

Perfil Profesional de competencias digitales

Comercial

Noviembre 2017



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN
ETA AZPIEGITURA SAILA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ECONÓMICO E INFRAESTRUCTURAS



ikanos

Introducción al concepto de perfil digital profesional

Un **"perfil de competencia profesional"** es la definición de un conjunto de comportamientos, capacidades, y habilidades que definen el desempeño laboral en una ocupación. Por lo tanto, un perfil competencial servirá para evaluar el potencial de un profesional y su adecuación a los requerimientos de una ocupación, para detectar necesidades y gestionar los planes de formación así como para evaluar el desempeño.

Un **"perfil de competencia digital profesional"** especifica los conocimientos, habilidades y actitudes en materia digital que debe poseer un profesional para desempeñar adecuadamente las tareas que requieren el uso de TIC en un rango de ocupaciones equivalentes en empresas de Euskadi. El modelo ikanos de perfil digital profesional utiliza el marco europeo DIGCOMP como referente para la descripción de las competencias, y de su nivel de desempeño (básico, intermedio, avanzado); incluyendo los descriptores de actuación y resultado.

La estructura de los perfiles digitales profesionales establece tres categorías de competencias digitales basadas en las tareas y los procesos laborales. Algunas competencias del marco DigComp pueden ser excluidas de algunos perfiles porque no son requeridas en los procesos laborales de determinada ocupación:

- competencias digitales transversales: necesarias en cualquier actividad laboral que usa TIC.
- competencias digitales centrales: competencias TIC imprescindibles en la ocupación descrita en el perfil.
- competencias digitales complementarias: competencias útiles y que mejoran el rendimiento laboral, pero no son estrictamente necesarias.

En cada perfil se establece el nivel adecuado de desempeño para cada competencia y cuando hay particularidades sobre el marco general, se describen en las fichas finales el tipo de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para esa ocupación en concreto. Esas descripciones particulares para cada competencia son específicas de la ocupación: algunos perfiles tendrán la misma competencia pero con descripciones distintas, ya que cada competencia puede cubrir actividades diferentes.

Los perfiles tienen un número variable de competencias, según la variedad de tareas y habilidades digitales que exige cada ocupación. En algunos casos, cuando hay un grupo de tareas profesionales muy específicas que adquieren gran relevancia dentro de una competencia DigComp y que cubren sólo una parte muy concreta de la misma, en la iniciativa ikanos hemos creado el concepto de **"subcompetencia digital"** para dar especial relevancia a este tipo de habilidades y reflejarlas adecuadamente en el perfil profesional.

Para la creación de los perfiles de competencia digital profesional, utilizando como referencia el marco europeo de competencia digital DIGCOMP, se entrevista a expertos en la ocupación con el fin de establecer los aspectos digitales de sus tareas profesionales y describir el contenido específico de las competencias digitales para la ocupación, tal y como se refleja en este documento. Algunas competencias del modelo quedan excluidas del perfil de la ocupación ya que las tareas y los procesos no requieren de ese tipo específico de competencias.

Perfil digital profesional desarrollado con la colaboración de:	
Iniciativa:	ikanos
Organización:	ikanos
Responsable:	Anusca Ferrari

Definición del perfil digital profesional de la ocupación de Comercial, basado en el marco DIGCOMP

Identificación de la ocupación	
Familia profesional:	Comercial
Ocupación:	Técnico
Titulos para la ocupación:	N / A

Actividades TIC:	
Principales actividades TIC de la ocupación	•

Uso de tecnologías	
Equipos TIC que se utilizan en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenadores personales • Dispositivos móviles smartphones • Soportes móviles de almacenamiento • Servicios en la nube
Herramientas TIC que se utilizan en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ofimática • Datos • Herramientas especializadas: Gestión,

Descripción de la ocupación “Empleado comercial”

Empleado que vende y/o compra productos y servicios

- Gestión de los clientes y proveedores;
- Gestión de los productos y servicios que venden y compran;
- Conocimiento del producto o servicio que venden y compran;
- Determinación de una estrategia comercial con el fin de alcanzar los objetivos de venta/compra establecidos;
- Venta, orientación y asesoramiento al cliente, atención al cliente;
- Posicionamiento de productos, servicios y empresa en el mercado;
- Gestión de la cartera de productos, gestión de la cartera de clientes y proveedores;
- Seguimiento de los pedidos, las ventas, etc.

Perfil Digital Profesional: Empleado comercial

Area	Competencia	Básico	Intermedio	Avanzado							
Información	1.1 Navegar, buscar y filtrar la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1.2 Evaluar la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1.3 Almacenar y recuperar la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación	2.1 Interactuar mediante tecnologías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2.2 Compartir información y contenidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2.3 Participación ciudadana en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2.4 Colaborar a través de canales digitales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2.5 Netiquette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2.6 Gestionar la identidad digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creación de Contenido	3.1 Desarrollo de contenidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3.2 Integración y Reelaboración de Contenidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3.3 Copyright y Licencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	3.4 Programación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad	4.1 Protección de los dispositivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4.2 Protección de datos personales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4.3 Protección de la salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4.4 Protección del entorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solución de Problemas	5.1 Resolver problemas técnicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5.2 Identificar necesidades y resp. tecnológicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5.3 Innovación y uso creativo de la tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5.4 Identificar brechas en la competencia digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Competencias Centrales

 Competencias Transversales

 Competencias Complementarias

Aspectos de las competencias digitales propios de la ocupación de Comercial

Competencias Digitales Centrales: <i>imprescindibles para la ocupación</i>	Nivel
<p>1.1 Navegar, buscar y filtrar la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar información sobre los productos que se venden/compran (en bases de datos internas a la empresa o en ambientes 'abiertos'). • Buscar información sobre los clientes. • Establecer la relevancia de la información encontrada, seleccionar recursos, páginas, motores de búsqueda, etc. de forma eficaz. • Utilizar la información encontrada para comparar los productos de su cartera con otros productos. • Utilizar las tecnologías para encontrar nuevos posibles clientes. <p>Utilizar las informaciones disponibles en la red para profundizar conocimientos sobre tramites y procedimientos de exportación, de técnicas de ventas, de información financiera y fiscal relevante para el trabajo.</p>	Intermedio
<p>1.2 Evaluar la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los datos y la información sobre su cartera de clientes o proveedores para mejorar el servicio • Preparar o informar la preparación de los planes de producción basada sobre la demanda de los clientes. • Evaluar las características del producto que se vende/se compra y compararlo con otros productos. • Evaluar el perfil del cliente basándose sobre los datos e informaciones recogidos. 	Básico
<p>1.3 Almacenar y recuperar la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar y planificar el trabajo tramite la gestión de la información y los datos sobre los clientes • Utilización y conocimientos y habilidades de software propio de la empresa para gestiona los datos de los clientes, de lo productos, y para gestionar los tramites y procedimientos. • Desarrollar propias técnicas de gestión de los contenidos, de los datos y de la información digital. Organizar material, documentos, información y datos de manera eficaz. • Gestión de la cartera de clientes/proveedores y de productos; gestión de los tramites y pedidos. 	Intermedio
<p>2.1 Interactuar mediante tecnologías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaccionar por medio de dispositivos y aplicaciones digitales (principalmente correo electrónico) para mantener el contacto con clientes/proveedores. • Gestionar mediante las tecnologías los contactos y la gestión de los trámites. • Relacionarse a otros departamentos o compañeros en la empresa. Gestionar la comunicación digital. • Archivar mensajes. • Saber utilizar distintas funciones de la herramienta de comunicación (correo electrónico). • Saber utilizar los medios de comunicación que facilitan mas el encuentro con el cliente/proveedor. 	Básico
<p>2.5 Nettiquette</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar familiarizado/a con las normas de conducta en interacciones en línea o virtuales sobre todo en la utilización del correo electrónico. • Estar concienciado/a en lo referente a las normas de comunicación digitales en el trabajo. • Saber aplicar en el trabajo las reglas de la etiqueta en el uso de correo electrónico. • Entender el ámbito cultural y social de referencia del cliente/proveedor. • Desarrollar estrategia para que su código de conducta en el utilizzo de las tecnologías sea de beneficio a su trabajo. 	Básico

Competencias Digitales Transversales: <i>requeridas en cualquier tipo de trabajo</i>	Nivel
4.3 Protección de la salud <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de la salud física en el uso de las tecnologías. • Conocimientos sobre los efectos del uso prolongado del ordenador. • Adopción de una postura correcta delante del ordenador. • Control sobre los factores ambientales (luz suficiente, contraste adecuado entre la pantalla y su entorno). • Adopción de hábitos que protejan la vista y el oído (descansos para limitar el tiempo en que se mira a la pantalla, bajo volumen sobre todo si se utilizan auriculares).. 	Básico
5.1 Resolver problemas técnicos <ul style="list-style-type: none"> • Resolver problemas sencillos que surgen de la utilización de las tecnologías. • Pedir apoyo y asistencia específica cuando las tecnologías no funcionan y no se sabe resolver el problema. • Saber describir el tipo de problema que afecta la herramienta o el dispositivo digital en cuestión. 	Básico
5.4 Identificación de brechas en las competencias digitales <ul style="list-style-type: none"> • Comprender las necesidades de mejora y actualización de la propia competencia digital, • Estar al corriente de los nuevos desarrollos tanto a nivel de nueva herramientas como a nivel de nuevas prácticas • Evaluar estos desarrollos analíticamente para comprobar nuevas posibilidades en su entorno laboral. • Ser consciente de su propia alfabetización digital y reflexionar sobre cómo mejorarla para así mejorar su rendimiento laboral. 	Básico

Competencias Digitales Complementarias: <i>requeridas en todo el sector</i>	Nivel
1.1 Compartir información <ul style="list-style-type: none"> • Compartir datos, información y contenidos con otros departamentos de la empresa. • Desarrollar rutinas para poder compartir datos, información y contenidos de manera eficaz y segura. 	Básico
2.4 Colaborar a través de canales digitales <ul style="list-style-type: none"> • Entender su papel en los procesos de trabajo colectivo. • Aplicar normas de uso de los espacios colectivos (ejemplo: carpetas digitales donde se comparten documentos). • Desarrollar estrategias para mejorar los procesos de trabajo colectivo de la empresa. • Contribuir a la fluidez en las cadenas de actividades. • Facilitar información, datos, documentos. • Entender y aplicar los protocolos de la empresa a la hora de compartir documentos, datos, información. 	Básico
3.1 Desarrollo de Contenidos <ul style="list-style-type: none"> • Crear contenidos digitales en diferentes formatos, sobre todo: documentos contables, documentos de gestión de la empresa, documentos de texto, hojas de cálculo. • Editar y mejorar el contenido de creación propia o ajena.. 	Básico
5.2 Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la tecnología para resolver problemas pragmáticos laborales, como por ejemplo para investigar las causas de los retrasos, para averiguar los fallos. • Implementar procesos de resolución de problemas pragmático tramite el utilizo de las tecnologías. 	Básico

Marco Europeo de competencias digitales DigComp

Area	Competencia	Descripción de la competencia
Información	1.1 Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenido digital	Buscar información, datos y contenido digital en red y acceder a ellos, expresar de manera organizada las necesidades de información, encontrar información relevante, seleccionar recursos de forma eficaz, gestionar distintas fuentes de información, crear estrategias personales de información
	1.2 Evaluación de la información, datos y contenidos digitales	Reunir, procesar, comprender y evaluar información, fuentes de datos, y contenido digital, de forma crítica
	1.3 Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenido digital	Gestionar y almacenar información, datos y contenido digital para facilitar su recuperación; organizar información y datos
Comunicación	2.1 Interacción mediante tecnologías digitales	Interaccionar por medio de diversos dispositivos y aplicaciones digitales, entender cómo se distribuye, presenta y gestiona la comunicación digital, comprender el uso adecuado de las distintas formas de comunicación a través de medios digitales, contemplar diferentes formatos de comunicación, adaptar estrategias y modos de comunicación a destinatarios específicos
	2.2 Compartir a través de las tecnologías digitales	Compartir la ubicación de la información y de los contenidos encontrados, estar dispuesto y ser capaz de compartir conocimiento, contenidos y recursos, actuar como intermediario/a, ser proactivo/a en la difusión de noticias, contenidos y recursos, conocer las prácticas de citación y referencias e integrar nueva información en el conjunto de conocimientos existentes
	2.3 Participación ciudadana en línea	Implicarse con la sociedad mediante la participación en línea, buscar oportunidades tecnológicas para el empoderamiento y el auto-desarrollo en cuanto a las tecnologías y a los entornos digitales, ser consciente del potencial de la tecnología para la participación ciudadana
	2.4 Colaboración mediante canales digitales	Utilizar tecnologías y medios para el trabajo en equipo, para los procesos colaborativos y para la creación y construcción común de recursos, conocimientos y contenidos
	2.5 Netiquette	Estar familiarizado/a con las normas de conducta en interacciones en línea o virtuales, estar concienciado/a en lo referente a la diversidad cultural, ser capaz de protegerse a sí mismo/a y a otros de posibles peligros en línea (por ejemplo, el ciberacoso), desarrollar estrategias activas para la identificación de las conductas inadecuadas
	2.6 Gestionar la identidad digital	Crear, adaptar y gestionar una o varias identidades digitales, ser capaz de proteger la propia reputación digital y de gestionar los datos generados a través de las diversas cuentas y aplicaciones utilizadas
Creación de Contenido	3. Desarrollo de contenidos digitales	Crear contenidos en diferentes formatos, incluyendo contenidos multimedia, editar y mejorar el contenido de creación propia o ajena, expresarse creativamente a través de los medios digitales y de las tecnologías
	3.2 Integración y Reelaboración de Contenidos digitales.	Modificar, perfeccionar y combinar los recursos existentes para crear contenido y conocimiento nuevo, original y relevante
	3.3 Copyright y Licencias	Entender cómo se aplican los derechos de autor y las licencias a la información y contenidos digitales
	3.4 Programación	Realizar modificaciones en programas informáticos, aplicaciones, configuraciones, programas, dispositivos, entender los principios de la programación, comprender qué hay detrás de un programa
Seguridad	4.1 Protección de dispositivos y de contenido digital	Proteger los dispositivos y los contenidos digitales propios y comprender los riesgos y amenazas en red, conocer medidas de protección y seguridad
	4.2 Protección de datos personales e identidad digital	Entender los términos habituales de uso de los programas y servicios digitales, proteger activamente los datos personales, respetar la privacidad de los demás, protegerse a sí mismo de amenazas, fraudes y ciberacoso
	4.3 Protección de la salud y el bienestar	Evitar riesgos para la salud relacionados con el uso de la tecnología en cuanto a amenazas para la integridad física y el bienestar psicológico
	4.4 Protección del entorno	Tener en cuenta el impacto de las tecnologías digitales sobre el medio ambiente
Solución de Problemas	5.1 Resolver problemas técnicos	Identificar posibles problemas técnicos y resolverlos (desde la solución de problemas básicos hasta la solución de problemas más complejos)
	5.2 Identificar necesidades y resp. tecnológicas	Analizar las propias necesidades en términos tanto de uso de recursos, herramientas como de desarrollo competencial, asignar posibles soluciones a las necesidades detectadas, adaptar las herramientas a las necesidades personales y evaluar de forma crítica las posibles soluciones y las herramientas digitales
	5.3 Innovación y uso creativo de la tecnología	Innovar utilizando la tecnología, participar activamente en producciones colaborativas multimedia y digitales, expresarse de forma creativa a través de medios digitales y de tecnologías, generar conocimiento y resolver problemas conceptuales con el apoyo de herramientas digitales
	5.4 Identificar brechas en la competencia digital	Comprender las necesidades de mejora y actualización de la propia competencia, apoyar a otros en el desarrollo de su propia competencia digital, estar al corriente de los nuevos desarrollos