Seleccionando el motor de búsqueda solicitado,
- Realizando una búsqueda con base en una palabra/frase clave,
- Buscando una fuente de información con base en el tipo/contenido solicitado, y
- Combinando criterios de selección para refinar el resultado de la búsqueda.

2. Prepara la impresión de una página web:
- Utilizando la vista previa de impresión de una página web,
- Seleccionando una impresora diferente a la predeterminada, y
- Seleccionando el número de copias para la impresión.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Un documento de texto elaborado:
- Contiene una copia del texto, imágenes e hipervínculos de acuerdo a una página web.

2. Un archivo en formato HTML creado:
- Incluye el contenido de la página web en formato HTML, y
- Muestra una carpeta de acuerdo con el contenido de la página web.

3. Un archivo descargado:
- Presenta la descarga de un archivo de texto/video/audio/aplicación/imagen desde una página web.

4. La página web impresa:
- Presenta el cambio de orientación a horizontal/vertical de la página,
- Presenta el cambio del tamaño del papel para impresión,
- Incluye la aplicación de los márgenes de la página,
- Contiene un encabezado y pie de página, y
- Muestra la aplicación de impresión de páginas especificas/documento completo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto de HTML.	Conocimiento
2. Tipos de fuente de información y su contenido	Conocimiento

GLOSARIO

1. Fuente de información:	Conjunto de recursos informáticos especializados, del cual se puede extraer información e interactuar con ella. Ejemplos páginas de noticias, bibliotecas digitales, cursos en línea.

Referencia	**Código**	**Título**
4 de 7	E0592	Manejar los principios de uso del correo electrónico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Accede a un correo electrónico basado en la WEB:
- Accediendo al correo electrónico web al utilizar un usuario y contraseña autorizados,
- Ubicando las áreas de carpetas/buzones, lista de correos, barra de herramientas y opciones,
- Utilizando las funciones de ayuda disponibles del correo electrónico basado en la WEB, y
- Cerrando la sesión de correo electrónico web.

2. Accede a una aplicación de correo electrónico:
- Abriendo un aplicación de correo electrónico con las herramientas definidas por el sistema operativo,
- Ubicando las áreas de carpetas/buzones, lista de correos barra de herramientas y el área del mensaje,
- Utilizando las funciones de ayuda disponibles de la aplicación de correo electrónico, y
- Cerrando un aplicación de correo electrónico con las herramientas definidas por el sistema operativo/aplicación.

3. Ajusta los parámetros visuales de la aplicación de correo electrónico:
- Agregando columnas del buzón de entrada en remitente/destinatario/fecha de recepción,
- Quitando columnas del buzón de entrada en remitente/ destinatario/fecha de recepción,
- Ocultando la barra de herramientas, y
- Visualizando la barra de herramientas.

4. Abre un mensaje de correo electrónico en los buzón de ingreso/carpeta:
- Abriendo el buzón de ingreso/carpeta,
- Abriendo el mensaje de correo electrónico,
- Abriendo el archivo adjunto desde el mensaje de correo electrónico,
- Navegando entre diversos mensajes de correo electrónico abiertos, y
- Cerrando el mensaje de correo electrónico.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Un archivo adjunto al correo electrónico guardado:
- Está guardado en una carpeta dentro de la unidad de disco/ unidad extraíble.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos del Correo Electrónico: • Estructura de las direcciones de correo electrónico. • Ventajas del uso del correo electrónico. • Etiqueta en la red: Descripciones del título del mensaje, brevedad y verificación de ortografía. • Diferencia entre correo electrónico WEB y aplicación cliente de correo electrónico.	Conocimiento
2. Seguridad en el Correo Electrónico: • Correo no solicitado. • Virus en mensajes y archivos adjuntos. • Remitentes desconocidos. • Phishing.	Conocimiento
3. Firmas Digitales: • Concepto de Firma Digital. • Uso de Firma Digital.	Conocimiento

Referencia	**Código**	**Título**
5 de 7	E0593	Manejar mensajes por medios electrónicos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Crea un mensaje nuevo de correo electrónico:
- Utilizando el botón correspondiente para redactar un nuevo mensaje, y
- Utilizando las listas de direcciones con las herramientas definidas por la aplicación de correo electrónico.

2. Responde un mensaje de correo electrónico:
- Abriendo la ventana para redactar la respuesta del mensaje utilizando el botón de responder /responder a todos, e
- Insertando en la respuesta, el mensaje original.

3. Reenvía un mensajes de correo electrónico:
- Utilizando el botón de reenviar que abre la ventana para remitir el mensaje, e
- Insertando el mensaje original.

4. Corrige los errores ortográficos del mensaje de correo electrónico:
- Utilizando la herramienta de verificación de ortografía de la aplicación, y
- Corrigiendo los errores ortográficos con las opciones proporcionadas por la aplicación.

5. Marca los correos electrónicos con etiquetas utilizando las herramientas definidas por la aplicación de correo electrónico:
- Asignando una etiqueta de seguimiento a un mensaje de correo electrónico,
- Quitando una etiqueta de seguimiento a un mensaje de correo electrónico,
- Marcando como no leído a un mensaje de correo electrónico,
- Marcando como leído a un mensaje de correo electrónico,
- Asignando la etiqueta de correo no deseado/ no solicitado/ basura/ inseguro a un mensaje de correo electrónico, y
- Asignando la etiqueta de seguro / correo deseado a un mensaje de correo electrónico.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Un mensaje de correo electrónico redactado:
- Contiene texto copiado desde otra fuente externa,
- Presenta texto copiado dentro del mismo mensaje,
- Muestra texto cortado y pegado dentro del mismo mensaje, y
- Muestra el borrado de texto del mensaje original.

2. Un mensaje de correo electrónico enviado:
- Contiene una dirección/ lista de direcciones en el campo Para,
- Incluye una dirección/ lista de direcciones en el campo con copia (CC) y con copia oculta (CCO),
- Presenta un texto en el campo asunto correspondiente al mensaje,
- Adjunta un archivo al mensaje,
- Muestra la eliminación de un archivo adjunto,
- Muestra una marca de prioridad alta/ baja, y
- Presenta el estado de enviado.

3. Un documento de texto elaborado:
- Contiene una copia del texto, imágenes e hipervínculos de un mensaje de correo electrónico.

Referencia	Código	Título
6 de 7	E0594	Administrar el correo electrónico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Administra la correspondencia del correo electrónico utilizando las herramientas definidas por la aplicación:

- Creando carpetas de correos,
- Renombra una carpeta de correos,
- Moviendo un mensaje a una carpeta específica,
- Elimina una carpeta de correos,
- Borrando un mensaje de la carpeta,
- Restaurando un mensaje desde la carpeta de eliminados, y
- Vaciando la carpeta de mensajes eliminados.

2. Administra direcciones de correo electrónico utilizando las herramientas definidas por la aplicación:

- Creando un nuevo contacto/ grupo de contactos,
- Actualizando los datos de un contacto desde un mensaje de correo entrante,
- Agregando un contacto a un grupo de contactos,
- Eliminando un contacto de un grupo de contactos, y
- Elimina un contacto/ grupo de contactos.

3. Busca los mensajes de correo electrónico con las herramientas definidas por la aplicación:

- Buscando un mensaje por remitente/ destinatario/ asunto /contenido, y
- Ordenando los mensajes por remitente /destinatario/fecha.

4. Prepara la impresión de un mensaje de correo electrónico:

- Utilizando la vista previa de impresión de un mensaje de correo,
- Seleccionando una impresora diferente a la predeterminada, y
- Seleccionando el número de copias para la impresión.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El mensaje de correo impreso utilizando las herramientas definidas por la aplicación:

- Presenta el cambio de orientación a horizontal/vertical de la página,
- Presenta el cambio del tamaño del papel para impresión,
- Incluye la aplicación de los márgenes de la página,
- Contiene un encabezado y pie de página, y
- Muestra la aplicación de impresión de páginas especificas/mensaje completo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
Manejo de diferentes correos electrónicos desde una sola aplicación	Conocimiento

Referencia	Código	Título
7 de 7	E0595	Manejar aplicaciones de mensajería instantánea, voz y video

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Maneja una aplicación de mensajería instantánea, voz y video llamadas por computadora:
- Abriendo la aplicación con las herramientas definidas por el sistema operativo,
- Cerrando la aplicación con las herramientas definidas por el sistema operativo/ aplicación,
- Abriendo una sesión en la aplicación por medio de un nombre de usuario y contraseña,
- Agregando un nuevo contacto con las herramientas definidas por la aplicación,
- Eliminando un contacto con las herramientas definidas por la aplicación, y
- Cerrando la sesión de la aplicación con las herramientas definidas por la aplicación.

2. Establece una comunicación con mensajes de texto desde una aplicación de mensajería instantánea:
- Enviando y recibiendo mensajes instantáneos de un contacto existente, y
- Finalizando la comunicación con las herramientas definidas por la aplicación.

3. Establece una comunicación de audio desde una aplicación para realizar llamadas de voz
- Realizando una llamada de voz a un contacto existente, y
- Finalizando la comunicación con las herramientas definidas por la aplicación.

4. Establece una comunicación de audio y video desde una aplicación para video llamadas
- Realizando una video llamada a un contacto existente, y
- Finalizando la comunicación con las herramientas definidas por la aplicación.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos de aplicaciones: • Mensajería instantánea • Llamadas de voz • Video llamadas	Conocimiento