ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0187	Manejo de trámites ciudadanos y fuentes de información en línea

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan trámites ciudadanos a través de Internet, usan un servicio de información/ acervo digital en línea y acceden y usan herramientas de participación en un curso en línea.

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 para cuya realización no se requiere por disposición legal 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

El Estándar de Competencia es un referente sólido para evaluar a las personas que utilizan Internet como herramienta para realizar trámites ciudadanos tales como: consultar CURP, pagar servicios eléctrico, telefónico impuestos, entre otros, obteniendo ayuda en línea para realizar el trámite indicado; utilizar los servicios de información o acervos digitales para realizar búsquedas en línea de una obra con un tema solicitado o consultas y satisfacer necesidades de información visitando sitios abiertos como periódicos y videos o acervos especializados en bibliotecas y centros de información en línea; acceder y usar herramientas de participación en un curso en línea, accediendo al curso y navegando por el sistema del curso solicitado demostrando habilidades para inscribirse, participar y a distancia en cursos como los que ofrece el Instituto Nacional de Educación para los Adultos (INEA), o cualquier otra institución educativa con servicios de capacitación en línea. También establece los conocimientos teóricos básicos y prácticos con los que debe contar el elemento del estándar para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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:	Fecha de publicación en el D.O.F:
24 de mayo de 2012	12 de julio de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
3 años	3 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 trámites ciudadanos y fuentes de información en línea.

Elemento 1 de 3

Realizar trámites ciudadanos a través de Internet

Elemento 2 de 3

Usar un servicio de información / acervo digital en línea

Elemento 3 de 3

Acceder y usar herramientas de participación en un curso en línea

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0676	Realizar trámites ciudadanos a través de Internet

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Accede al trámite:
   - Localizando el sitio Web para el trámite ciudadano requerido a través de la dirección electrónica,
   - Identificando el trámite indicado en el sitio Web, e
   - Ingresando a la aplicación Web del trámite de acuerdo con los lineamientos del sitio.

2. Obtiene ayuda en línea para realizar el trámite indicado:
   - Consultando la información de ayuda en línea disponible en el sitio Web del trámite, y
   - Empleando un medio de mensajería instantánea/correo electrónico para recibir ayuda en línea por parte de los encargados del trámite en línea.

3. Realiza el trámite:
   - Llenando el formato electrónico del trámite ciudadano correspondiente de acuerdo con las instrucciones indicadas por el sitio, y
   - Enviando el formato del trámite de acuerdo a los mecanismos especificados en el sitio Web correspondiente.

4. Obtiene la respuesta del trámite:
   - Consultando la respuesta / comprobante del trámite ciudadano, e
   - Imprimiendo la respuesta / comprobante del trámite ciudadano.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos de trámites ciudadanos a través de Internet. • E-gobierno y su utilidad • Trámites en línea en general • Políticas de uso de los sitios de atención ciudadana en línea.	Comprensión

GLOSARIO

1. Ayuda en línea:	Servicio disponible en la mayor parte de los sitios oficiales y que busca apoyar al usuario en la resolución de problemas de carácter logístico o técnico.
2. Hipertexto:	Texto cuya característica principal es que se emplea en las páginas elaboradas para Internet y que sirve como enlace que al ser seleccionado y oprimido con el puntero del ratón, conduce al usuario a una nueva página con información.

3. Sitio Web:	Documento diseñado para ser empleado en un navegador como Internet Explorer, Firefox, etc., a través de una computadora conectada a Internet. Su contenido puede estar integrado por texto simple, hipertextos, imágenes o video según sus características y propósitos.
4. Trámite ciudadano:	Procedimientos que debe realizar una persona para obtener o acreditar un servicio público como pago de impuestos, tenencia vehicular, gestión de documentos oficiales, etc.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0677	Usar un servicio de información / acervo digital en línea

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Accede al servicio de información / acervo digital:
- Accediendo a un sitio Web institucional que ofrezca servicios de información / acervo digital en línea a través de Internet,
- Localizando dentro del sitio, la página donde se ubican los servicios de información / acervo digital en línea,
- Registrándose para crear una cuenta como nuevo usuario del servicio de información / acervo digital en línea de acuerdo con las instrucciones del propio sitio Web, e
- Ingresando a la aplicación/herramienta de búsqueda Web del servicio de información / acervo digital de acuerdo con las instrucciones del propio sitio.

2. Realiza la búsqueda de una obra con un tema solicitado:
- Navegando por el catálogo de obras digitales para identificar las revistas /libros donde puede encontrar la información solicitada,
- Utilizando la aplicación/motor de búsqueda avanzada de obras por medio de criterios como título, autor y tema,
- Modificando los criterios en la aplicación/motor de búsqueda para reducir la lista de obras digitales resultante,
- Seleccionando el tema solicitado dentro de la lista resultante, e
- Identificando los datos generales de la obra digital.

3. Consulta la obra:
- Abriendo la obra digital seleccionada con las herramientas que proporciona el sitio Web,
- Revisando el contenido de la obra digital identificando el tema solicitado,
- Seleccionando la información relacionada con el tema solicitado,
- Utilizando los mecanismos de para regresar a la información disponible en la sección de Favoritos / Histórico del navegador o en el propio acervo digital,
- Imprimiendo la información relacionada con el tema solicitado, y
- Describiendo los mecanismos de ayuda al usuario disponibles en el sitio solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conceptos de servicio de información / acervo digital: • Derechos de autor • Obras y su clasificación básica • Datos generales de una obra • Tipos de servicios de información / acervos digitales	Conocimiento

GLOSARIO

1. Acervo digital:	Acervo documental donde los recursos de información y contenidos se encuentran disponibles en el formato electrónico (pdf, doc, etc. o microforma), accesibles por medio de una computadora e Internet. Es importante decir que en esta categoría entran las llamadas bibliotecas digitales.
2. Aplicación/motor de búsqueda:	Herramienta que los acervos digitales en línea ponen a disposición de los usuarios para ayudar en la localización de información dentro de la base de datos. Generalmente tiene la apariencia de un formulario cuyos campos de captura están relacionados con el sistema de catalogación digital de las obras.
3. Catálogo de obras digitales:	Relación ordenada que agrupa información sobre los datos de identificación de libros y documentos digitales.
4. Obra digital:	Publicación cuyo soporte es un archivo electrónico, y la información aparece en formato digital. Se encuentra generalmente en plataformas informáticas u otros medios electrónicos de almacenamiento. Una obra digital permite incorporar elementos multimedia como vídeo y audio.
5. Servicios de información:	Portales en Internet mediante los que un usuario puede acceder para satisfacer sus necesidades relacionadas con diferentes contenidos, cuya característica principal es que están digitalizados y por tanto están disponibles en formatos electrónicos como PDF, HTML, DOC, etc.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 3	E0678	Acceder y usar herramientas de participación de un curso en línea

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Accede al curso en línea solicitado:

- Ingresando al sitio en Internet donde se encuentra disponible el curso a través de su dirección electrónica,
- Revisando los componentes de acceso libre del curso en línea solicitado,
- Registrándose para crear una cuenta como nuevo usuario de acuerdo con los lineamientos del sitio Web, e

- Ingresando a la aplicación Web del curso en línea solicitado.

2. Navega por el sistema del curso solicitado:
- Recorriendo en el temario del curso en el orden jerárquico marcado por las unidades/ módulos / temas,
- Identificando la estructura general del curso,
- Realizando la búsqueda de un tema solicitado, y
- Seleccionando el tema solicitado dentro de la lista de resultados.

3. Consulta el contenido de un tema solicitado dentro del curso:
- Abriendo el contenido de un tema solicitado,
- Navegando por el contenido del tema solicitado,
- Describiendo la estructura general del tema solicitado, y
- Saliendo de la aplicación Web del curso en línea.

4. Obtiene ayuda en línea disponible para los participantes del curso indicado:
- Identificando la sección de ayuda disponible para el curso en línea,
- Revisando la información de ayuda disponible para el curso en línea,
- Identificando los medios de comunicación para la ayuda al usuario disponibles para el curso en línea, y
- Empleando la mensajería instantánea para recibir ayuda por parte de soporte técnico.

5. Utiliza las herramientas de comunicación para asuntos académicos disponibles en el curso:
- Ingresando al foro de discusión, y
- Escribiendo en el foro para expresar su opinión respecto de un tema solicitado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Definición de • Curso en línea • Elementos importantes de la enseñanza a distancia en línea.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Aplicación Web del curso:	Mecanismo en línea mediante el que los participantes pueden interactuar con los contenidos y herramientas de un curso. Generalmente se trata de una plataforma para la Administración del Aprendizaje, que suele ser transparente para el usuario puesto que éste únicamente la percibe como una página Web con herramientas para visualizar los contenidos e interactuar con los responsables del curso.