I.- Datos Generales

Código	Título
EC0962	Uso de Herramientas Digitales en el Trabajo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que como parte de su formación profesional requieren el desarrollo de competencias para el uso de herramientas digitales en el trabajo. Para lo anterior, el EC establece 4 funciones elementales que son: utilizar herramientas digitales para comunicarse, utilizar herramientas digitales para colaborar e intercambiar información, utilizar herramientas virtuales para la formación continua y utilizar las redes sociales para compartir conocimiento.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares 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 general del Estándar de Competencia

Este EC establece los desempeños, conocimientos y actitudes/hábitos/valores necesarios para el uso de herramientas digitales en el trabajo; más allá de las adquiridas mediante la formación académica. Así mismo, el presente estándar tiene el objetivo de contribuir al problema de la escasez de talento, favoreciendo la empleabilidad de las personas que cuenten con experiencia laborando con tecnologías digitales. La competencia de uso de herramientas digitales se encuentra al centro de las competencias transversales necesarias para tener éxito en el entorno laboral, toda vez que favorece el logro de resultados en un ambiente de respeto, tolerancia, comunicación y apertura.

El presente EC 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 Competencias que lo desarrolló
ManpowerGroup

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
30 de noviembre de 2017	14 de diciembre de 2017

Periodo de revisión/actualización del EC:

4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

Todos los grupos ocupacionales que requieren del trabajo en equipo de personas de diversas culturas/nacionalidades, y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Ocupaciones asociadas

Todas las ocupaciones que requieren del trabajo en equipo de personas de diversas culturas/nacionalidades, y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

No se encontró referente

Subsector:

No se encontró referente

Rama:

No se encontró referente

Subrama:

No se encontró referente

Clase:

No se encontró referente

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- ManpowerGroup

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0553 Comunicación Efectiva en el Trabajo
- EC0554 Trabajo en Equipo
- EC0513 Aprender a Aprender en los Centros de Trabajo
- EC0811 Trabajo en Equipos Multiculturales

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Los desempeños y A/H/V se evaluarán mediante Guías de Observación y Herramienta Multiperceptual, en esta última, el evaluador entrevistará al Jefe Directo, 2 Pares y 2 Subordinados del candidato a fin de que sean ellos quien evalúen el desempeño del candidato en cada uno de los comportamientos del EC.
- Para poder llevar a cabo las entrevistas, el candidato deberá entregar al evaluador la relación de estas 5 personas con datos de contacto. Será responsabilidad del candidato informarles que se encuentra en un proceso de evaluación por competencias y que serán contactados por parte del evaluador.
- El evaluador puede llevar a cabo estas entrevistas vía correo electrónico o de forma presencial y deberá llevarlas a cabo en el periodo comprendido entre la revisión del Plan de Evaluación y la Evaluación.
- Se permitirá la presentación de evidencia histórica para los productos, toda vez que estos hayan sido creados en el periodo comprendido entre la revisión del Plan de Evaluación y la Evaluación, y este periodo no deberá exceder las 4 semanas.
- El evaluador deberá corroborar la autoría de los productos haciendo preguntas al candidato y documentando las mismas en el ANEXO 1 correspondiente en el IEC.

Apoyos/Requerimientos:

- Computadora
- Acceso a internet
- Impresión del Instrumento de Evaluación
- Bolígrafos
- 1 evaluador por cada evaluado
- Sala de juntas o un espacio cerrado donde se pueda aplicar la evaluación de conocimientos
- El candidato debe contar con cuenta de correo electrónico
- El candidato deberá acudir a la evaluación con su teléfono inteligente o dispositivo móvil

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 3.30 horas

Referencias de Información

- https://www.aboutespanol.com/que-es-una-app-y-como-descargarlas-3507717
- http://www.cavsi.com
- https://es.oxforddictionaries.com

- https://www.ecured.cu/Mensajería_instantánea
- https://tecno.americaeconomia.com/resenas/las-5-mejores-aplicaciones-para-realizar-videollamadas
- https://www.webopedia.com/TERM/I/ISDN.html
- https://www.webopedia.com/TERM/P/POTS.html
- https://www.workana.com/blog/freelanceando/capacitacion-digital-webs-para-aprender-online/
- http://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?Redes-sociales-y-comunidades-de
- Villegas,A.. (2016). *25 Herramientas TIC Para Trabajo Colaborativo Mediante Internet*. 4/09/2016, de e-historia Sitio web: http://www.e-historia.cl/e-historia/herramientas-tic-trabajo-colaborativo-mediante-internet/
- AulaPlaneta. (2015). *25 herramientas TIC para aplicar el aprendizaje colaborativo*. 2015, de aulaPlaneta Sitio web: http://www.aulaplaneta.com/2015/07/14/recursos-tic/25-herramientas-tic-para-aplicar-el-aprendizaje-colaborativo-en-el-aula-y-fuera-de-ella-infografia/
- Banrepcultural.org. (2017). Los medios de comunicación | banrepcultural.org. [online] Available at: *http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/comunicacion/los_medios_de_comunicacion*
- Real Academia Española

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Uso de Herramientas Digitales en el Trabajo

Elemento 1 de 4
Utilizar herramientas digitales para comunicarse en el trabajo

Elemento 2 de 4
Utilizar herramientas digitales para colaborar e intercambiar información

Elemento 3 de 4
Utilizar herramientas digitales para la formación continua

Elemento 4 de 4
Utilizar las redes sociales para compartir conocimientos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3007	Utilizar herramientas digitales para comunicarse en el trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza servicios de audioconferencia / video conferencia con computadora / teléfono:
   - Convocando a la audiencia mediante invitación electrónica de un servicio de correo electrónico,
   - Presentándose con nombre completo al momento de ingresar a la conferencia,
   - Utilizando la función de “MUTE” cuando no esté participando,
   - Sin utilizar la función de “HOLD” durante las audioconferencias,
   - Proyecta una imagen profesional durante las videoconferencias,
   - Utiliza un lenguaje respetuoso y congruente durante las conferencias, y
   - Sin realizar ademanes que puedan ser ofensivos / distractores para sus colegas durante las videoconferencias.

2. Utiliza servicios de video conferencia mediante teléfono móvil / tableta:
   - Descargando en su teléfono móvil / tableta *el “app”* del servicio de video conferencia utilizado en su lugar de trabajo,
   - Activando su *web cam* durante las video conferencias,
   - Sin realizar ademanes que puedan ser ofensivos / distractores para sus colegas durante las videoconferencias,
   - Proyecta una imagen profesional durante las videoconferencias,
   - Presentándose con nombre completo al momento de ingresar a la conferencia, y
   - Utilizando la función de “MUTE” cuando no esté participando.

3. Utiliza servicios de mensajería instantánea para comunicarse con sus colegas:
   - Creando grupos de chat que incluyan solo a los colegas involucrados en la temática o proyecto,
   - Compartiendo información relevante a la temática,
   - Sin utilizar emoticonos,
   - Sin compartir chistes / bromas / memes en el grupo de chat,
   - Sin utilizar confirmaciones monosilábicas como “ok”, “enterado”, “gracias”, y
   - Sin envío de información que no sea relevante para la temática del grupo.

4. Utiliza servicios de correo electrónico para comunicarse con sus colegas:
   - Escribiendo el asunto del correo,
   - Terminando todos los correos con su firma,
   - Utilizando lenguaje claro y respetuoso, y
   - Escribiendo sin faltas de ortografía ni sintaxis.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La invitación a una audioconferencia / video conferencia enviada:

- Contiene nombre completo del convocante,
- Contiene el correo electrónico de los convocados,
- Contiene el correo electrónico del trabajador como medio de contacto,
- Contiene los datos de conexión al servicio de audioconferencia / videoconferencia, tanto para voz como para datos,
- Indica la fecha de la audioconferencia / videoconferencia,
- Indica el horario de la audioconferencia / videoconferencia,
- Indica la duración de la audioconferencia / videoconferencia,
- Contiene como adjuntos los materiales de referencia / lectura, y
- Contiene la agenda u orden del día que se seguirá durante la audioconferencia / videoconferencia.

2. La firma del trabajador en el correo electrónico:

- Contiene el nombre completo del trabajador,
- Contiene el puesto del trabajador,
- Contiene el área de trabajo a la que pertenece, y
- Contiene la información de contacto del trabajador.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que se comunica de forma atenta y respetuosa a través de las distintas herramientas digitales.
2.	Responsabilidad:	La manera en que redacta sus comunicaciones con contenido profesional y relevante a la práctica laboral.
3.	Tolerancia:	La manera en que acepta la diversidad de comentarios y puntos de vista plasmados en las publicaciones y respuestas que se plantean en los medios de comunicación digitales.

GLOSARIO

1.	App:	Es una abreviatura de la palabra en inglés para “aplicación”, es decir, una app es un programa. Se refieren sobre todo a aplicaciones destinadas a tabletas o a teléfonos inteligentes, aunque también las hay para el sistema operativo de Windows 8. Suelen ser más dinámicas que los programas tradicionales. Algunas dependen de internet para funcionar, por ejemplo, las asociadas a Facebook o a Twitter, las de noticias o del estado del clima.
2.	Audioconferencia:	Es la interacción entre grupos de personas que se encuentran en dos o más sitios diferentes, en tiempo real, usando telefonía de alta calidad, movilidad y manos libres. Utiliza redes de comunicación convencionales como POTS (*Plain Old Telephone Service*, se refiere al servicio tradicional de telefonía que existe en

	hogares y oficinas) o ISDN (*Internet Services Digital Network*, que es una modalidad que permite enviar voz, datos y video mediante teléfonos digitales o cableado telefónico regular), es la modalidad más antigua y sencilla de Teleconferencia. Algunos servicios de audioconferencia son PGI, Audix, Gtel, Skype, Whattsapp, BT Conference, join.me, entre otros.
3. Chat:	Intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o más personas
4. Emoticono:	Representación de una expresión facial que se utiliza en mensajes electrónicos para aludir al estado de ánimo del remitente.
5. Meme:	El término meme de internet se usa para describir una idea, concepto, situación, expresión y/o pensamiento humorístico manifestado en cualquier tipo de medio virtual, cómic, video, textos, imágenes y todo tipo de construcción multimedia que se replica mediante internet de persona a persona hasta alcanzar una amplia difusión. Los memes pueden propagarse mediante hipervínculos, foros, sitios de imágenes, sitios web y cualquier otro difusor masivo, sobre todo, las redes sociales.
6. Mensajería instantánea:	Conocida también en inglés como *IM*, es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas, basada en texto. Algunos ejemplos de los servicios de mensajería instantánea son Facebook Messenger y Whattapp.
7. Videoconferencia:	Comunicación a distancia entre dos o más personas que pueden verse y oírse a través de una red e intercambiar información y documentos mediante la misma plataforma. Algunos ejemplos de los servicios de videoconferencia más comunes son: Google Hangouts, AdobeConnect, GoToWebinar, Skype, Facebook Messenger, Viber, Tango, entre otros.
8. Web:	Significa “red” y el concepto se usa en el ámbito tecnológico para nombrar una red informática y, en general, al internet.
9. Web cam:	Cámara miniatura, fotográfica y de video, que se conecta a una computadora, o bien está integrada a la computadora o dispositivo móvil.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3008	Utilizar herramientas digitales para colaborar e intercambiar información

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza herramientas digitales para alojar archivos en línea:

- Utilizando la nube para compartir información con sus colegas,
- Subiendo archivos a la nube,
- Creando documentos colaborativos en un procesador de texto en línea,
- Creando documentos colaborativos en una hoja de cálculo en línea,
- Creando documentos colaborativos en un programa de presentación en línea,
- Compartiendo con sus colegas documentos en línea, y
- Editando archivos colaborativos creados por colegas con quien comparte proyecto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La minuta de reunión elaborada:
   - Se presenta en documento colaborativo en procesador de texto en línea,
   - Contiene el asunto de la reunión,
   - Contiene el nombre completo y puesto de los asistentes,
   - Contiene la agenda / orden del día,
   - Contiene los acuerdos de la reunión,
   - Está albergada en la nube, y
   - Está compartida con los asistentes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación:	La manera en que colabora con sus colegas en la elaboración y edición de documentos electrónicos.
2. Responsabilidad:	La manera en que hace uso de la información compartida en los medios electrónicos respetando las políticas de seguridad de la información de la empresa para la que labora.

GLOSARIO

1. Hojas de cálculo en línea:	Es un tipo de documento que permite manipular datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas compuestas por celdas. Algunos ejemplos de hojas de cálculo electrónicas en la web son: Calc (OpenOffice.org), Calc (LibreOffice), Hoja de Cálculo de Google Apps, KSpread (Linux), Numbers (iWork de Apple), StarOffice Calc (StarOffice).

2. Nube:	Nueva forma de uso de equipos informáticos en las que se traslada parte de archivos y programas a un conjunto de servidores a los que se puede acceder a través de Internet.
3. Programa de presentaciones en línea:	Es un tipo de software, basado en la web, utilizado para mostrar o exponer información mediante un conjunto de diapositivas o escenas. Típicamente tiene 3 funciones: insertar textos (y darles formato), insertar/manipular imágenes y gráficos y un sistema para mostrar el contenido de manera continua. Para utilizarlo se requiere computadora o dispositivo móvil (teléfono inteligente o tableta) con un navegador web. Algunos ejemplos son: Google Docs Presentación, PowerPoint Online, Prezi y Slideshare.
4. Procesador de texto en línea:	Es un tipo de aplicación informática basada en la web para la creación, edición modificación y procesamiento de texto con formato. Algunos ejemplos son: Microsoft Word Online, Google Doc, OpenDocument y Apache OpenOffice Writer.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3009	Utiliza herramientas digitales para la formación continua

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se capacita a través de plataformas y recursos digitales:
- Tomando cursos de capacitación a través de plataformas LMS,
- Tomando cursos mediante Apps descargadas en su teléfono inteligente / tableta,
- Viendo conferencias en internet de temas de su interés,
- Escuchando podcasts en internet acerca de temas de su interés, y
- Consultando libros / revistas / publicaciones electrónicas acerca de temas de su interés.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El diploma / certificado de curso en línea generado:
- Contiene el nombre completo del trabajador,
- Contiene el nombre del curso finalizado, y
- Contiene la fecha en que terminó el curso.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que busca opciones de formación o autoestudio para seguirse capacitando y desarrollando sus habilidades profesionales.

GLOSARIO

1. Plataformas LMS: Son espacios virtuales de aprendizaje orientados a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, tanto para instituciones educativas como empresas. **LMS** es el acrónimo en inglés de **Learning Management System**, que podría traducirse como sistemas para la gestión de aprendizaje.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E3010	Utiliza las redes sociales para compartir conocimiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comparte contenidos relacionados con el campo de trabajo en redes sociales:
- Comparte contenidos que sean de interés en su campo de trabajo, como estudios, entrevistas, datos históricos, novedades, eventos, fotografías, videos o enlaces,
- Publicándolos en una / más redes sociales, y
- Contestando los comentarios que otros hagan en el *post.*

2. Utiliza la función de “Transmisión en Vivo” en redes sociales:
- Compartiendo contenidos relacionados con su práctica laboral / temas de interés
- Interactuando con la audiencia mediante el uso de preguntas,
- Colocando el dispositivo móvil de manera horizontal,
- Contestando, oralmente / por escrito, a los comentarios / *posts* que le hagan a su transmisión, y
- Manejando un lenguaje claro y respetuoso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La transmisión en vivo publicada:
- Contiene un texto introductorio,
- Incluye el planteamiento de preguntas a la audiencia,
- Incluye referencias de al menos uno de los comentarios que la audiencia pública,
- Está realizado con la cámara en orientación horizontal, e
- Incluye la respuesta a todos los comentarios publicados por la audiencia.

2. El “post” publicado en red social:
- Incluye contenido relevante a la práctica profesional, cómo estudios, novedades, eventos, entrevistas, videos, artículos u opiniones expertas,
- Contiene un texto introductorio,
- Incluye el planteamiento de preguntas a la audiencia, e
- Incluye el hipervínculo a otros sitios donde se pueda encontrar más información al respecto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipos de redes sociales y funciones	Aplicación

GLOSARIO

1. Post: Texto que se publica en internet, en espacios colaborativos como foros, blogs o redes sociales.