I.- Datos Generales

Código EC1259 **Título**

Ejecución de labores en la modalidad de trabajo a distancia mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas interesadas en desempeñar sus labores en la modalidad de trabajo a distancia en acuerdo con algún empleador, utilizando las tecnologías de información y comunicación, considerando planear, ejecutar y reportar el trabajo a distancia.

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.

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

Descripción general del Estándar de Competencia

Considera los momentos de interacción entre el solicitante de un servicio y el oferente del trabajo en la modalidad a distancia con el uso de las tecnologías de información y comunicación, desde la planeación de labores, pasando por su ejecución y colaboración con algún equipo de trabajo, personal de apoyo, clientes o superior jerárquico, hasta la presentación del reporte de avance y resultados.

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: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
ManpowerGroup
De la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de febrero del 2020	3 de abril del 2020

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 años

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

Grupo unitario
2991 Otros especialistas no clasificados anteriormente
2992 Otros técnicos no clasificados anteriormente

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

- Cualquier ocupación laboral que sea posible realizar en la modalidad a distancia con el uso de las TIC.

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

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subrama:

54199 Otros servicios de apoyo a los negocios.

Clase:

541990 Otros servicios de apoyo a los negocios

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
Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, A.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0019 Tutoría de cursos de formación en línea.
- EC0362 Asesoría de cursos de formación en línea.
- EC0336Tutoría de cursos y diplomado en línea.
- EC0962 Uso de herramientas digitales en el trabajo.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:	• Mobiliario (mesa/escritorio, silla) • Lugar de trabajo con buena iluminación • Equipo de Cómputo • Conexión a Internet • Teléfono fijo/móvil

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

Julián Pérez Porto y María Merino. (2010). Definición de recursos tecnológicos. 2013, de Definición de Sitio web: https://definicion.de/recursos-tecnologicos/
Muñoz Zapata, D. et al. (2017) Comunicación Organizacional en torno al Teletrabajo. Recuperado en febrero de 2020 en: file:///C:/Users/AnaLaura%20Zevallos/Downloads/Dialnet-ComunicacionOrganizacionalEnTornoAlTeletrabajo-6563532.pdf
Tus derechos laborales. (2015). Condiciones de Trabajo. 11 noviembre, de gob.mx Sitio web: https://www.gob.mx/derechoslaborales/articulos/condiciones-de-trabajo
Universidad Veracruzana. (2018). Acceso a la información y protección de datos personales. 2018, de 2018 Sitio web: http://www.uv.mx/transparencia/preguntas/informacion-confidencial/
Entrepreneur. (2009)¿Qué es un plan de continuidad de negocio? 2018, de Soy Entrepreneur Sitio web: https://www.entrepreneur.com/article/262893
Millenium. (2018). Software. 2018, de Informática Millenium Sitio web: https://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/que-es-software.html

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Ejecución de labores en la modalidad de trabajo a distancia mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación

Elemento 1 de 3
Planear el trabajo a distancia

Elemento 2 de 3
Ejecutar el trabajo a distancia con medidas de control

Elemento 3 de 3
Reportar los resultados del trabajo a distancia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3952	Planear el trabajo a distancia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la sesión de planeación del trabajo en la modalidad a distancia ante su empleador:
- Brindando sus datos generales (nombre, edad, género, estado civil, domicilio, escolaridad) al inicio de la sesión,
- Argumentando acerca de las características personales que posee para realizar trabajos a distancia, tales como: proactividad y disciplina,
- Dando referencias sobre la experiencia que posee acerca de al menos 120 días trabajados con anterioridad en la modalidad a distancia,
- Describiendo las condiciones físicas del espacio que tiene habilitado para realizar las labores en la modalidad a distancia: mesa, silla de trabajo, lugar aislado de ruidos, ventilado e iluminado,
- Describiendo las habilidades que ha desarrollado para laborar en la modalidad a distancia, tales como: autogestión, manejo de tiempo, uso de herramientas tecnológicas, orientación a resultados y solución de problemas, y
- Manifestando su interés en realizar labores en la modalidad a distancia.

2. Establece con su empleador las características del trabajo a realizar en la modalidad a distancia:
- Solicitando la referencia acerca del volumen, dimensión o alcance del trabajo a realizar,
- Solicitando los insumos de información base para ejecutar las actividades,
- Acordando la temporalidad de este, periodos de trabajo, horarios y fechas de realización,
- Mencionando los recursos materiales necesarios para su realización,
- Acordando los recursos que proporcionará cada una de las partes: trabajador y el empleador,
- Acordando los medios tecnológicos y de comunicación que utilizarán,
- Acordando la forma de entrega impresa/digital, el medio de entrega por correo electrónico/archivo electrónico compartido a través de Internet/envío por paquetería destinatario y lugar de entrega, y
- Acordando condiciones generales de trabajo con su empleador.

La persona es competente cuando presenta los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de trabajo en la modalidad a distancia integrado:
- Contiene los datos generales: periodo que abarca el plan de trabajo, nombre del trabajador, nombre del empleador, nombre de la empresa/institución,
- Contiene objetivo del trabajo estructurado: verbo, objeto sobre el que recae el verbo, forma de medir, temporalidad, alineado con los requerimientos de la organización,
- Contiene el resultado esperado del trabajo a realizar,
- Contiene actividades/productos,

- Indica las fechas de entrega,
- Especifica horario(s) en que está disponible para atención a clientes internos/externos,
- Contiene el nombre del responsable por cada actividad a realizar,
- Especifica el periodo de tiempo para realizar cada actividad,
- Contiene la forma de entrega impresa/digital, el medio de entrega por correo electrónico/ archivo electrónico compartido a través de Internet/envío por paquetería, destinatario y lugar de entrega,
- Contiene los datos de contacto: correo electrónico, número telefónico, de los miembros de su equipo de trabajo/cliente/empleador/superior jerárquico, y
- Muestra evidencia de haber sido aprobado y formalizado entre trabajador y empleador por un medio electrónico o físico.

2. Los acuerdos generales del trabajo a distancia documentados:
- Incluyen la manifestación del compromiso acerca del buen uso de las herramientas y medios proporcionados por el empleador,
- Incluye la manifestación del manejo y uso de información confidencial, requerido por el empleador, y
- Muestra evidencia de haber sido acordados y formalizados entre trabajador y empleador por un medio electrónico o físico.

3. La lista de verificación de condiciones para realizar el trabajo aplicada:
- Contiene los datos generales: periodo que abarca el plan de trabajo, nombre del trabajador, nombre del empleador, nombre de la empresa/institución y nombre del proyecto,
- Contiene el listado de los materiales que utilizará el trabajador para el desempeño de sus funciones acordados en la sesión de planeación,
- Contiene el listado del equipo tecnológico que utilizará el trabajador para el desempeño de sus funciones tales como: laptop/teléfono inteligente/internet de banda ancha/impresora/aplicativos BCP para resguardo de información/cámara de fotografía/grabadora/escáner/tablet,
- Especifica quién proporciona el equipo tecnológico: trabajador/ empleador, y
- Contiene descrito el software instalado en su equipo, así como los programas para la seguridad de la información, de acuerdo a los requerimientos del tipo de trabajo a realizar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Habilidades para colaborar a distancia.: comunicación, relación, administración del tiempo, autocrítica, orientación a resultados, control y seguimiento y autoevaluación.	Comprensión
2. Características personales que favorecen el trabajo a distancia.	Comprensión
3. Fundamentos y principios básicos de la Planeación de proyectos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que presenta el plan de forma secuencial de lo general a lo particular, en formato de tabla.

GLOSARIO

1. Aplicativos BCP: Herramientas electrónicas creadas para actuar antes, durante y después de un evento de interrupción de una operación. Un plan de continuidad de negocio (o BCP por sus siglas en inglés, Business Continium Plan) es un plan de emergencia generado con el objetivo de mantener la funcionalidad de la organización a un nivel mínimo aceptable durante una contingencia.
2. Autogestión: Habilidad para trabajar de forma disciplinada, ordenada, eficiente, por objetivos, autónoma, orientado a comunicar reportar y rendir cuentas respecto a los avances y resultados del su trabajo.
3. Características personales: Particularidades del comportamiento de los individuos que se manifiestan de manera recurrente en diferentes situaciones de vida y trabajo. Obedecen a ciertos patrones de conducta relacionados con rasgos de temperamento y carácter de las personas.
4. Condiciones generales de trabajo: Características de las situaciones en las que los trabajadores prestan sus servicios durante su jornada laboral las cuales deben cumplir con los principios de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres sin que puedan establecerse diferencias y/o exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil.
5. Habilidades: Capacidades que tienen las personas de ejecutar o llevar a cabo acciones, actividades o tareas específicas correctamente y con facilidad.
6. Información confidencial: Conjunto de datos procesados y ordenados que sirven para construir un mensaje cuyo contenido está reservado para conocimiento de personas autorizadas y no puede ser relevado ni divulgado sin autorización. Los datos personales son considerados información confidencial, no pueden divulgarse sin consentimiento expreso del titular y no están condicionados a plazos de vencimiento.
7. Insumos de información: Datos y referencias generados de manera previa al inicio del trabajo a distancia que se emplean para procesar, analizar, retomar, investigar y generar nueva información, productos o servicios con las características de calidad requeridas por el empleador.
8. Manejo de tiempo: Capacidad para programar de manera lógica, objetiva y secuencial las actividades inherentes a la función a desempeñar

		de tal forma que permita la consecución de los objetivos del trabajo por realizar.
9.	Medios tecnológicos y de comunicación:	Conjunto de herramientas instrumentos y recursos de tipo tecnológico utilizados para el acceso a la información, el tratamiento, emisión y trasmisión de mensajes utilizando textos, imágenes, sonidos. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma masiva, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales, como es el caso de los periódicos locales o institucionales.
10.	Orientación a resultados:	Habilidad para concretar de manera regular y consistentemente los fines y alcances establecidos con calidad y eficiencia en el desempeño y rendimiento.
11.	Uso de herramientas tecnológicas:	Capacidad de desarrollar las funciones encomendadas mediante el empleo de equipo, software y aplicaciones para el procesamiento, comunicación, elaboración y entrega de información.
12.	Solución de problemas:	Capacidad de identificar y/o contener situaciones reales y/o potenciales que representen desviaciones a los objetivos de una función, proceso o procedimiento, y que permita plantear, iniciar o concluir los mecanismos de acción para su corrección.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3953	Ejecutar el trabajo a distancia con medidas de control

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comprueba condiciones del equipo, herramientas y materiales:
- Antes de iniciar cada sesión,
- Verificando que cuenta con la conectividad necesaria en el equipo que utilizará,
- Verificando que cuenta con el programa de seguridad de la información especificado en la lista de verificación de materiales y equipo actualizado, y
- Corroborando que tiene instalado el software requerido y compatible para el tipo de trabajo a realizar.

2. Desarrolla el trabajo en la modalidad a distancia:
- Realizando las actividades conforme al plan de trabajo,
- Manteniendo contacto a distancia a través de los diferentes dispositivos electrónicos: teléfono móvil, computadora, tabletas electrónicas, equipo de videoconferencia, entre otros,
- Generando minuta de las reuniones acordadas,
- Aplicando los cambios de acuerdo con la retroalimentación recibida por parte del cliente/empleador/superior jerárquico,
- Atendiendo quejas de quienes reciben sus servicios, brindando alternativas de solución,
- Utilizando simultáneamente las aplicaciones/software requeridos, y
- Presentando evidencia de los respaldos semanales de los trabajos realizados.

3. Mantiene comunicación y colaboración con los involucrados en el trabajo a realizar, a través de las herramientas de comunicación a distancia:
- Estableciendo contacto con el equipo de trabajo/personal de apoyo/ clientes/superior jerárquico, para solicitar información, aclarar dudas, tomar decisiones, reportar avances,
- Respondiendo a las solicitudes de contacto del equipo de trabajo/personal de apoyo/ clientes/superior jerárquico,
- Atendiendo solicitudes de información, reportes de avances, solución a dudas, retroalimentación del equipo de trabajo/personal de apoyo/ clientes/superior jerárquico,
- Participando en las reuniones que sea requerido, y
- Apegándose a los lineamientos/políticas/protocolos de comunicación de la organización así como la Netiqueta.

La persona es competente cuando presenta los siguientes:

PRODUCTOS

1. La minuta de la sesión de trabajo documentada:
- Contiene fecha de elaboración,
- Contiene el objetivo,
- Contiene el nombre y rol de los miembros/equipo de trabajo/cliente/empleador/superior jerárquico que participaron,
- Indica el medio de comunicación utilizado,
- Indica la duración,

- Contienen los puntos tratados durante la sesión,
- Contiene los acuerdos establecidos durante la misma sesión,
- Especifica los responsables y fechas compromiso, y
- Presenta evidencia de que fue distribuida entre los involucrados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Uso y actualización de antivirus.	Aplicación
2. Conectividad en redes.	Aplicación
3. Dispositivos electrónicos de comunicación.	Aplicación
4. Aplicaciones/Software para comunicación a distancia.	Conocimiento
5. Instalación de software de aplicaciones.	Aplicación
6. Netiqueta.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que cumple con las entregas de los productos o servicios en las fechas establecidas en el plan de trabajo.
2. Iniciativa:	La manera en que soluciona, da respuestas, resuelve, aporta ideas de cómo desarrollar el trabajo sin requerir instrucciones específicas.
3. Cooperación:	La manera en que comparte en tiempo y forma la información a compañeros de trabajo/personal de apoyo/clientes/superior jerárquico.
4. Amabilidad:	La manera en que se comunica siguiendo el conjunto de normas de comportamiento general en el mundo virtual (Netiqueta) con sus compañeros de trabajo/personal de apoyo/clientes/superior jerárquico.

GLOSARIO

1. Aplicativos de Software:	Una aplicación en el medio informático, es una herramienta desarrollada para que un usuario pueda llevar a cabo una serie de acciones o tareas específicas. Las aplicaciones están consideradas como software de aplicación que permite realizar funciones, tareas o actividades. Un procesador de textos, una hoja de cálculo o una herramienta de comunicación como Skype o WhatsApp son aplicaciones muy utilizadas y fácilmente identificables por sus servicios a los usuarios.
2. Dispositivos de electrónicos:	Productos, mecanismos, artefactos o aparatos organizados a través de la combinación de circuitos eléctricos que emiten

señales para realizar determinadas tareas o funciones requeridas por un usuario para compartir información o mensajes.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3954	Reportar los resultados del trabajo a distancia

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza sesión de reporte de avances del trabajo en la modalidad a distancia:
- Al menos en una ocasión en un periodo semanal/ al término del trabajo,
- Utilizando medios electrónicos y de comunicación a distancia,
- Presentando el nivel de avance con respecto al plan de trabajo en términos cualitativos y cuantitativos con apoyo de un reporte,
- Comentando las contingencias/incidencias presentadas durante el desarrollo del trabajo y sus respectivas medidas correctivas, preventivas y predictivas,
- Indicando de manera estructurada el estatus de las actividades realizas durante la semana y las próximas acciones, y
- Estableciendo acciones de mejora de acuerdo con la retroalimentación de su desempeño solicitada al equipo de trabajo/cliente/empleador/superior jerárquico.

La persona es competente cuando presenta los siguientes:

PRODUCTOS

1. El entregable parcial integrado:
- Incluye evidencia de las actividades/productos especificados en el plan,
- Corresponde con el objetivo establecido en el plan,
- Cumple con las características de cantidad/tiempo especificados en el plan,
- Cumple con el resultado esperado, según el plan de trabajo, e
- Incluye evidencia de haberlo entregado-recibido por el medio establecido a todos los involucrados.

2. Reporte final del trabajo en la modalidad a distancia entregado:
- Contiene datos generales: nombre del trabajador, fecha de entrega del reporte y nombre del empleador,
- Incluye el nombre del trabajo,
- Incluye el objetivo del trabajo,
- Incluye el plan de trabajo con las fechas programadas vs reales de la presentación de los resultados, productos o servicios prestados,
- Contiene el reporte de incidencias durante el desarrollo del trabajo,
- Contiene reporte de manejo de información confidencial según lo establecido con el empleador,
- Contiene reporte de resolución de contingencias, e
- Incluye lista de entregables/servicios realizados.

3. La evaluación del desempeño del trabajo en la modalidad a distancia recabada:
- Indica los datos generales: nombre del trabajador, nombre del empleador, nombre del trabajo, periodo de duración del trabajo y fecha de aplicación de la evaluación,

- Incluye el comparativo entre las fechas establecidas en el plan con las fechas reales según los resultados alcanzados, productos o servicios realizados,
- Contiene calificación de disponibilidad durante el periodo establecido, cumplimiento de objetivos, grado de satisfacción del equipo de trabajo/cliente/empleador/superior jerárquico, y
- Contiene el resumen del trabajo ejecutado y recomendaciones.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que presenta de forma estructurada, ordenada y con elementos gráficos, visualmente claros o mediante comparativos el reporte final y la evaluación del desempeño.