

Referencial de competencias profesionales

Formación Habilidades Digitales Transversales

País: Spain

Profesiones cubiertas: Habilidades Digitales Transversales

el 11/06/2026

Índice

ANEXO I Presentación sintética del marco del diploma	5
TABLA DE SÍNTESIS DE ACTIVIDADES - BLOQUES DE COMPETENCIAS - UNIDADES	7
Tabla de síntesis de funciones y actividades	10
ANEXO II Marco de actividades profesionales	12
Contexto profesional y empleos	12
Función 1: Gestión de Comunicación Digital	15
Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales	19
Función 3: Organización y Gestión de Información Digital	23
Función 4: Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital	26
Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos	29
Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto	33
Función 7: Gestión de Identidad Digital y Privacidad	36
Función 8: Transacciones y Servicios Digitales	38
Función 9: Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos	41
Función 10: Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital	44
Función 11: Bienestar Digital y Seguridad en Línea	46
Función 12: Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital	48
ANEXO III Marco de competencias	51
Bloque 1 - Comunicación Digital Profesional	51
Bloque 2 - Creación y Edición de Contenidos Digitales	55

Bloque 3 - Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital . . .	59
Bloque 4 - Organización y Gestión de Información Digital	63
Bloque 5 - Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto	67
Bloque 6 - Ciberseguridad y Protección de Datos	71
Bloque 7 - Gestión de Identidad Digital y Privacidad	75
Bloque 8 - Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos	78
Bloque 9 - Transacciones y Servicios Digitales	82
Bloque 10 - Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital	86
Bloque 11 - Bienestar Digital y Seguridad en Línea	90
Bloque 12 - Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital	91
ANEXO IV Marco de evaluación	95
ANEXO IV a. Exenciones de unidades	95
ANEXO IV b. Reglamento de examen	96
ANEXO IV c. Definición de las pruebas	97
ANEXO IV d. Dispositivo de evaluación detallado por bloque	108
Bloque 1 - Comunicación Digital Profesional	108
Bloque 2 - Creación y Edición de Contenidos Digitales . . .	112
Bloque 3 - Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital	117
Bloque 4 - Organización y Gestión de Información Digital	121
Bloque 5 - Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto . . .	125
Bloque 6 - Ciberseguridad y Protección de Datos	129
Bloque 7 - Gestión de Identidad Digital y Privacidad . . .	133

Bloque 8 - Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos	137
--	------------

Bloque 9 - Transacciones y Servicios Digitales	141
---	------------

Bloque 10 - Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital	146
---	------------

Bloque 12 - Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital	150
---	------------

ANEXO VI Glosario y terminología	154
---	------------

NSICA

ANEXO I Presentación sintética del marco del diploma

PRESENTACIÓN GENERAL

Nombre de la formación: Certificado de Profesionalidad en Habilidades Digitales Transversales

Tipo de certificación: Certificado de Profesionalidad

Modalidades de formación:

Presencial, teleformación o mixta con prácticas en entornos digitales reales

Finalidad y objetivos:

Capacitar al alumnado para utilizar herramientas, plataformas y servicios digitales de forma segura, efectiva y autónoma en contextos profesionales y personales. Los participantes desarrollarán competencias transversales en comunicación digital, creación de contenidos, búsqueda y evaluación de información, organización de datos, colaboración remota, ciberseguridad, gestión de identidad digital, resolución de problemas técnicos, acceso a servicios digitales, aprendizaje autónomo y uso responsable de herramientas avanzadas.

Contexto profesional:

Las Habilidades Digitales Transversales son competencias fundamentales requeridas en prácticamente todos los sectores profesionales modernos. La transformación digital ha convertido el dominio de herramientas y servicios digitales en un requisito esencial para empleabilidad, productividad y desarrollo profesional. Este certificado prepara a profesionales para desempeñarse efectivamente en entornos digitales, desde comunicación profesional hasta gestión de información, colaboración remota y protección de datos.

Público objetivo y condiciones de acceso:

Personas que deseen adquirir o mejorar competencias digitales transversales aplicables a múltiples contextos profesionales, incluyendo trabajadores en activo, desempleados, emprendedores y profesionales en transición de carrera que necesiten actualizar sus habilidades digitales.

Prerrequisitos:

- Competencia lingüística básica en español (nivel A2 mínimo)
- Acceso a dispositivo digital (ordenador, tablet o smartphone) con conexión a internet
- Disposición para aprendizaje autónomo y adaptación a nuevas tecnologías

Vías de acceso:

- Formación continua
- Validación de la experiencia profesional (VAE)
- Enseñanza a distancia
- Experiencia profesional

ORGANIZACIÓN DE LA FORMACIÓN

Enfoque pedagógico:

La formación se fundamenta en un enfoque práctico y centrado en competencias, donde los participantes aprenden mediante realización de tareas auténticas en entornos digitales reales. Se combina instrucción directa con aprendizaje experiencial, permitiendo a los participantes desarrollar confianza y competencia

progresiva en uso de herramientas digitales.

- Aprendizaje basado en tareas auténticas que simulan situaciones profesionales reales
- Progresión estructurada desde competencias fundamentales hasta aplicaciones avanzadas
- Integración de competencias transversales en contextos de colaboración y resolución de problemas
- Evaluación continua mediante observación de desempeño en tareas prácticas
- Adaptación a diferentes ritmos de aprendizaje y estilos de aprendizaje
- Énfasis en pensamiento crítico y evaluación responsable de información digital
- Desarrollo de hábitos de seguridad digital y protección de datos como práctica cotidiana

Métodos de aprendizaje:

- Demostración práctica de herramientas y funcionalidades digitales
- Ejercicios prácticos guiados en entornos digitales reales
- Proyectos colaborativos que simulan trabajo en equipo remoto
- Análisis de casos y resolución de problemas técnicos
- Búsqueda y evaluación crítica de información digital
- Creación de contenidos digitales en múltiples formatos
- Simulación de situaciones de atención al cliente digital
- Autoevaluación y reflexión sobre progreso de competencias
- Acceso a plataformas de e-learning para aprendizaje autónomo complementario

Puntos fuertes de la formación:

- Competencias transversales aplicables a todos los sectores profesionales y contextos laborales
- Enfoque integral que cubre desde comunicación digital hasta ciberseguridad y servicios digitales
- Énfasis en pensamiento crítico y evaluación responsable de información en línea
- Desarrollo de habilidades de colaboración remota esenciales en mercado laboral moderno
- Formación en protección de datos y privacidad digital como competencias críticas
- Capacitación en herramientas avanzadas como inteligencia artificial generativa
- Flexibilidad de modalidades de formación adaptadas a diferentes contextos de aprendizaje
- Evaluación práctica basada en desempeño en tareas auténticas
- Certificación reconocida por sistema de cualificaciones profesionales español

TABLA DE SÍNTESIS DE ACTIVIDADES - BLOQUES DE COMPETENCIAS - UNIDADES

Actividades	Bloques de competencias	Unidades
Función 1: Gestión de Comunicación Digital • Publicar contenidos en redes sociales • Gestionar correo electrónico profesional • Redactar mensajes digitales profesionales • Comunicarse con clientes por canales digitales • Usar herramientas de mensajería instantánea profesional	Bloque 1 - Comunicación Digital Profesional • Redactar y enviar mensajes digitales profesionales a través de correo electrónico y plataformas de mensajería para comunicarse de forma clara y efectiva con colegas y clientes • Comunicarse con clientes y usuarios por canales digitales gestionando consultas y proporcionando atención profesional en línea	Unidad U1 Comunicación Digital Profesional
Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales • Crear documentos de texto profesionales • Elaborar presentaciones digitales visuales • Editar imágenes básicas para contenido digital • Generar hojas de cálculo con análisis de datos • Producir contenido multimedia sencillo	Bloque 2 - Creación y Edición de Contenidos Digitales • Crear y publicar contenidos digitales en redes sociales y plataformas en línea para comunicar mensajes de marca y generar engagement con la audiencia • Crear documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo utilizando herramientas ofimáticas para comunicar información de forma estructurada y visual • Editar imágenes y producir contenido multimedia básico para enriquecer comunicaciones digitales y crear materiales visuales profesionales	Unidad U2 Creación y Edición de Contenidos Digitales
Función 3: Organización y Gestión de Información Digital • Organizar carpetas y archivos digitales • Compartir archivos en la nube de forma segura • Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas • Colaborar en documentos compartidos en tiempo real	Bloque 4 - Organización y Gestión de Información Digital • Organizar y gestionar archivos y carpetas digitales mediante sistemas de nomenclatura clara y permisos de acceso para facilitar la recuperación y seguridad de la información	Unidad U4 Organización y Gestión de Información Digital
Función 4: Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital • Buscar información en línea de forma efectiva • Evaluar la credibilidad de fuentes digitales • Analizar datos básicos en entornos digitales	Bloque 3 - Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital • Buscar, evaluar y seleccionar información de fuentes digitales confiables para fundamentar decisiones y resolver problemas profesionales	Unidad U3 Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital

Actividades	Bloques de competencias	Unidades
Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos • Proteger contraseñas y credenciales digitales • Activar autenticación de dos factores • Identificar y reportar intentos de phishing y fraude • Aplicar medidas básicas de ciberseguridad cotidiana • Proteger datos personales en entornos digitales	Bloque 6 - Ciberseguridad y Protección de Datos • Proteger credenciales, contraseñas y datos personales mediante prácticas de ciberseguridad para prevenir acceso no autorizado y fraude digital • Aplicar medidas básicas de ciberseguridad en el uso cotidiano de dispositivos digitales para mantener la integridad del sistema y prevenir vulnerabilidades	Unidad U6 Ciberseguridad y Protección de Datos
Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto • Participar en videoconferencias profesionales • Colaborar en equipos de trabajo remotos • Coordinar tareas en entornos virtuales de trabajo • Participar en comunidades y foros digitales	Bloque 5 - Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto • Participar en videoconferencias y reuniones digitales síncronas demostrando presencia profesional y comunicación efectiva en entornos remotos • Colaborar en documentos compartidos en tiempo real y utilizar herramientas de colaboración digital para trabajar de forma coordinada en equipos remotos	Unidad U5 Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto
Función 7: Gestión de Identidad Digital y Privacidad • Gestionar identidad digital personal y profesional • Configurar privacidad en plataformas y aplicaciones	Bloque 7 - Gestión de Identidad Digital y Privacidad • Gestionar la identidad digital personal y profesional configurando privacidad en plataformas para controlar la huella digital y proteger datos personales	Unidad U7 Gestión de Identidad Digital y Privacidad
Función 8: Transacciones y Servicios Digitales • Comprar en línea de forma segura • Gestionar pagos digitales y transacciones • Realizar trámites administrativos en línea • Cumplimentar formularios digitales y solicitar servicios	Bloque 9 - Transacciones y Servicios Digitales • Descargar, adjuntar y gestionar archivos en entornos digitales verificando seguridad y compatibilidad de formatos para intercambiar información de forma segura • Realizar trámites administrativos y cumplimentar formularios digitales en línea para acceder a servicios públicos y privados de forma autónoma • Solicitar citas y servicios por internet y utilizar banca digital básica para realizar transacciones seguras en entornos digitales	Unidad U9 Transacciones y Servicios Digitales
Función 9: Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos • Resolver problemas técnicos básicos en dispositivos • Actualizar aplicaciones y sistemas operativos • Instalar software autorizado y configurar dispositivos	Bloque 8 - Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos • Conectarse a redes Wi-Fi y gestionar conexiones a internet resolviendo problemas básicos de conectividad para mantener acceso digital continuo • Resolver problemas técnicos básicos en dispositivos digitales y buscar soporte técnico especializado cuando sea necesario para minimizar tiempos de inactividad	Unidad U8 Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Actividades	Bloques de competencias	Unidades
Función 10: Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital • Aprender nuevas aplicaciones digitales de forma autónoma • Adaptar habilidades digitales a nuevas plataformas	Bloque 10 - Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital • Acceder a plataformas de e-learning y gestionar aprendizaje digital autónomo para desarrollar nuevas competencias y adaptarse a cambios tecnológicos	Unidad U10 Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital
Función 11: Bienestar Digital y Seguridad en Línea • Aplicar buenas prácticas de bienestar digital • Detectar riesgos digitales y proteger a menores	Bloque 11 - Bienestar Digital y Seguridad en Línea	Unidad U11 Bienestar Digital y Seguridad en Línea
Función 12: Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital • Utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa • Acceder a plataformas de formación en línea • Utilizar herramientas de traducción, accesibilidad y derechos de autor	Bloque 12 - Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital • Utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa de forma crítica para optimizar tareas profesionales evaluando calidad y veracidad de resultados • Escanear códigos QR y utilizar esta tecnología para acceder a información, verificar autenticidad y generar códigos para compartir recursos digitales	Unidad U12 Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Tabla de síntesis de funciones y actividades

Función 1: Gestión de Comunicación Digital
Actividad 1.1 Publicar contenidos en redes sociales
Actividad 1.2 Gestionar correo electrónico profesional
Actividad 1.3 Redactar mensajes digitales profesionales
Actividad 1.4 Comunicarse con clientes por canales digitales
Actividad 1.5 Usar herramientas de mensajería instantánea profesional
Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales
Actividad 2.1 Crear documentos de texto profesionales
Actividad 2.2 Elaborar presentaciones digitales visuales
Actividad 2.3 Editar imágenes básicas para contenido digital
Actividad 2.4 Generar hojas de cálculo con análisis de datos
Actividad 2.5 Producir contenido multimedia sencillo
Función 3: Organización y Gestión de Información Digital
Actividad 3.1 Organizar carpetas y archivos digitales
Actividad 3.2 Compartir archivos en la nube de forma segura
Actividad 3.3 Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas
Actividad 3.4 Colaborar en documentos compartidos en tiempo real
Función 4: Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital
Actividad 4.1 Buscar información en línea de forma efectiva
Actividad 4.2 Evaluar la credibilidad de fuentes digitales
Actividad 4.3 Analizar datos básicos en entornos digitales
Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos
Actividad 5.1 Proteger contraseñas y credenciales digitales
Actividad 5.2 Activar autenticación de dos factores
Actividad 5.3 Identificar y reportar intentos de phishing y fraude
Actividad 5.4 Aplicar medidas básicas de ciberseguridad cotidiana
Actividad 5.5 Proteger datos personales en entornos digitales
Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto
Actividad 6.1 Participar en videoconferencias profesionales
Actividad 6.2 Colaborar en equipos de trabajo remotos
Actividad 6.3 Coordinar tareas en entornos virtuales de trabajo
Actividad 6.4 Participar en comunidades y foros digitales
Función 7: Gestión de Identidad Digital y Privacidad

Actividad 7.1 Gestionar identidad digital personal y profesional
Actividad 7.2 Configurar privacidad en plataformas y aplicaciones
Función 8: Transacciones y Servicios Digitales
Actividad 8.1 Comprar en línea de forma segura
Actividad 8.2 Gestionar pagos digitales y transacciones
Actividad 8.3 Realizar trámites administrativos en línea
Actividad 8.4 Cumplimentar formularios digitales y solicitar servicios
Función 9: Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos
Actividad 9.1 Resolver problemas técnicos básicos en dispositivos
Actividad 9.2 Actualizar aplicaciones y sistemas operativos
Actividad 9.3 Instalar software autorizado y configurar dispositivos
Función 10: Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital
Actividad 10.1 Aprender nuevas aplicaciones digitales de forma autónoma
Actividad 10.2 Adaptar habilidades digitales a nuevas plataformas
Función 11: Bienestar Digital y Seguridad en Línea
Actividad 11.1 Aplicar buenas prácticas de bienestar digital
Actividad 11.2 Detectar riesgos digitales y proteger a menores
Función 12: Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital
Actividad 12.1 Utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa
Actividad 12.2 Acceder a plataformas de formación en línea
Actividad 12.3 Utilizar herramientas de traducción, accesibilidad y derechos de autor

Estas áreas, desglosadas en actividades que el profesional realiza con autonomía o bajo supervisión, pueden no ejercerse todas en la entidad empleadora, especialmente en un primer empleo.

ANEXO II Marco de actividades profesionales

Contexto profesional y empleos

Las Habilidades Digitales Transversales constituyen un conjunto de competencias fundamentales requeridas en prácticamente todos los sectores profesionales modernos. La transformación digital ha convertido el dominio de herramientas, plataformas y servicios digitales en un requisito esencial para empleabilidad, productividad y desarrollo profesional continuo. Los profesionales con estas competencias pueden desempeñarse efectivamente en entornos digitales, comunicarse de forma clara y profesional a través de múltiples canales, crear y editar contenidos digitales, buscar y evaluar información de forma crítica, organizar y gestionar información de forma segura, colaborar en equipos remotos, proteger datos personales y profesionales, resolver problemas técnicos básicos, acceder a servicios digitales públicos y privados, y continuar aprendiendo de forma autónoma en un contexto de cambio tecnológico permanente. Estas competencias son transversales porque se aplican a múltiples contextos profesionales, desde administración y gestión hasta educación, sanidad, comercio, manufactura y servicios. El certificado prepara a profesionales para adaptarse a cambios tecnológicos, mejorar su empleabilidad y contribuir efectivamente a organizaciones que operan en entornos digitales.

La persona titulada desempeña diferentes funciones:

- gestión de comunicación digital ;
- creación y edición de contenidos digitales ;
- organización y gestión de información digital ;
- búsqueda, evaluación y análisis de información digital ;
- ciberseguridad y protección de datos ;
- colaboración y trabajo en equipo remoto ;
- gestión de identidad digital y privacidad ;
- transacciones y servicios digitales ;
- mantenimiento y resolución de problemas técnicos ;
- aprendizaje autónomo y adaptabilidad digital ;
- bienestar digital y seguridad en línea ;
- herramientas avanzadas y accesibilidad digital ;

Empleos relacionados

Los empleos de estos profesionales se encuentran en distintas estructuras públicas y privadas, entre ellas:

- Administraciones públicas y servicios públicos ;
- Empresas privadas de todos los tamaños y sectores ;
- Pequeñas y medianas empresas (PYMES) ;
- Grandes corporaciones multinacionales ;
- Organizaciones sin ánimo de lucro y sector social ;
- Empresas de tecnología e innovación digital ;
- Sector educativo y formación profesional ;
- Sector sanitario y servicios de salud ;
- Sector comercial y retail ;
- Sector financiero y servicios bancarios ;
- Sector manufacturero e industrial ;
- Sector turismo y hostelería ;
- Emprendimientos y startups digitales ;

- Trabajo autónomo y freelance ;

Los puestos reciben denominaciones diferentes según el sector. Algunos ejemplos son:

- Profesional con Habilidades Digitales Transversales ;
- Trabajador Digital ;
- Profesional de Comunicación Digital ;
- Especialista en Gestión de Contenidos Digitales ;
- Coordinador de Proyectos Digitales ;
- Asistente Administrativo Digital ;
- Gestor de Información Digital ;
- Profesional de Atención al Cliente Digital ;
- Especialista en Seguridad Digital ;
- Coordinador de Equipo Remoto ;
- Profesional de Servicios Digitales ;
- Especialista en Transformación Digital ;
- Técnico de Soporte Digital ;
- Profesional de Inclusión Digital ;

Perspectivas de Remuneración

Los profesionales con Habilidades Digitales Transversales certificadas pueden acceder a posiciones con salarios competitivos dependiendo del sector, tamaño de empresa y nivel de experiencia. En España, profesionales con estas competencias en roles de asistente administrativo digital, coordinador de proyectos o especialista en gestión de contenidos pueden esperar salarios iniciales entre 18.000 y 24.000 euros anuales, con potencial de crecimiento significativo mediante especialización y experiencia. Las competencias digitales son altamente valoradas en mercado laboral actual, mejorando perspectivas de empleabilidad y potencial de ingresos.

Evolución profesional (3 a 5 años)

Los profesionales con Habilidades Digitales Transversales pueden evolucionar hacia roles especializados en diferentes áreas de la transformación digital, dependiendo de sus intereses y desarrollo profesional continuo.

- Especialista en Ciberseguridad y Protección de Datos
- Gestor de Proyectos Digitales
- Especialista en Marketing Digital y Gestión de Redes Sociales
- Coordinador de Transformación Digital
- Especialista en Experiencia del Usuario Digital
- Técnico de Soporte Informático
- Especialista en Análisis de Datos Digitales
- Formador en Competencias Digitales
- Consultor de Inclusión Digital
- Especialista en Accesibilidad Digital
- Gestor de Contenidos Digitales
- Especialista en Comunicación Digital Corporativa

Continuación de estudios

Los participantes que completen este certificado pueden continuar su desarrollo profesional mediante formación especializada en áreas específicas como ciberseguridad avanzada, marketing digital, análisis de datos, desarrollo web, diseño gráfico digital, gestión de proyectos digitales o especialización en herramientas

específicas de su sector profesional. También pueden acceder a certificaciones profesionales internacionales en competencias digitales o continuar aprendizaje autónomo a través de plataformas de e-learning especializadas.

ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

El ejercicio profesional de Habilidades Digitales Transversales requiere compromiso con principios éticos fundamentales que garanticen uso responsable de tecnología, protección de datos y respeto por derechos digitales.

- Protección de privacidad y datos personales de usuarios y colegas mediante cumplimiento de normativa RGPD y políticas de protección de datos
- Transparencia en uso de herramientas digitales, especialmente en uso de inteligencia artificial generativa, declarando claramente cuando se utilizan estas tecnologías
- Responsabilidad en compartición de información, verificando precisión y veracidad antes de difundir contenidos en línea
- Respeto por derechos de autor e intelectual, atribuyendo correctamente contenido de terceros y obteniendo permisos necesarios
- Inclusión digital y accesibilidad, asegurando que contenidos y servicios digitales sean accesibles para personas con diferentes capacidades
- Seguridad digital responsable, protegiendo sistemas y datos contra acceso no autorizado y reportando vulnerabilidades
- Bienestar digital, promoviendo uso saludable de tecnología y protegiendo especialmente a menores en línea
- Equidad digital, evitando discriminación basada en acceso o competencias digitales
- Cumplimiento normativo, respetando leyes y regulaciones aplicables a servicios y transacciones digitales
- Pensamiento crítico responsable, cuestionando información en línea y evitando propagación de desinformación

Función 1: Gestión de Comunicación Digital

Función 1: Gestión de Comunicación Digital

Actividad 1.1 Publicar contenidos en redes sociales

- Crear publicaciones adaptadas a cada plataforma social
 - Seleccionar formato de contenido (texto, imagen, vídeo, carrusel) según características de la red
 - Redactar textos concisos y atractivos con llamadas a la acción
 - Elegir imágenes de alta calidad y relevantes al contenido
 - Aplicar hashtags estratégicos para aumentar visibilidad
- Optimizar la coherencia visual y de mensajería
 - Mantener consistencia en tono, estilo y branding
 - Adaptar el formato al tamaño y especificaciones de cada red
 - Verificar que el contenido cumple con las políticas de la plataforma
- Monitorizar interacciones y responder a comentarios
 - Revisar comentarios y mensajes directos de forma regular
 - Responder de forma empática y profesional a consultas y feedback
 - Registrar métricas de engagement (likes, comentarios, comparticiones)

■ Medios y recursos

- Plataformas de redes sociales (Instagram, LinkedIn, Facebook, X)
- Herramientas de gestión de redes sociales (Buffer, Hootsuite, Meta Business Suite)
- Editor de imágenes básico (Canva, Pixlr)
- Calendario editorial digital

■ Resultados esperados

- Publicaciones creadas y publicadas en múltiples redes sociales
- Contenido adaptado a las características técnicas y audiencia de cada plataforma
- Registro de interacciones y respuestas a comentarios documentadas
- Métricas de engagement analizadas y documentadas

Función 1: Gestión de Comunicación Digital

Actividad 1.2 Gestionar correo electrónico profesional

- Organizar la bandeja de entrada de forma eficiente
 - Crear carpetas y etiquetas temáticas para clasificar mensajes
 - Configurar filtros automáticos para dirigir correos a carpetas específicas
 - Establecer prioridades y marcar mensajes importantes
 - Limpiar regularmente la bandeja de entrada eliminando correos obsoletos
- Redactar y enviar mensajes de correo profesionales
 - Utilizar asuntos claros y descriptivos
 - Estructurar el cuerpo del mensaje de forma lógica y profesional
 - Adjuntar archivos en los formatos y tamaños requeridos
 - Revisar ortografía y gramática antes de enviar
- Gestionar contactos y listas de distribución
 - Crear y actualizar contactos con información completa
 - Organizar contactos en grupos según criterios profesionales
 - Utilizar listas de distribución para comunicaciones masivas

■ Medios y recursos

- Cliente de correo electrónico (Outlook, Gmail, Thunderbird)
- Gestor de contactos integrado
- Plantillas de correo predefinidas
- Herramientas de firma digital

■ Resultados esperados

- Bandeja de entrada organizada con carpetas y filtros activos
- Correos enviados con formato profesional y sin errores
- Contactos clasificados y actualizados
- Tiempo de gestión de correo reducido mediante automatización

Función 1: Gestión de Comunicación Digital

Actividad 1.3 Redactar mensajes digitales profesionales

- Adaptar el tono y estilo al canal y destinatario
 - Identificar el contexto y propósito de la comunicación
 - Seleccionar nivel de formalidad según el destinatario (cliente, compañero, superior)
 - Ajustar la extensión del mensaje al canal (email, chat, redes sociales)
 - Utilizar un lenguaje claro, conciso y profesional
- Aplicar normas de netiqueta digital
 - Evitar mayúsculas excesivas (interpretadas como gritos)
 - Utilizar puntuación correcta y emojis de forma moderada
 - Respetar tiempos de respuesta según el canal
 - Mantener un tono empático y respetuoso
- Revisar y validar antes de enviar
 - Verificar ortografía, gramática y puntuación
 - Comprobar que el mensaje transmite la idea correctamente
 - Revisar destinatarios y adjuntos antes de enviar
 - Releer el mensaje desde la perspectiva del destinatario

■ Medios y recursos

- Procesador de textos o editor de mensajes
- Correctores ortográficos y gramaticales (Grammarly, LanguageTool)
- Guías de netiqueta digital
- Plantillas de mensajes profesionales

■ Resultados esperados

- Mensajes redactados con tono y estilo apropiados
- Comunicación clara y sin errores ortográficos
- Respeto de normas de netiqueta en todas las comunicaciones
- Feedback positivo de destinatarios sobre claridad y profesionalismo

Función 1: Gestión de Comunicación Digital

Actividad 1.4 Comunicarse con clientes por canales digitales

- Atender consultas y solicitudes de clientes
 - Responder a mensajes en correo, chat, redes sociales y otros canales

- Identificar el tipo de consulta (información, queja, solicitud)
- Proporcionar respuestas claras, precisas y útiles
- Escalar consultas complejas a departamentos especializados cuando sea necesario
- Mantener un tono empático y resolutivo
 - Reconocer y validar las preocupaciones del cliente
 - Ofrecer soluciones prácticas y alternativas cuando sea posible
 - Mantener la paciencia y profesionalismo incluso en situaciones difíciles
 - Personalizar las respuestas según el cliente y contexto
- Registrar y dar seguimiento a consultas
 - Documentar todas las interacciones en sistemas CRM o de seguimiento
 - Crear tickets o registros de consultas para trazabilidad
 - Establecer plazos de resolución y hacer seguimiento
 - Informar al cliente sobre el estado de su consulta

■ Medios y recursos

- Plataformas de atención al cliente (Zendesk, Intercom, Freshdesk)
- Sistemas CRM (Salesforce, HubSpot)
- Canales de comunicación (email, chat, redes sociales, teléfono)
- Base de conocimiento con respuestas frecuentes
- Plantillas de respuesta profesionales

■ Resultados esperados

- Todas las consultas de clientes atendidas en tiempo oportuno
- Registros completos de interacciones documentados
- Consultas resueltas o escaladas apropiadamente
- Satisfacción del cliente reflejada en encuestas o feedback

Función 1: Gestión de Comunicación Digital

Actividad 1.5 Usar herramientas de mensajería instantánea profesional

- Comunicarse de forma ágil mediante aplicaciones de mensajería
 - Enviar mensajes directos y participar en conversaciones de grupo
 - Utilizar menciones (@) para dirigirse a personas específicas
 - Responder de forma rápida pero reflexiva a mensajes
 - Adaptar el tono a la urgencia y contexto de la comunicación
- Gestionar grupos, canales y conversaciones
 - Crear y organizar canales temáticos para diferentes proyectos o departamentos
 - Establecer normas de uso y etiqueta en grupos y canales
 - Archivar conversaciones antiguas para mantener el orden
 - Silenciar notificaciones de canales no prioritarios
- Compartir archivos e información en chats
 - Adjuntar documentos, imágenes y enlaces relevantes
 - Utilizar funciones de búsqueda para recuperar mensajes anteriores
 - Organizar conversaciones con hilos o respuestas anidadas
 - Verificar que los archivos compartidos son accesibles a todos los participantes

■ Medios y recursos

- Aplicaciones de mensajería (WhatsApp, Telegram, Slack, Microsoft Teams)
- Funciones de integración con otras herramientas
- Almacenamiento en la nube para compartir archivos

- Notificaciones y configuración de preferencias

■ Resultados esperados

- Comunicación fluida y rápida dentro del equipo
- Canales y grupos organizados temáticamente
- Archivos compartidos de forma segura y accesible
- Reducción de tiempo de respuesta en comunicaciones urgentes

NSICA

Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales

Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales

Actividad 2.1 Crear documentos de texto profesionales

- Elaborar documentos utilizando procesadores de texto
 - Abrir y crear nuevos documentos en Word, Google Docs u otros procesadores
 - Estructurar el contenido con párrafos, secciones y subsecciones
 - Utilizar encabezados jerárquicos (H1, H2, H3) para organizar la información
 - Aplicar espaciado y márgenes apropiados para legibilidad
- Aplicar formatos y estilos profesionales
 - Seleccionar fuentes legibles y tamaños de letra apropiados
 - Aplicar estilos predefinidos para mantener consistencia
 - Utilizar negritas, cursivas y subrayados de forma moderada
 - Crear listas numeradas y viñetas para información estructurada
- Insertar elementos visuales y tablas
 - Insertar imágenes, gráficos y diagramas relevantes
 - Crear tablas para organizar datos de forma clara
 - Añadir pie de página, encabezado y números de página
 - Incluir tabla de contenidos automática para documentos largos
- Guardar y exportar documentos en distintos formatos
 - Guardar documentos en formato nativo (.docx, .odt)
 - Exportar a PDF para distribución segura
 - Convertir a otros formatos según necesidades del destinatario
 - Establecer control de versiones y realizar copias de seguridad

■ Medios y recursos

- Procesadores de texto (Microsoft Word, Google Docs, LibreOffice Writer)
- Plantillas de documentos profesionales
- Herramientas de corrección ortográfica y gramatical
- Bibliotecas de imágenes y gráficos
- Almacenamiento en la nube para sincronización

■ Resultados esperados

- Documentos creados con estructura clara y profesional
- Formatos y estilos aplicados consistentemente
- Documentos exportados en múltiples formatos según necesidades
- Documentos guardados y respaldados de forma segura

Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales

Actividad 2.2 Elaborar presentaciones digitales visuales

- Diseñar presentaciones con herramientas digitales
 - Crear nuevas presentaciones en PowerPoint, Google Slides o Canva
 - Seleccionar plantillas profesionales y coherentes con la marca
 - Estructurar el contenido en diapositivas lógicas y secuenciales
 - Establecer un flujo narrativo claro que guíe al público
- Estructurar contenido con elementos visuales

- Distribuir texto de forma legible (máximo 5-6 líneas por diapositiva)
- Insertar imágenes, gráficos y iconos relevantes
- Utilizar colores coherentes y contrastados para legibilidad
- Aplicar tamaños de fuente adecuados para proyección
- Añadir animaciones y transiciones efectivas
 - Aplicar transiciones entre diapositivas de forma moderada
 - Animar elementos para revelar información progresivamente
 - Utilizar efectos que mejoren la comprensión sin distraer
 - Establecer tiempos de animación apropiados
- Adaptar diseño y narrativa al público y contexto
 - Ajustar nivel de detalle según conocimiento previo de la audiencia
 - Seleccionar ejemplos y casos de uso relevantes
 - Personalizar el tono y estilo según contexto (formal, informal, técnico)
 - Incluir llamadas a la acción o conclusiones claras

■ Medios y recursos

- Herramientas de presentación (PowerPoint, Google Slides, Canva, Prezi)
- Plantillas de diseño profesionales
- Bibliotecas de imágenes, iconos y gráficos
- Herramientas de diseño gráfico básico
- Fuentes tipográficas profesionales

■ Resultados esperados

- Presentaciones creadas con diseño visual atractivo y profesional
- Contenido estructurado de forma clara y lógica
- Animaciones y transiciones aplicadas efectivamente
- Presentaciones adaptadas al público y contexto específico

Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales

Actividad 2.3 Editar imágenes básicas para contenido digital

- Realizar ajustes básicos de imágenes
 - Recortar imágenes para mejorar composición y eliminar elementos innecesarios
 - Redimensionar imágenes manteniendo proporción de aspecto
 - Ajustar brillo, contraste y saturación para mejorar calidad visual
 - Corregir exposición y balance de blancos
- Aplicar filtros y efectos sencillos
 - Aplicar filtros predefinidos para mejorar estética
 - Añadir efectos de sombra, desenfoque o viñeta
 - Aplicar estilos de color (blanco y negro, sepia, vintage)
 - Utilizar herramientas de enfoque para mejorar nitidez
- Guardar imágenes en formatos apropiados
 - Exportar en formato JPEG para web y redes sociales
 - Guardar en PNG para imágenes con transparencia
 - Utilizar WebP para optimización de carga web
 - Ajustar compresión y calidad según uso previsto

■ Medios y recursos

- Herramientas de edición de imágenes (Photoshop, GIMP, Pixlr, Canva)
- Aplicaciones móviles de edición (Snapseed, Adobe Lightroom Mobile)

- Bibliotecas de filtros y efectos predefinidos
- Herramientas de compresión de imágenes

■ Resultados esperados

- Imágenes editadas con ajustes de brillo, contraste y composición
- Filtros y efectos aplicados para mejorar calidad visual
- Imágenes guardadas en formatos optimizados para cada uso
- Contenido visual mejorado para publicación en web y redes sociales

Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales

Actividad 2.4 Generar hojas de cálculo con análisis de datos

- Crear y gestionar hojas de cálculo
 - Abrir y crear nuevas hojas de cálculo en Excel o Google Sheets
 - Estructurar datos en filas y columnas de forma lógica
 - Aplicar formatos de celda (número, moneda, porcentaje, fecha)
 - Crear múltiples hojas para organizar datos relacionados
- Aplicar fórmulas y funciones básicas
 - Utilizar funciones de suma, promedio, máximo y mínimo
 - Crear fórmulas condicionales (SI, SI.ERROR)
 - Aplicar funciones de búsqueda (BUSCARV, INDICE)
 - Utilizar referencias absolutas y relativas correctamente
- Aplicar formatos condicionales y visualización
 - Aplicar formato condicional para resaltar valores según criterios
 - Crear gráficos de barras, líneas y sectores
 - Generar tablas dinámicas para análisis multidimensional
 - Aplicar filtros y ordenamiento para explorar datos
- Analizar y presentar resultados
 - Interpretar datos y extraer conclusiones relevantes
 - Crear dashboards visuales con gráficos y métricas clave
 - Documentar metodología y fuentes de datos
 - Exportar resultados en formatos accesibles

■ Medios y recursos

- Herramientas de hojas de cálculo (Microsoft Excel, Google Sheets, LibreOffice Calc)
- Plantillas de análisis predefinidas
- Funciones y fórmulas avanzadas
- Herramientas de visualización de datos
- Complementos y extensiones para análisis

■ Resultados esperados

- Hojas de cálculo creadas con estructura clara y datos organizados
- Fórmulas y funciones aplicadas correctamente
- Gráficos y tablas dinámicas generadas para visualización
- Análisis de datos completado con conclusiones documentadas

Función 2: Creación y Edición de Contenidos Digitales

Actividad 2.5 Producir contenido multimedia sencillo

- Crear contenidos que combinen múltiples formatos
 - Combinar texto, imágenes, audio y vídeo en un proyecto
 - Seleccionar herramientas accesibles según tipo de contenido
 - Planificar estructura y flujo del contenido multimedia
 - Asegurar coherencia visual y narrativa entre elementos
- Editar clips de vídeo básicos
 - Importar y organizar clips de vídeo en editor
 - Recortar y ajustar duración de clips
 - Aplicar transiciones entre clips
 - Ajustar velocidad de reproducción si es necesario
- Añadir elementos de audio y subtítulos
 - Insertar música de fondo o efectos de sonido
 - Ajustar niveles de audio para claridad
 - Añadir subtítulos automáticos o manuales
 - Sincronizar audio con vídeo correctamente
- Publicar y exportar contenido multimedia
 - Exportar en formatos compatibles con plataformas de destino
 - Optimizar tamaño de archivo para web y redes sociales
 - Publicar en plataformas de vídeo (YouTube, Vimeo, TikTok)
 - Añadir metadatos y descripciones para SEO

■ Medios y recursos

- Herramientas de edición de vídeo (DaVinci Resolve, Adobe Premiere Elements, iMovie)
- Editores de audio (Audacity, Adobe Audition)
- Bibliotecas de música y efectos de sonido
- Herramientas de generación de subtítulos
- Plataformas de publicación de vídeo

■ Resultados esperados

- Contenido multimedia creado combinando texto, imagen, audio y vídeo
- Clips de vídeo editados con transiciones y efectos básicos
- Subtítulos añadidos para accesibilidad
- Contenido publicado en plataformas digitales con metadatos completos

Función 3: Organización y Gestión de Información Digital

Función 3: Organización y Gestión de Información Digital

Actividad 3.1 Organizar carpetas y archivos digitales

- Crear jerarquías de carpetas lógicas
 - Diseñar estructura de carpetas según criterios temáticos o por proyecto
 - Crear carpetas principales y subcarpetas anidadas
 - Establecer niveles de profundidad razonables (máximo 4-5 niveles)
 - Documentar la estructura para facilitar comprensión a otros usuarios
- Aplicar convenciones de nomenclatura coherentes
 - Utilizar nombres descriptivos y evitar caracteres especiales
 - Incluir fechas en formato AAAA-MM-DD para ordenamiento cronológico
 - Utilizar versiones (v1, v2) para archivos que evolucionan
 - Mantener consistencia en mayúsculas, espacios y separadores
- Mantener el espacio de almacenamiento ordenado
 - Revisar regularmente carpetas para identificar archivos obsoletos
 - Archivar o eliminar documentos que ya no son necesarios
 - Consolidar archivos duplicados
 - Monitorizar uso de espacio de almacenamiento

■ Medios y recursos

- Sistemas de archivos del ordenador (Windows Explorer, Finder, Nautilus)
- Herramientas de gestión de archivos (Total Commander, Double Commander)
- Almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, Dropbox)
- Herramientas de búsqueda y filtrado de archivos

■ Resultados esperados

- Estructura de carpetas creada de forma lógica y accesible
- Archivos nombrados siguiendo convenciones consistentes
- Espacio de almacenamiento optimizado y sin duplicados
- Documentación de estructura disponible para otros usuarios

Función 3: Organización y Gestión de Información Digital

Actividad 3.2 Compartir archivos en la nube de forma segura

- Subir y almacenar archivos en servicios de nube
 - Crear cuenta en servicio de almacenamiento en la nube
 - Subir archivos individuales o en lotes
 - Organizar archivos en carpetas dentro del servicio
 - Verificar que los archivos se han subido correctamente
- Generar enlaces de acceso y gestionar permisos
 - Crear enlaces compartibles para archivos o carpetas
 - Establecer permisos de visualización (solo lectura)
 - Establecer permisos de edición (lectura y escritura)
 - Configurar permisos de administración para gestores de contenido
- Sincronizar archivos entre dispositivos
 - Instalar cliente de sincronización en múltiples dispositivos

- Configurar carpetas sincronizadas automáticamente
- Verificar que los cambios se sincronizan en tiempo real
- Resolver conflictos de sincronización cuando ocurran
- Garantizar seguridad en compartición de archivos
 - Verificar que solo usuarios autorizados tienen acceso
 - Revocar acceso cuando ya no sea necesario
 - Utilizar contraseñas para enlaces sensibles
 - Establecer fechas de expiración para acceso temporal

■ Medios y recursos

- Servicios de almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, Dropbox, iCloud)
- Clientes de sincronización de escritorio
- Herramientas de gestión de permisos
- Sistemas de autenticación (contraseñas, 2FA)

■ Resultados esperados

- Archivos subidos y almacenados en la nube
- Enlaces de compartición generados con permisos apropiados
- Archivos sincronizados automáticamente entre dispositivos
- Acceso controlado y seguro a archivos compartidos

Función 3: Organización y Gestión de Información Digital

Actividad 3.3 Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas

- Establecer niveles de acceso diferenciados
 - Asignar permisos de lectura para usuarios que solo consultan
 - Asignar permisos de edición para colaboradores activos
 - Asignar permisos de administración para gestores de contenido
 - Crear roles personalizados según necesidades organizacionales
- Gestionar acceso a usuarios y grupos
 - Añadir usuarios individuales con permisos específicos
 - Crear grupos de usuarios para simplificar gestión
 - Asignar permisos a grupos en lugar de individuos
 - Documentar quién tiene acceso a qué recursos
- Revisar y actualizar permisos periódicamente
 - Realizar auditorías trimestrales de permisos asignados
 - Identificar accesos innecesarios o obsoletos
 - Actualizar permisos según cambios organizacionales
 - Documentar cambios realizados
- Revocar accesos cuando sea necesario
 - Eliminar acceso cuando usuarios dejan la organización
 - Revocar permisos cuando cambian responsabilidades
 - Verificar que el acceso revocado es efectivo
 - Documentar razones de revocación

■ Medios y recursos

- Plataformas de almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, Dropbox)
- Sistemas de gestión de permisos
- Herramientas de auditoría de acceso
- Documentación de políticas de acceso

■ Resultados esperados

- Permisos de acceso configurados según roles y responsabilidades
- Usuarios y grupos con acceso apropiado a recursos
- Auditorías de permisos realizadas regularmente
- Accesos revocados de forma oportuna y documentada

Función 3: Organización y Gestión de Información Digital

Actividad 3.4 Colaborar en documentos compartidos en tiempo real

- Trabajar simultáneamente en documentos compartidos
 - Abrir documentos compartidos en Google Docs, Office 365 u otras plataformas
 - Editar contenido de forma simultánea con otros usuarios
 - Ver cambios en tiempo real mientras otros escriben
 - Mantener coherencia y evitar conflictos de edición
- Utilizar comentarios y sugerencias para coordinación
 - Añadir comentarios para señalar cambios o solicitar revisión
 - Utilizar modo de sugerencias para proponer cambios sin sobrescribir
 - Responder a comentarios de otros colaboradores
 - Resolver comentarios cuando se han abordado
- Gestionar historial de versiones
 - Acceder al historial de cambios para ver evolución del documento
 - Restaurar versiones anteriores si es necesario
 - Identificar quién realizó cada cambio y cuándo
 - Crear puntos de referencia (versiones nombradas) en hitos importantes
- Mantener coherencia del documento colaborativo
 - Establecer convenciones de formato y estilo antes de colaborar
 - Revisar cambios de otros colaboradores para mantener consistencia
 - Resolver conflictos de edición de forma colaborativa
 - Documentar decisiones de contenido y formato

■ Medios y recursos

- Plataformas de edición colaborativa (Google Docs, Microsoft Office 365, Etherpad)
- Herramientas de comentarios y sugerencias
- Historial de versiones y control de cambios
- Sistemas de notificación de cambios

■ Resultados esperados

- Documentos editados simultáneamente por múltiples usuarios
- Comentarios y sugerencias utilizados para coordinación
- Historial de versiones disponible y accesible
- Documentos coherentes y sin conflictos de edición

Función 4: Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital

Función 4: Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital

Actividad 4.1 Buscar información en línea de forma efectiva

- Utilizar motores de búsqueda y bases de datos
 - Acceder a motores de búsqueda generales (Google, Bing, DuckDuckGo)
 - Utilizar bases de datos especializadas según el tema
 - Buscar en bibliotecas digitales y repositorios académicos
 - Explorar directorios y portales temáticos
- Aplicar operadores de búsqueda avanzada
 - Utilizar comillas para búsquedas exactas
 - Usar operadores booleanos (AND, OR, NOT) para refinar búsquedas
 - Aplicar filtros de fecha, idioma y tipo de contenido
 - Utilizar búsqueda por sitio (site:) para limitar a dominios específicos
- Seleccionar fuentes pertinentes según objetivo
 - Identificar tipo de fuente necesaria (académica, comercial, oficial)
 - Evaluar relevancia de resultados según consulta
 - Priorizar fuentes autorizadas y actualizadas
 - Descartar resultados no relevantes o de baja calidad

■ Medios y recursos

- Motores de búsqueda (Google, Bing, DuckDuckGo, Ecosia)
- Bases de datos especializadas (Google Scholar, PubMed, JSTOR)
- Bibliotecas digitales (Internet Archive, Project Gutenberg)
- Herramientas de búsqueda avanzada
- Extensiones de navegador para búsqueda mejorada

■ Resultados esperados

- Información relevante localizada mediante búsquedas efectivas
- Operadores de búsqueda aplicados para refinar resultados
- Fuentes pertinentes seleccionadas según objetivo
- Tiempo de búsqueda optimizado mediante técnicas avanzadas

Función 4: Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital

Actividad 4.2 Evaluar la credibilidad de fuentes digitales

- Analizar credibilidad y autoría de fuentes
 - Verificar identidad y credenciales del autor
 - Comprobar afiliación institucional o profesional
 - Evaluar experiencia y reputación del autor
 - Identificar posibles conflictos de interés
- Verificar fecha de publicación y actualización
 - Comprobar cuándo fue publicada la información
 - Identificar si la fuente ha sido actualizada recientemente
 - Evaluar si la información sigue siendo relevante

- Buscar versiones más recientes si es necesario
- Contrastar información entre múltiples fuentes
 - Buscar la misma información en al menos 2-3 fuentes independientes
 - Identificar puntos de acuerdo y desacuerdo
 - Detectar sesgos o perspectivas parciales
 - Evaluar consistencia de la información
- Identificar noticias falsas y desinformación
 - Reconocer características de fake news (titulares sensacionalistas, falta de fuentes)
 - Utilizar herramientas de verificación de hechos (Snopes, FactCheck)
 - Verificar imágenes mediante búsqueda inversa
 - Reportar contenido falso a plataformas

■ Medios y recursos

- Herramientas de verificación de hechos (Snopes, FactCheck.org, Maldita.es)
- Búsqueda inversa de imágenes (Google Images, TinEye)
- Bases de datos de artículos académicos
- Herramientas de análisis de sitios web (Whois, PageRank)
- Extensiones de navegador para verificación de credibilidad

■ Resultados esperados

- Credibilidad de fuentes evaluada según criterios de autoría y reputación
- Información contrastada entre múltiples fuentes independientes
- Noticias falsas y desinformación identificadas y reportadas
- Decisiones informadas basadas en fuentes confiables

Función 4: Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital

Actividad 4.3 Analizar datos básicos en entornos digitales

- Interpretar datos numéricos y estadísticos
 - Leer y comprender tablas de datos
 - Interpretar gráficos (barras, líneas, sectores)
 - Entender conceptos estadísticos básicos (media, mediana, desviación estándar)
 - Identificar tendencias y patrones en datos
- Utilizar herramientas digitales para análisis
 - Filtrar datos según criterios específicos
 - Ordenar datos por columnas para identificar extremos
 - Crear visualizaciones simples (gráficos, tablas)
 - Utilizar funciones básicas de análisis en hojas de cálculo
- Extraer conclusiones relevantes
 - Identificar datos más significativos o relevantes
 - Formular conclusiones basadas en evidencia
 - Reconocer limitaciones de los datos
 - Proponer acciones basadas en análisis

■ Medios y recursos

- Hojas de cálculo (Excel, Google Sheets)
- Herramientas de visualización de datos (Tableau, Power BI, Google Data Studio)
- Dashboards digitales
- Herramientas de análisis estadístico básico

■ Resultados esperados

- Datos numéricos interpretados correctamente
- Gráficos y estadísticas analizados
- Conclusiones relevantes extraídas de los datos
- Decisiones informadas basadas en análisis de datos

NSICA

Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos

Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos

Actividad 5.1 Proteger contraseñas y credenciales digitales

- Crear contraseñas seguras y únicas
 - Utilizar mínimo 12 caracteres en contraseñas
 - Combinar mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales
 - Evitar información personal (nombres, fechas de nacimiento)
 - Crear contraseñas únicas para cada servicio digital
- Utilizar gestores de contraseñas
 - Instalar gestor de contraseñas (Bitwarden, 1Password, LastPass)
 - Almacenar contraseñas de forma encriptada
 - Generar contraseñas aleatorias mediante el gestor
 - Sincronizar contraseñas entre dispositivos de forma segura
- Cambiar contraseñas periódicamente
 - Establecer recordatorios para cambiar contraseñas cada 3-6 meses
 - Cambiar contraseñas inmediatamente si se sospecha compromiso
 - Evitar reutilizar contraseñas antiguas
 - Documentar cambios realizados
- Evitar reutilización entre plataformas
 - Utilizar contraseña única para cada servicio
 - No compartir contraseñas entre cuentas personales y profesionales
 - Cambiar contraseña si se ha utilizado en otra plataforma comprometida
 - Verificar si contraseña ha sido expuesta en brechas de datos

■ Medios y recursos

- Gestores de contraseñas (Bitwarden, 1Password, LastPass, KeePass)
- Generadores de contraseñas
- Herramientas de verificación de brechas de datos (Have I Been Pwned)
- Autenticación multifactor

■ Resultados esperados

- Contraseñas creadas con criterios de seguridad robustos
- Contraseñas almacenadas de forma segura en gestor
- Contraseñas cambiadas periódicamente
- Contraseñas únicas para cada servicio digital

Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos

Actividad 5.2 Activar autenticación de dos factores

- Configurar autenticación de doble factor
 - Acceder a configuración de seguridad de la cuenta
 - Seleccionar método de 2FA (aplicación, SMS, clave física)
 - Seguir instrucciones de configuración del servicio
 - Verificar que 2FA está activo correctamente
- Utilizar aplicaciones autenticadoras
 - Instalar aplicación autenticadora (Google Authenticator, Authy, Microsoft Authenticator)

- Escanear código QR proporcionado por el servicio
- Guardar códigos de respaldo en lugar seguro
- Generar códigos de tiempo único (TOTP) cuando sea necesario
- Utilizar SMS o llaves de seguridad física
 - Configurar SMS como método de 2FA si es disponible
 - Utilizar llaves de seguridad física (YubiKey, Google Titan) para máxima seguridad
 - Verificar que el número de teléfono es correcto
 - Mantener llave de seguridad en lugar seguro
- Gestionar códigos de recuperación
 - Guardar códigos de recuperación en lugar seguro (gestor de contraseñas, caja fuerte)
 - Imprimir códigos de recuperación como respaldo
 - Utilizar códigos de recuperación solo en caso de emergencia
 - Generar nuevos códigos si los anteriores han sido utilizados

■ Medios y recursos

- Aplicaciones autenticadoras (Google Authenticator, Authy, Microsoft Authenticator)
- Llaves de seguridad física (YubiKey, Google Titan, Titan Security Key)
- SMS como método de autenticación
- Códigos de recuperación impresos o digitales

■ Resultados esperados

- Autenticación de dos factores activada en cuentas importantes
- Aplicación autenticadora configurada y funcionando
- Códigos de recuperación guardados de forma segura
- Acceso a cuentas protegido con segunda capa de seguridad

Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos

Actividad 5.3 Identificar y reportar intentos de phishing y fraude

- Reconocer indicadores de phishing
 - Identificar direcciones de correo sospechosas o falsificadas
 - Detectar URLs que no coinciden con el dominio oficial
 - Reconocer solicitudes urgentes de información sensible
 - Identificar errores de ortografía o formato en comunicaciones oficiales
- Verificar autenticidad de remitentes y enlaces
 - Pasar el cursor sobre enlaces para ver URL real antes de hacer clic
 - Verificar certificado SSL del sitio web (candado verde)
 - Contactar directamente a la organización para verificar solicitudes
 - Utilizar herramientas de verificación de URLs
- Evitar compartir información sensible
 - No responder a solicitudes de contraseña o datos bancarios por correo
 - No descargar archivos de remitentes desconocidos
 - No hacer clic en enlaces de correos sospechosos
 - Verificar legitimidad antes de proporcionar información personal
- Reportar intentos de phishing
 - Reportar correos de phishing a la plataforma (botón de reporte)
 - Informar a la organización suplantada sobre el fraude
 - Reportar a autoridades si se ha producido robo de datos
 - Documentar detalles del intento para referencia futura

■ Medios y recursos

- Herramientas de verificación de URLs (URLhaus, VirusTotal)
- Extensiones de navegador anti-phishing
- Servicios de reporte de phishing (Anti-Phishing Working Group)
- Educación sobre seguridad y concienciación

■ Resultados esperados

- Intentos de phishing identificados y evitados
- Autenticidad de remitentes y enlaces verificada
- Información sensible protegida de acceso no autorizado
- Intentos de phishing reportados a autoridades correspondientes

Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos

Actividad 5.4 Aplicar medidas básicas de ciberseguridad cotidiana

- Adoptar hábitos seguros en uso de dispositivos
 - Evitar conectarse a redes Wi-Fi públicas no seguras
 - Utilizar VPN en redes públicas si es necesario
 - Bloquear dispositivo cuando se deja desatendido
 - Utilizar contraseña o biometría para desbloquear dispositivos
- Mantener sistemas operativos y aplicaciones actualizados
 - Habilitar actualizaciones automáticas de sistema operativo
 - Instalar parches de seguridad tan pronto como estén disponibles
 - Actualizar navegador y extensiones regularmente
 - Desinstalar software obsoleto o no utilizado
- Realizar copias de seguridad periódicas
 - Establecer copias de seguridad automáticas en la nube
 - Realizar copias de seguridad locales en disco externo
 - Verificar integridad de copias de seguridad
 - Documentar ubicación y acceso a copias de seguridad
- Utilizar software de seguridad
 - Instalar antivirus o software de seguridad integrado
 - Mantener firewall habilitado
 - Realizar escaneos periódicos de malware
 - Utilizar herramientas de detección de amenazas

■ Medios y recursos

- Software antivirus (Windows Defender, Kaspersky, Norton)
- Firewall (integrado en sistema operativo)
- VPN (ProtonVPN, NordVPN, Mullvad)
- Herramientas de copia de seguridad (Backblaze, Acronis, Duplicati)
- Herramientas de monitoreo de seguridad

■ Resultados esperados

- Hábitos seguros adoptados en uso cotidiano de dispositivos
- Sistemas operativos y aplicaciones mantenidos actualizados
- Copias de seguridad realizadas regularmente
- Dispositivos protegidos contra malware y amenazas

Función 5: Ciberseguridad y Protección de Datos

Actividad 5.5 Proteger datos personales en entornos digitales

- Comprender derechos sobre datos personales
 - Conocer derechos según RGPD (acceso, rectificación, supresión)
 - Entender derecho al olvido y portabilidad de datos
 - Identificar quién es responsable de datos personales
 - Conocer procedimientos para ejercer derechos
- Limitar información personal compartida
 - Compartir solo información necesaria en plataformas digitales
 - Evitar publicar datos sensibles (número de teléfono, dirección)
 - Revisar qué información es visible públicamente
 - Utilizar seudónimos cuando sea apropiado
- Revisar políticas de privacidad
 - Leer políticas de privacidad antes de aceptar términos
 - Identificar qué datos se recopilan y cómo se utilizan
 - Entender derechos y opciones de privacidad disponibles
 - Rechazar servicios con políticas de privacidad inaceptables
- Solicitar eliminación de datos personales
 - Identificar servicios que almacenan datos personales
 - Enviar solicitud formal de eliminación de datos
 - Verificar que datos han sido eliminados
 - Documentar solicitudes y respuestas

■ Medios y recursos

- Documentación sobre RGPD y derechos de datos
- Herramientas de solicitud de eliminación de datos (DeleteMe, Incogni)
- Políticas de privacidad de servicios digitales
- Autoridades de protección de datos

■ Resultados esperados

- Derechos sobre datos personales comprendidos
- Información personal limitada en plataformas digitales
- Políticas de privacidad revisadas antes de aceptar
- Solicitudes de eliminación de datos realizadas y documentadas

Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Actividad 6.1 Participar en videoconferencias profesionales

- Conectarse a reuniones virtuales
 - Instalar herramienta de videoconferencia (Zoom, Teams, Meet)
 - Acceder a enlace de reunión o código de acceso
 - Verificar audio y vídeo antes de conectarse
 - Conectarse con tiempo de anticipación
- Gestionar funciones durante la sesión
 - Activar/desactivar micrófono según sea necesario
 - Encender/apagar cámara según contexto
 - Utilizar chat para preguntas o comentarios
 - Compartir pantalla cuando sea necesario
- Aplicar buenas prácticas de presencia digital
 - Utilizar fondo profesional o desenfoque de fondo
 - Vestir apropiadamente para la reunión
 - Mantener contacto visual con cámara
 - Evitar distracciones y multitarea durante la reunión
- Participar activamente en la comunicación
 - Escuchar atentamente a otros participantes
 - Contribuir con comentarios relevantes
 - Respetar turnos de palabra
 - Tomar notas de puntos importantes

■ Medios y recursos

- Herramientas de videoconferencia (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Jitsi)
- Cámara web y micrófono de calidad
- Conexión a internet estable
- Fondos virtuales o físicos profesionales

■ Resultados esperados

- Conexión exitosa a reuniones virtuales
- Audio y vídeo funcionando correctamente
- Participación activa en videoconferencias
- Presencia profesional mantenida durante sesiones

Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Actividad 6.2 Colaborar en equipos de trabajo remotos

- Participar en dinámicas de trabajo distribuido
 - Mantener comunicación fluida con miembros del equipo
 - Contribuir activamente a objetivos colectivos
 - Respetar horarios y plazos establecidos
 - Fomentar cohesión del grupo a pesar de la distancia
- Utilizar herramientas de colaboración digital
 - Acceder a wikis y espacios de trabajo compartidos

- Contribuir a tableros compartidos (Trello, Miro)
- Participar en espacios de trabajo virtuales
- Utilizar herramientas de gestión de proyectos
- Gestionar disponibilidad y comunicación asíncrona
 - Establecer horarios de disponibilidad claros
 - Responder a mensajes en tiempo razonable
 - Documentar decisiones y avances para otros
 - Utilizar canales apropiados para diferentes tipos de comunicación

■ Medios y recursos

- Herramientas de colaboración (Slack, Microsoft Teams, Discord)
- Plataformas de gestión de proyectos (Asana, Monday.com, Trello)
- Espacios de trabajo virtuales (Miro, Mural, Figma)
- Wikis y documentación compartida

■ Resultados esperados

- Comunicación fluida mantenida en equipo remoto
- Herramientas de colaboración utilizadas efectivamente
- Disponibilidad comunicada claramente
- Trabajo colaborativo completado de forma coordinada

Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Actividad 6.3 Coordinar tareas en entornos virtuales de trabajo

- Utilizar herramientas de gestión de proyectos
 - Crear proyectos y tableros en herramienta de gestión
 - Añadir tareas con descripciones claras
 - Asignar tareas a miembros del equipo
 - Establecer prioridades y dependencias entre tareas
- Establecer plazos y responsables
 - Definir fechas de vencimiento para cada tarea
 - Asignar responsables claros
 - Establecer hitos y puntos de control
 - Comunicar plazos a todo el equipo
- Actualizar estado de tareas regularmente
 - Marcar tareas como en progreso, completadas o bloqueadas
 - Añadir comentarios sobre avances
 - Identificar obstáculos y solicitar ayuda
 - Mantener información actualizada para visibilidad del equipo
- Comunicar avances al equipo
 - Realizar actualizaciones de estado regulares
 - Reportar problemas y riesgos identificados
 - Celebrar hitos y completaciones
 - Documentar lecciones aprendidas

■ Medios y recursos

- Herramientas de gestión de proyectos (Asana, Monday.com, Trello, Jira)
- Tableros Kanban digitales
- Herramientas de seguimiento de tiempo
- Sistemas de notificación y alertas

■ Resultados esperados

- Tareas creadas y asignadas en herramienta de gestión
- Plazos y responsables establecidos claramente
- Estado de tareas actualizado regularmente
- Avances comunicados al equipo de forma oportuna

Función 6: Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Actividad 6.4 Participar en comunidades y foros digitales

- Unirse a comunidades en línea relevantes
 - Identificar comunidades relacionadas con ámbito de trabajo
 - Crear cuenta y completar perfil
 - Revisar normas y directrices de la comunidad
 - Presentarse a otros miembros
- Contribuir con aportaciones de valor
 - Responder a preguntas de otros miembros
 - Compartir conocimiento y experiencia
 - Proporcionar recursos útiles y enlaces
 - Participar en debates constructivos
- Respetar normas de netiqueta
 - Leer hilos anteriores antes de responder
 - Utilizar tono respetuoso y profesional
 - Evitar spam, autopromoción excesiva o contenido ofensivo
 - Reportar comportamiento inapropiado a moderadores
- Aprovechar comunidades para aprendizaje
 - Aprender de experiencias de otros miembros
 - Hacer preguntas cuando se necesita ayuda
 - Participar en eventos y webinarios de la comunidad
 - Establecer conexiones profesionales

■ Medios y recursos

- Plataformas de comunidades (Reddit, Stack Overflow, Discord, Slack)
- Foros especializados según industria
- Grupos de LinkedIn y redes profesionales
- Eventos y webinarios de comunidades

■ Resultados esperados

- Membresía activa en comunidades relevantes
- Aportaciones de valor realizadas regularmente
- Normas de netiqueta respetadas
- Aprendizaje y conexiones profesionales establecidas

Función 7: Gestión de Identidad Digital y Privacidad

Función 7: Gestión de Identidad Digital y Privacidad

Actividad 7.1 Gestionar identidad digital personal y profesional

- Construir presencia profesional en línea
 - Crear perfil profesional en LinkedIn con información completa
 - Utilizar foto profesional de calidad
 - Escribir resumen profesional claro y atractivo
 - Documentar experiencia, educación y habilidades
- Revisar y gestionar huella digital
 - Buscar información pública sobre uno mismo en internet
 - Identificar contenido inapropiado o desactualizado
 - Solicitar eliminación de contenido problemático
 - Monitorizar menciones en línea regularmente
- Diferenciar perfiles personales y profesionales
 - Mantener cuentas separadas para uso personal y profesional
 - Utilizar diferentes nombres de usuario si es apropiado
 - Aplicar privacidad diferenciada según tipo de perfil
 - Evitar mezclar contenido personal y profesional

■ Medios y recursos

- Plataformas profesionales (LinkedIn, GitHub, Portfolio personal)
- Herramientas de monitoreo de huella digital (Google Alerts, Mention)
- Herramientas de búsqueda de información personal
- Servicios de eliminación de datos

■ Resultados esperados

- Presencia profesional en línea establecida y actualizada
- Huella digital revisada y gestionada
- Perfiles personales y profesionales diferenciados
- Identidad digital coherente y positiva

Función 7: Gestión de Identidad Digital y Privacidad

Actividad 7.2 Configurar privacidad en plataformas y aplicaciones

- Acceder a opciones de privacidad
 - Localizar configuración de privacidad en plataformas
 - Comprender opciones disponibles
 - Revisar configuración predeterminada
 - Realizar cambios según preferencias
- Controlar quién ve información personal
 - Limitar visibilidad de perfil a amigos o contactos
 - Controlar quién puede ver publicaciones
 - Gestionar etiquetado en fotos y contenido
 - Revisar solicitudes de amistad o seguimiento
- Gestionar permisos de aplicaciones móviles
 - Revisar permisos solicitados por aplicaciones

- Denegar permisos innecesarios (cámara, micrófono, ubicación)
- Revocar permisos de aplicaciones no utilizadas
- Utilizar permisos granulares cuando sea disponible
- Desactivar seguimiento publicitario
 - Desactivar rastreo de publicidad personalizada
 - Utilizar modo de privacidad en navegador
 - Instalar extensiones de bloqueo de rastreadores
 - Revisar y limpiar cookies regularmente

■ Medios y recursos

- Configuración de privacidad de plataformas (Facebook, Instagram, Twitter, TikTok)
- Configuración de privacidad de aplicaciones móviles
- Extensiones de navegador (uBlock Origin, Privacy Badger)
- Herramientas de gestión de cookies

■ Resultados esperados

- Opciones de privacidad configuradas según preferencias
- Información personal protegida de acceso no autorizado
- Permisos de aplicaciones gestionados
- Seguimiento publicitario minimizado

Función 8: Transacciones y Servicios Digitales

Función 8: Transacciones y Servicios Digitales

Actividad 8.1 Comprar en línea de forma segura

- Verificar seguridad del sitio web
 - Comprobar que URL comienza con HTTPS
 - Verificar presencia de candado de seguridad
 - Buscar sellos de confianza (VeriSign, Norton Secured)
 - Evitar sitios con advertencias de seguridad del navegador
- Evaluar reputación del vendedor
 - Leer reseñas de otros compradores
 - Verificar información de contacto del vendedor
 - Comprobar política de devolución
 - Investigar si el vendedor es conocido y confiable
- Comparar precios y condiciones
 - Utilizar herramientas de comparación de precios
 - Revisar condiciones de envío y devolución
 - Verificar si hay costos ocultos
 - Comprobar disponibilidad y tiempo de entrega
- Proteger datos de pago
 - Utilizar métodos de pago seguros (tarjeta de crédito, PayPal)
 - Evitar transferencias bancarias directas a vendedores desconocidos
 - No compartir información bancaria completa
 - Conservar recibos y confirmaciones de compra

■ Medios y recursos

- Plataformas de compra en línea (Amazon, eBay, tiendas especializadas)
- Herramientas de comparación de precios (Google Shopping, Idealo)
- Métodos de pago seguros (tarjeta de crédito, PayPal, Bizum)
- Herramientas de verificación de seguridad de sitios

■ Resultados esperados

- Seguridad del sitio web verificada antes de comprar
- Reputación del vendedor evaluada
- Precios y condiciones comparados
- Compras realizadas con protección de datos de pago

Función 8: Transacciones y Servicios Digitales

Actividad 8.2 Gestionar pagos digitales y transacciones

- Realizar pagos en línea mediante múltiples métodos
 - Utilizar tarjeta de crédito/débito para compras en línea
 - Realizar transferencias bancarias cuando sea necesario
 - Utilizar monederos digitales (PayPal, Google Pay, Apple Pay)
 - Utilizar servicios de pago móvil (Bizum, Verse)
- Verificar seguridad de transacciones
 - Comprobar que la transacción es segura (HTTPS, certificado)

- Revisar detalles de la transacción antes de confirmar
- Utilizar autenticación de dos factores cuando sea disponible
- Verificar confirmación de pago recibida
- Revisar cargos en extractos bancarios
 - Revisar extractos bancarios regularmente
 - Identificar cargos no autorizados
 - Reportar transacciones fraudulentas al banco
 - Mantener registros de transacciones
- Gestionar suscripciones digitales
 - Registrar suscripciones activas
 - Revisar cargos periódicos
 - Cancelar suscripciones no utilizadas
 - Cambiar método de pago si es necesario

■ Medios y recursos

- Métodos de pago electrónico (tarjeta, transferencia, monederos digitales)
- Plataformas de pago (PayPal, Stripe, Square)
- Aplicaciones bancarias
- Herramientas de gestión de suscripciones

■ Resultados esperados

- Pagos realizados mediante múltiples métodos seguros
- Transacciones verificadas y confirmadas
- Extractos bancarios revisados regularmente
- Suscripciones gestionadas y controladas

Función 8: Transacciones y Servicios Digitales

Actividad 8.3 Realizar trámites administrativos en línea

- Acceder a portales de administración electrónica
 - Identificar portal correspondiente según tipo de trámite
 - Crear cuenta o acceder con credenciales existentes
 - Navegar por opciones disponibles
 - Localizar trámite específico requerido
- Autenticarse en servicios públicos
 - Utilizar Cl@ve para acceder a servicios públicos
 - Utilizar certificado digital si es requerido
 - Utilizar DNI electrónico para autenticación
 - Completar verificación de identidad si es necesaria
- Completar y enviar solicitudes
 - Rellenar formularios con información requerida
 - Adjuntar documentación necesaria
 - Revisar información antes de enviar
 - Confirmar envío y obtener número de referencia
- Seguimiento de trámites
 - Acceder a estado del trámite en línea
 - Responder a solicitudes de información adicional
 - Descargar documentos resultantes
 - Guardar confirmaciones y referencias

■ Medios y recursos

- Portales de administración electrónica (sede.administracion.gob.es)
- Sistema Cl@ve para autenticación
- Certificado digital o DNI electrónico
- Documentación requerida en formato digital

■ Resultados esperados

- Acceso a portales de administración electrónica
- Autenticación completada en servicios públicos
- Solicitudes completadas y enviadas
- Seguimiento de trámites realizado

Función 8: Transacciones y Servicios Digitales

Actividad 8.4 Cumplimentar formularios digitales y solicitar servicios

- Rellenar formularios en línea correctamente
 - Leer instrucciones del formulario cuidadosamente
 - Completar todos los campos requeridos
 - Utilizar formato correcto para datos (fecha, teléfono)
 - Evitar errores de ortografía y datos incorrectos
- Adjuntar documentación requerida
 - Identificar documentos necesarios
 - Escanear o fotografiar documentos si es necesario
 - Verificar que archivos están en formato aceptado
 - Comprobar que tamaño de archivo cumple límites
- Validar datos antes de enviar
 - Revisar toda la información introducida
 - Verificar que datos son correctos y completos
 - Comprobar que documentos están adjuntos
 - Releer términos y condiciones si es necesario
- Solicitar citas y servicios
 - Acceder a plataforma de reserva de citas
 - Seleccionar fecha y hora disponible
 - Proporcionar información de contacto
 - Recibir confirmación de cita

■ Medios y recursos

- Formularios en línea en plataformas administrativas y comerciales
- Herramientas de escaneo de documentos
- Plataformas de reserva de citas
- Herramientas de validación de formularios

■ Resultados esperados

- Formularios completados correctamente con información requerida
- Documentación adjuntada en formatos aceptados
- Datos validados antes de envío
- Citas y servicios solicitados exitosamente

Función 9: Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Función 9: Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Actividad 9.1 Resolver problemas técnicos básicos en dispositivos

- Diagnosticar incidencias comunes
 - Identificar síntomas del problema (bloqueo, error, lentitud)
 - Determinar si problema es de hardware o software
 - Buscar mensajes de error específicos
 - Documentar cuándo y cómo ocurre el problema
- Aplicar procedimientos básicos de resolución
 - Reiniciar dispositivo para resolver problemas temporales
 - Limpiar caché y archivos temporales
 - Desinstalar y reinstalar aplicaciones problemáticas
 - Verificar conexión a internet
- Buscar soluciones en recursos disponibles
 - Consultar foros y comunidades de soporte
 - Buscar tutoriales en YouTube o sitios especializados
 - Revisar documentación oficial del software
 - Contactar con soporte técnico si es necesario

■ Medios y recursos

- Herramientas de diagnóstico del sistema
- Foros de soporte técnico (Stack Overflow, Reddit)
- Tutoriales en línea y documentación oficial
- Servicio técnico del fabricante

■ Resultados esperados

- Problemas técnicos diagnosticados correctamente
- Procedimientos de resolución aplicados
- Soluciones encontradas en recursos disponibles
- Dispositivos funcionando correctamente

Función 9: Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Actividad 9.2 Actualizar aplicaciones y sistemas operativos

- Verificar disponibilidad de actualizaciones
 - Comprobar actualizaciones de sistema operativo regularmente
 - Revisar actualizaciones de aplicaciones instaladas
 - Identificar actualizaciones de seguridad críticas
 - Planificar tiempo para instalación de actualizaciones
- Instalar actualizaciones de forma segura
 - Realizar copia de seguridad antes de actualizar
 - Descargar actualizaciones de fuentes oficiales
 - Seguir instrucciones de instalación
 - Reiniciar dispositivo si es necesario

- Gestionar actualizaciones automáticas
 - Habilitar actualizaciones automáticas cuando sea posible
 - Configurar horarios de actualización apropiados
 - Revisar registro de actualizaciones instaladas
 - Desactivar actualizaciones automáticas si causa problemas

■ Medios y recursos

- Configuración de sistema operativo
- Tiendas de aplicaciones (App Store, Google Play, Microsoft Store)
- Herramientas de actualización automática
- Herramientas de copia de seguridad

■ Resultados esperados

- Actualizaciones de sistema operativo instaladas regularmente
- Aplicaciones mantenidas en versiones actuales
- Actualizaciones de seguridad aplicadas prontamente
- Dispositivos protegidos contra vulnerabilidades conocidas

Función 9: Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Actividad 9.3 Instalar software autorizado y configurar dispositivos

- Descargar software de fuentes autorizadas
 - Utilizar tiendas de aplicaciones oficiales
 - Descargar desde sitios web oficiales del desarrollador
 - Evitar descargas de sitios de terceros no confiables
 - Verificar autenticidad del software antes de instalar
- Verificar permisos solicitados
 - Revisar permisos que solicita la aplicación
 - Evaluar si permisos son necesarios para funcionalidad
 - Denegar permisos innecesarios
 - Desconfiar de aplicaciones que solicitan permisos excesivos
- Gestionar aplicaciones instaladas
 - Mantener inventario de aplicaciones instaladas
 - Desinstalar aplicaciones no utilizadas
 - Desinstalar aplicaciones no autorizadas
 - Limpiar archivos residuales después de desinstalar
- Configurar dispositivos según preferencias
 - Ajustar configuración de idioma y región
 - Configurar accesibilidad según necesidades
 - Personalizar escritorio y accesos directos
 - Establecer preferencias de red y energía

■ Medios y recursos

- Tiendas de aplicaciones oficiales (App Store, Google Play, Microsoft Store)
- Sitios web oficiales de desarrolladores
- Herramientas de desinstalación de software
- Configuración del sistema operativo

■ Resultados esperados

- Software instalado únicamente desde fuentes autorizadas
- Permisos de aplicaciones revisados y controlados
- Aplicaciones no utilizadas desinstaladas
- Dispositivos configurados según preferencias personales

NSICA

Función 10: Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital

Función 10: Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital

Actividad 10.1 Aprender nuevas aplicaciones digitales de forma autónoma

- Identificar recursos de aprendizaje digital
 - Buscar tutoriales en YouTube sobre la aplicación
 - Consultar documentación oficial del desarrollador
 - Acceder a cursos en línea (Udemy, Coursera, LinkedIn Learning)
 - Unirse a comunidades de usuarios de la aplicación
- Practicar de forma sistemática
 - Establecer objetivos de aprendizaje claros
 - Dedicar tiempo regular a practicar
 - Realizar ejercicios prácticos paso a paso
 - Experimentar con diferentes funcionalidades
- Evaluar propio nivel de competencia
 - Realizar autoevaluación de habilidades adquiridas
 - Identificar áreas donde se necesita más práctica
 - Buscar retroalimentación de otros usuarios
 - Documentar progreso realizado

■ Medios y recursos

- Tutoriales en línea (YouTube, Vimeo)
- Documentación oficial de aplicaciones
- Plataformas de e-learning (Udemy, Coursera, LinkedIn Learning)
- Comunidades de usuarios en línea
- Libros y guías de referencia

■ Resultados esperados

- Recursos de aprendizaje identificados y utilizados
- Práctica sistemática realizada regularmente
- Competencia en nuevas aplicaciones adquirida
- Autoevaluación completada y documentada

Función 10: Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital

Actividad 10.2 Adaptar habilidades digitales a nuevas plataformas

- Transferir conocimientos a nuevas plataformas
 - Identificar similitudes entre plataformas conocidas y nuevas
 - Aplicar conceptos aprendidos en contexto nuevo
 - Reconocer diferencias en interfaz y funcionalidad
 - Adaptar flujos de trabajo a nueva plataforma
- Explorar funcionalidades de nuevas herramientas
 - Experimentar con diferentes características
 - Probar funcionalidades avanzadas
 - Descubrir atajos y trucos de productividad
 - Documentar funcionalidades útiles
- Comparar características de plataformas

- Evaluar ventajas y desventajas de cada plataforma
- Comparar facilidad de uso
- Analizar costo y disponibilidad
- Seleccionar plataforma más apropiada según necesidades

■ Medios y recursos

- Documentación comparativa de plataformas
- Tutoriales de migración entre plataformas
- Herramientas de prueba gratuita
- Comunidades de usuarios de diferentes plataformas

■ Resultados esperados

- Conocimientos transferidos a nuevas plataformas
- Funcionalidades de nuevas herramientas exploradas
- Características de plataformas comparadas
- Adaptación a nuevas plataformas completada

NSICA

Función 11: Bienestar Digital y Seguridad en Línea

Función 11: Bienestar Digital y Seguridad en Línea

Actividad 11.1 Aplicar buenas prácticas de bienestar digital

- Adoptar hábitos saludables en uso de tecnología
 - Establecer pausas activas cada 30-60 minutos
 - Mantener postura ergonómica mientras se usa dispositivo
 - Ajustar brillo y contraste de pantalla
 - Utilizar gafas de protección si es necesario
- Gestionar notificaciones y distracciones
 - Desactivar notificaciones no esenciales
 - Utilizar modo no molestar durante trabajo concentrado
 - Establecer horarios sin tecnología
 - Reducir tiempo de pantalla gradualmente
- Reflexionar sobre impacto de la tecnología
 - Evaluar efectos en bienestar físico y mental
 - Identificar patrones de uso problemáticos
 - Reconocer impacto en relaciones sociales
 - Buscar equilibrio entre uso digital y actividades offline
- Establecer límites personales
 - Definir horarios de desconexión
 - Crear espacios libres de tecnología
 - Establecer límites de tiempo de pantalla
 - Comunicar límites a otros

■ Medios y recursos

- Herramientas de control de tiempo de pantalla
- Aplicaciones de bienestar digital
- Guías de ergonomía digital
- Recursos sobre salud mental y tecnología

■ Resultados esperados

- Hábitos saludables adoptados en uso de tecnología
- Notificaciones gestionadas efectivamente
- Reflexión sobre impacto de tecnología realizada
- Límites personales establecidos y respetados

Función 11: Bienestar Digital y Seguridad en Línea

Actividad 11.2 Detectar riesgos digitales y proteger a menores

- Identificar riesgos digitales para menores
 - Reconocer ciberacoso y sus efectos
 - Identificar grooming y depredadores en línea
 - Detectar contenidos inapropiados (violencia, sexual)
 - Reconocer signos de adicción digital en menores
- Aplicar herramientas de control parental
 - Instalar software de control parental

- Configurar restricciones de contenido por edad
- Establecer límites de tiempo de pantalla
- Monitorizar actividad en línea de menores
- Educar a menores sobre seguridad digital
 - Enseñar sobre privacidad y datos personales
 - Explicar riesgos de compartir información en línea
 - Instruir sobre cómo reportar contenido inapropiado
 - Fomentar comunicación abierta sobre experiencias en línea
- Acompañar a menores en su uso digital
 - Revisar regularmente actividad en línea
 - Participar en actividades digitales con menores
 - Establecer reglas claras sobre uso de tecnología
 - Buscar ayuda profesional si se detectan problemas

■ Medios y recursos

- Software de control parental (Parental Controls, Google Family Link, Apple Screen Time)
- Recursos educativos sobre seguridad digital para menores
- Plataformas de reporte de contenido inapropiado
- Servicios de asesoramiento sobre ciberacoso

■ Resultados esperados

- Riesgos digitales identificados y comprendidos
- Control parental configurado en dispositivos
- Menores educados sobre seguridad digital
- Acompañamiento regular realizado

Función 12: Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Función 12: Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Actividad 12.1 Utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa

- Explorar herramientas de IA generativa
 - Acceder a plataformas de IA (ChatGPT, Copilot, Gemini)
 - Crear cuenta y familiarizarse con interfaz
 - Explorar capacidades y limitaciones
 - Entender modelos de precios y límites de uso
- Formular instrucciones claras (prompts)
 - Escribir prompts específicos y detallados
 - Proporcionar contexto suficiente para mejores resultados
 - Utilizar ejemplos para guiar la IA
 - Iterar y refinar prompts según resultados
- Utilizar IA para tareas cotidianas
 - Utilizar para redacción y generación de contenido
 - Utilizar para búsqueda de información
 - Utilizar para generación de ideas
 - Utilizar para análisis y resumen de textos
- Evaluar críticamente resultados de IA
 - Verificar precisión de información generada
 - Identificar sesgos en respuestas
 - Reconocer limitaciones de la IA
 - Complementar con investigación humana cuando sea necesario

■ Medios y recursos

- Plataformas de IA generativa (ChatGPT, Microsoft Copilot, Google Gemini, Claude)
- Guías de formulación de prompts
- Recursos sobre ética de IA
- Herramientas de verificación de información

■ Resultados esperados

- Herramientas de IA generativa exploradas y utilizadas
- Prompts formulados de forma clara y efectiva
- Tareas cotidianas apoyadas con IA
- Resultados de IA evaluados críticamente

Función 12: Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Actividad 12.2 Acceder a plataformas de formación en línea

- Acceder a plataformas de e-learning
 - Crear cuenta en plataforma de formación (Moodle, Coursera, Khan Academy)
 - Navegar por catálogo de cursos disponibles
 - Seleccionar cursos según intereses y necesidades
 - Acceder a contenido del curso
- Gestionar itinerario de aprendizaje
 - Establecer objetivos de aprendizaje claros

- Crear plan de estudio con plazos
- Seguir ritmo de estudio recomendado
- Revisar progreso regularmente
- Participar en actividades de aprendizaje
 - Ver vídeos y leer materiales de curso
 - Completar ejercicios y cuestionarios
 - Participar en foros de discusión
 - Colaborar con otros estudiantes
- Obtener y gestionar certificados
 - Completar requisitos del curso
 - Obtener certificado de finalización
 - Descargar y guardar certificado
 - Compartir credenciales en perfil profesional

■ Medios y recursos

- Plataformas de e-learning (Moodle, Coursera, edX, Khan Academy, Udemy)
- Recursos de aprendizaje (vídeos, textos, ejercicios)
- Herramientas de seguimiento de progreso
- Sistemas de certificación digital

■ Resultados esperados

- Acceso a plataformas de formación en línea
- Itinerario de aprendizaje establecido
- Actividades de aprendizaje completadas
- Certificados obtenidos y gestionados

Función 12: Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Actividad 12.3 Utilizar herramientas de traducción, accesibilidad y derechos de autor

- Utilizar traductores automáticos
 - Acceder a traductores en línea (Google Translate, DeepL)
 - Traducir textos entre idiomas
 - Verificar calidad de traducción
 - Utilizar para comprender contenido en otros idiomas
- Implementar medidas de accesibilidad
 - Utilizar lectores de pantalla para usuarios con discapacidad visual
 - Añadir subtítulos automáticos a vídeos
 - Ajustar tamaño de texto para legibilidad
 - Utilizar contraste de colores apropiado
- Escanear y utilizar códigos QR
 - Utilizar cámara de dispositivo para escanear QR
 - Verificar seguridad del enlace antes de acceder
 - Generar códigos QR propios para compartir información
 - Utilizar en contextos profesionales y educativos
- Respetar derechos de autor
 - Identificar tipos de licencias (Creative Commons, copyright)
 - Citar y atribuir fuentes correctamente
 - Evitar reproducción no autorizada de contenido
 - Utilizar contenido con licencia apropiada

■ Medios y recursos

- Traductores automáticos (Google Translate, DeepL, Bing Translator)
- Herramientas de accesibilidad (lectores de pantalla, subtítulos automáticos)
- Generadores de códigos QR
- Herramientas de verificación de licencias
- Bases de datos de contenido con licencia libre

■ Resultados esperados

- Contenido traducido entre idiomas
- Medidas de accesibilidad implementadas
- Códigos QR escaneados y generados
- Derechos de autor respetados en contenido utilizado

NSICA

ANEXO III Marco de competencias

Bloque 1 - Comunicación Digital Profesional

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para redactar y enviar mensajes digitales profesionales a través de correo electrónico y plataformas de mensajería, comunicándose de forma clara y efectiva con colegas y clientes.

Actividades

Actividad 1.1 Publicar contenidos en redes sociales
Actividad 1.2 Gestionar correo electrónico profesional
Actividad 1.3 Redactar mensajes digitales profesionales
Actividad 1.4 Comunicarse con clientes por canales digitales
Actividad 1.5 Usar herramientas de mensajería instantánea profesional

Competencias

Competencias	Indicadores
C1 - Redactar y enviar mensajes digitales profesionales a través de correo electrónico y plataformas de mensajería para comunicarse de forma clara y efectiva con colegas y clientes	Redacta mensajes con estructura clara, asunto descriptivo y contenido profesional respetando normas de netiqueta Adjunta archivos correctamente y verifica que los destinatarios reciben la comunicación sin errores de formato
C14 - Comunicarse con clientes y usuarios por canales digitales gestionando consultas y proporcionando atención profesional en línea	Responde consultas de clientes de forma clara, empática y oportuna a través de correo, chat o redes sociales Registra interacciones con clientes, realiza seguimiento de problemas no resueltos y escala consultas complejas cuando es necesario

Saberes asociados

Netiqueta Digital y Normas de Comunicación Profesional

Normas de comportamiento en comunicación digital

- Respeto y cortesía en mensajes digitales
- Claridad y concisión en redacción
- Tono profesional y empático
- Confidencialidad en comunicaciones sensibles
- Tiempos de respuesta esperados por canal

Protocolos de comunicación por canal

- Formato de correo electrónico profesional

- Estructura de mensajes en plataformas de mensajería
- Convenciones de comunicación síncrona vs asíncrona
- Uso apropiado de mayúsculas y puntuación
- Adaptación de estilo según contexto profesional

Gestión de contactos y relaciones profesionales

- Organización de contactos por categoría
- Mantenimiento de información de contacto actualizada
- Protección de privacidad de contactos
- Comunicación personalizada según relación profesional
- Seguimiento de interacciones con contactos

Redacción Digital y Estructura de Mensajes

Estructura de mensajes profesionales

- Línea de asunto clara y descriptiva
- Saludo y cierre profesional
- Párrafos bien organizados y legibles
- Jerarquía visual de información
- Llamadas a la acción explícitas

Redacción clara y efectiva

- Vocabulario profesional y preciso
- Oraciones concisas y directas
- Evitar ambigüedad y malinterpretaciones
- Verificación de ortografía y gramática
- Revisión antes de envío

Adaptación de contenido a audiencia

- Identificación de necesidades del destinatario
- Nivel de formalidad apropiado
- Información relevante y contextualizada
- Consideración de conocimiento previo del destinatario
- Inclusión de información de contacto y referencias

Atención al Cliente en Canales Digitales

Gestión de consultas de clientes

- Recepción y clasificación de consultas
- Tiempo de respuesta apropiado
- Resolución de problemas o escalado
- Seguimiento de consultas no resueltas
- Documentación de interacciones

Comunicación empática y profesional

- Reconocimiento de preocupaciones del cliente
- Respuesta con empatía y comprensión
- Mantenimiento de compostura ante situaciones difíciles
- Ofrecimiento de soluciones alternativas
- Cierre satisfactorio de interacciones

Gestión de múltiples canales de comunicación

- Correo electrónico para consultas formales
- Mensajería instantánea para comunicación rápida
- Redes sociales para consultas públicas
- Plataformas de soporte técnico
- Coordinación entre canales

Herramientas y Plataformas de Comunicación Digital

Correo electrónico profesional

- Configuración de cuenta de correo
- Gestión de bandeja de entrada
- Uso de carpetas y etiquetas
- Búsqueda y recuperación de mensajes
- Seguridad en correo electrónico

Plataformas de mensajería profesional

- Aplicaciones de mensajería instantánea
- Canales de comunicación de equipo
- Notificaciones y preferencias
- Historial de conversaciones
- Compartición de archivos en mensajería

Integración de herramientas de comunicación

- Sincronización entre dispositivos
- Notificaciones centralizadas
- Gestión de múltiples cuentas
- Automatización de respuestas
- Integración con otras aplicaciones

Verificación de Información y Precisión en Comunicaciones

Verificación de datos antes de comunicación

- Consulta de fuentes confiables
- Confirmación de información con expertos
- Validación de datos numéricos y fechas
- Verificación de contactos correctos
- Revisión de documentos adjuntos

Cumplimiento de compromisos comunicados

- Registro de compromisos establecidos
- Seguimiento de plazos acordados
- Notificación de cambios o retrasos
- Cumplimiento puntual de promesas
- Documentación de resultados

Responsabilidad en difusión de información

- Verificación antes de compartir
- Atribución correcta de fuentes
- Reconocimiento de incertidumbre
- Corrección de información incorrecta
- Evitar propagación de desinformación

Profesionalismo y Ética en Comunicación Digital

Presencia profesional en canales digitales

- Identidad profesional consistente
- Lenguaje y tono apropiado
- Respeto de horarios de trabajo
- Disponibilidad y responsividad
- Mantenimiento de límites profesionales

Confidencialidad y seguridad en comunicaciones

- Protección de información sensible

- No compartición de datos sin autorización
- Uso de canales seguros para información confidencial
- Cumplimiento de políticas de privacidad
- Eliminación segura de comunicaciones sensibles

Ética en relaciones profesionales digitales

- Honestidad en comunicaciones
- Respeto por tiempo y atención de otros
- Evitar conflictos de interés
- Transparencia en limitaciones propias
- Apoyo a colegas y clientes

Habilidades actitudinales

- Demuestra empatía y profesionalismo en todas las comunicaciones digitales, reconociendo las preocupaciones de colegas y clientes.
- Verifica la precisión de la información antes de comunicarla y cumple con los compromisos establecidos en sus comunicaciones.
- Respeto los protocolos de comunicación digital y adapta su estilo según el canal y contexto profesional.

Justificación

Este bloque agrupa las competencias de redacción de mensajes digitales profesionales y atención al cliente en canales digitales, que comparten la finalidad común de establecer comunicación clara y profesional en entornos digitales. La coherencia funcional radica en que ambas competencias requieren dominio de normas de netiqueta, estructura de mensajes y gestión de contactos. Los productos profesionales compatibles incluyen correos electrónicos bien estructurados, respuestas a consultas de clientes y documentación de interacciones. Las situaciones de evaluación realistas incluyen redacción de mensajes a colegas, respuesta a consultas de clientes en plataformas digitales y seguimiento de problemas no resueltos.

Ubicación en la progresión

Este bloque constituye una base fundamental para cualquier profesional que trabaje en entornos digitales modernos. Los participantes aprenden a comunicarse de forma clara, profesional y empática a través de múltiples canales digitales, habilidad esencial para colaboración efectiva y satisfacción del cliente. El bloque se posiciona al inicio del programa porque la comunicación digital es transversal a todas las demás competencias y funciones. Los aprendices desarrollan primero conciencia de normas de netiqueta y estructura de mensajes antes de avanzar hacia tareas más complejas de creación de contenidos o colaboración remota. La evaluación se realiza mediante análisis de mensajes redactados, revisión de interacciones con clientes y observación de cumplimiento de protocolos de comunicación.

Bloque 2 - Creación y Edición de Contenidos Digitales

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para crear y editar contenidos digitales profesionales en múltiples formatos (texto, presentaciones, imágenes, video) utilizando herramientas ofimáticas y de edición multimedia.

Actividades

Actividad 2.1 Crear documentos de texto profesionales
Actividad 2.2 Elaborar presentaciones digitales visuales
Actividad 2.3 Editar imágenes básicas para contenido digital
Actividad 2.4 Generar hojas de cálculo con análisis de datos
Actividad 2.5 Producir contenido multimedia sencillo

Competencias

Competencias	Indicadores
C2 - Crear y publicar contenidos digitales en redes sociales y plataformas en línea para comunicar mensajes de marca y generar engagement con la audiencia	Publica contenidos con formato adecuado, texto descriptivo y elementos visuales coherentes con la estrategia de comunicación Programa publicaciones en fechas y horarios estratégicos utilizando herramientas de gestión de redes sociales
C6 - Crear documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo utilizando herramientas ofimáticas para comunicar información de forma estructurada y visual	Elabora documentos con formato consistente, estilos aplicados correctamente y contenido organizado en secciones lógicas Diseña presentaciones con diapositivas visualmente atractivas, gráficos de datos y transiciones coherentes con el mensaje
C7 - Editar imágenes y producir contenido multimedia básico para enriquecer comunicaciones digitales y crear materiales visuales profesionales	Realiza ediciones básicas de imágenes como recorte, ajuste de brillo y contraste, y aplicación de filtros manteniendo calidad visual Produce videos cortos con edición básica, transiciones y audio sincronizado para publicar en redes sociales o plataformas internas

Saberes asociados

Herramientas Ofimáticas y de Edición Digital

Procesamiento de Textos

- Creación y edición de documentos de texto
- Aplicación de estilos y formatos
- Estructura de documentos profesionales
- Exportación en múltiples formatos
- Gestión de plantillas de documentos

Creación de Presentaciones

- Diseño de diapositivas

- Inserción de contenido multimedia
- Aplicación de temas y estilos coherentes
- Transiciones y animaciones
- Exportación y presentación de archivos

Hojas de Cálculo

- Organización de datos en filas y columnas
- Creación de fórmulas y cálculos básicos
- Generación de gráficos y visualizaciones
- Análisis de datos numéricos
- Exportación de datos en formatos compatibles

Edición de Imágenes

- Recorte y redimensionamiento de imágenes
- Ajuste de brillo, contraste y saturación
- Aplicación de filtros y efectos básicos
- Compresión y optimización de imágenes
- Exportación en formatos web y profesionales

Diseño Visual y Comunicación Gráfica Digital

Principios de Diseño Visual

- Composición y equilibrio visual
- Uso coherente de color y tipografía
- Jerarquía visual de información
- Consistencia de marca en contenidos
- Accesibilidad visual en diseños

Comunicación Visual

- Selección de imágenes y gráficos apropiados
- Creación de infografías básicas
- Integración de elementos visuales en documentos
- Uso de iconografía profesional
- Coherencia visual entre formatos

Producción Multimedia Básica

- Edición de vídeo básica
- Sincronización de audio y vídeo
- Creación de contenido audiovisual profesional
- Exportación en formatos compatibles
- Optimización para diferentes plataformas

Creación y Publicación de Contenidos en Redes Sociales

Estrategia de Contenidos

- Planificación de calendario editorial
- Definición de tipos de contenido apropiados
- Alineación con identidad de marca
- Adaptación de contenido a diferentes plataformas
- Análisis de rendimiento de publicaciones

Redacción para Redes Sociales

- Redacción de textos breves y atractivos
- Uso de hashtags y menciones
- Tono y voz coherente de marca
- Llamadas a la acción efectivas
- Adaptación de mensaje a audiencia objetivo

Gestión de Publicaciones

- Programación de contenidos
- Interacción con audiencia
- Respuesta a comentarios y mensajes
- Monitoreo de métricas de engagement
- Optimización basada en datos

Verificación de Información y Derechos de Autor

Precisión de Contenidos

- Verificación de hechos antes de publicación
- Consulta de fuentes confiables
- Identificación de información desactualizada
- Corrección de errores identificados
- Documentación de fuentes utilizadas

Derechos de Autor e Imagen

- Obtención de permisos para uso de contenido
- Atribución correcta de contenido de terceros
- Uso de contenido con licencia libre
- Respeto a derechos de imagen de personas
- Cumplimiento de normativa de copyright

Coherencia de Marca

- Alineación con directrices de comunicación
- Consistencia de mensaje en formatos
- Verificación de valores organizacionales
- Revisión de contenido antes de publicar
- Mantenimiento de estándares de calidad

Creatividad Responsable en Contenidos Digitales

Innovación Visual Equilibrada

- Diseño visualmente atractivo
- Equilibrio entre innovación y claridad
- Uso responsable de efectos visuales
- Mejora de calidad sin comprometer integridad
- Adaptación de tendencias a contexto profesional

Responsabilidad en Comunicación

- Transparencia en mensajes comunicados
- Evitar manipulación visual o textual
- Consideración de impacto de contenidos
- Respeto a sensibilidades culturales
- Comunicación ética en redes sociales

Herramientas de Colaboración en Creación de Contenidos

Edición Colaborativa

- Uso de herramientas de edición compartida
- Gestión de comentarios y sugerencias
- Control de versiones de documentos
- Resolución de conflictos de edición
- Comunicación de cambios significativos

Gestión de Proyectos de Contenido

- Coordinación de múltiples contribuyentes

- Seguimiento de plazos de entrega
- Asignación de responsabilidades
- Documentación de decisiones de diseño
- Archivo de versiones finales

Habilidades actitudinales

- Mantiene coherencia visual y de mensaje en todos los contenidos creados, asegurando alineación con identidad de marca y valores organizacionales.
- Verifica la precisión de información y respeta derechos de autor e imagen en todos los contenidos publicados.
- Demuestra creatividad responsable en la creación de contenidos, equilibrando innovación visual con claridad de mensaje.

Justificación

Este bloque integra competencias de creación de contenidos en redes sociales, elaboración de documentos ofimáticos y edición de imágenes y multimedia. La coherencia funcional se basa en que todas requieren dominio de herramientas digitales de creación, principios de diseño visual y estrategia de comunicación. Los productos profesionales compatibles incluyen publicaciones en redes sociales, documentos formales, presentaciones ejecutivas, gráficos de datos y videos cortos. Las situaciones de evaluación realistas abarcan creación de campaña de redes sociales, elaboración de informe con gráficos, diseño de presentación para reunión y edición de video promocional.

Ubicación en la progresión

Este bloque se construye sobre las bases de comunicación digital establecidas en el bloque anterior, permitiendo a los participantes pasar de comunicación textual a creación de contenidos visuales y multimedia. Los aprendices desarrollan competencias progresivas desde redacción de textos descriptivos hasta diseño de presentaciones complejas y edición de video. El bloque se posiciona en la fase de práctica central del programa, donde los participantes aplican conocimientos de diseño visual y herramientas ofimáticas en proyectos reales. La evaluación incluye análisis de contenidos creados, revisión de coherencia visual, verificación de precisión de información y demostración de uso efectivo de herramientas de edición.

Bloque 3 - Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para buscar, evaluar y seleccionar información de fuentes digitales confiables, aplicando pensamiento crítico para fundamentar decisiones profesionales.

Actividades

Actividad 4.1 Buscar información en línea de forma efectiva

Actividad 4.2 Evaluar la credibilidad de fuentes digitales

Actividad 4.3 Analizar datos básicos en entornos digitales

Competencias

Competencias	Indicadores
C3 - Buscar, evaluar y seleccionar información de fuentes digitales confiables para fundamentar decisiones y resolver problemas profesionales	Identifica fuentes de información relevantes y verifica su credibilidad mediante análisis de autoría, fecha de publicación y referencias Distingue entre información verificada y desinformación aplicando pensamiento crítico ante contenidos digitales

Saberes asociados

Técnicas de Búsqueda de Información Digital

Uso de motores de búsqueda

- Operadores de búsqueda avanzada
- Filtrado de resultados por fecha y tipo
- Búsqueda en sitios específicos
- Interpretación de resultados de búsqueda
- Optimización de palabras clave

Búsqueda en bases de datos especializadas

- Acceso a repositorios académicos
- Búsqueda en bases de datos profesionales
- Uso de bibliotecas digitales
- Búsqueda en archivos públicos
- Acceso a estadísticas y datos oficiales

Estrategias de búsqueda eficiente

- Definición de criterios de búsqueda
- Búsqueda iterativa y refinamiento
- Uso de sinónimos y términos relacionados
- Búsqueda en múltiples fuentes
- Documentación del proceso de búsqueda

Evaluación de Fuentes Digitales

Criterios de credibilidad de fuentes

- Identificación de autoría y expertos
- Verificación de afiliación institucional
- Análisis de fecha de publicación y actualización
- Evaluación de referencias y bibliografía
- Reconocimiento de fuentes primarias vs secundarias

Detección de sesgos y desinformación

- Identificación de sesgos ideológicos
- Reconocimiento de fake news y bulos
- Detección de información manipulada
- Análisis de fuentes de financiamiento
- Identificación de conflictos de interés

Verificación de información

- Fact-checking y verificación de hechos
- Comparación de información en múltiples fuentes
- Búsqueda de evidencia y pruebas
- Verificación de citas y referencias
- Uso de herramientas de verificación

Pensamiento Crítico Digital

Análisis crítico de información

- Cuestionamiento de afirmaciones sin evidencia
- Identificación de lógica falaz
- Análisis de contexto y perspectiva
- Evaluación de completitud de información
- Reconocimiento de limitaciones de conocimiento

Evaluación de perspectivas múltiples

- Búsqueda de puntos de vista diversos
- Análisis de argumentos contrarios
- Reconocimiento de matices y complejidad
- Evitación de pensamiento binario
- Síntesis de información de múltiples perspectivas

Responsabilidad en compartición de información

- Verificación antes de compartir
- Atribución correcta de fuentes
- Reconocimiento de incertidumbre
- Corrección de información compartida incorrectamente
- Consideración de impacto de información compartida

Análisis de Información Digital

Síntesis de información

- Extracción de puntos clave
- Organización de información por temas
- Creación de resúmenes y esquemas
- Identificación de patrones y tendencias
- Conexión de información relacionada

Evaluación de relevancia

- Determinación de pertinencia para contexto

- Priorización de información importante
- Descarte de información irrelevante
- Evaluación de profundidad vs amplitud
- Ajuste de búsqueda según relevancia

Documentación de análisis

- Registro de fuentes consultadas
- Documentación de criterios de evaluación
- Creación de bibliografía
- Anotación de hallazgos clave
- Trazabilidad del proceso de análisis

Alfabetización Digital para Búsqueda

Comprensión de ecosistema digital

- Tipos de plataformas digitales
- Funcionamiento de motores de búsqueda
- Algoritmos de recomendación
- Privacidad en búsquedas
- Publicidad y contenido patrocinado

Navegación segura en búsquedas

- Identificación de sitios seguros
- Evitación de malware en descargas
- Protección de privacidad en búsquedas
- Reconocimiento de phishing en resultados
- Gestión de cookies y rastreo

Aplicación Profesional de Búsqueda y Análisis

Búsqueda para toma de decisiones

- Investigación de mercado
- Análisis de competencia
- Búsqueda de soluciones a problemas
- Investigación de tendencias
- Evaluación de opciones

Búsqueda para creación de contenidos

- Investigación de temas
- Búsqueda de datos y estadísticas
- Localización de ejemplos y casos de estudio
- Búsqueda de imágenes y recursos visuales
- Verificación de información en contenidos

Habilidades actitudinales

- Demuestra rigor intelectual en evaluación de información, dedicando tiempo suficiente a verificación y reconociendo limitaciones propias de conocimiento.
- Busca activamente perspectivas múltiples y evita aceptación acrítica de información, incluso de fuentes aparentemente confiables.
- Asume responsabilidad en compartición de información, verificando precisión antes de difundir y corrigiendo información compartida incorrectamente.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de búsqueda de información digital, evaluación de fuentes y pensamiento crítico digital. La coherencia funcional radica en que todas las competencias requieren aplicación de criterios de credibilidad, análisis de información y detección de desinformación. Los productos profesionales compatibles incluyen informes fundamentados en fuentes verificadas, análisis de tendencias basados en datos confiables y recomendaciones respaldadas por evidencia. Las situaciones de evaluación realistas incluyen investigación para informe profesional, evaluación de propuesta basada en información de mercado y análisis de noticia para determinar veracidad.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia transversal fundamental que habilita todas las demás funciones del programa. Los participantes aprenden a evaluar críticamente información digital antes de utilizarla en cualquier contexto profesional, desde toma de decisiones hasta creación de contenidos. El bloque se enseña temprano en el programa porque el pensamiento crítico digital es prerequisite para todas las demás competencias. Los aprendices desarrollan habilidades progresivas desde búsqueda básica hasta evaluación sofisticada de fuentes y detección de desinformación. La evaluación se realiza mediante análisis de búsquedas realizadas, revisión de criterios aplicados para evaluar fuentes y verificación de precisión de información utilizada en proyectos.

Bloque 4 - Organización y Gestión de Información Digital

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para organizar y gestionar archivos y carpetas digitales mediante sistemas de nomenclatura clara y permisos de acceso, facilitando recuperación segura de información.

Actividades

Actividad 3.1 Organizar carpetas y archivos digitales

Actividad 3.2 Compartir archivos en la nube de forma segura

Actividad 3.3 Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas

Actividad 3.4 Colaborar en documentos compartidos en tiempo real

Competencias

Competencias	Indicadores
C4 - Organizar y gestionar archivos y carpetas digitales mediante sistemas de nomenclatura clara y permisos de acceso para facilitar la recuperación y seguridad de la información	Crea estructuras de carpetas lógicas con nombres descriptivos y establece permisos de acceso diferenciados según roles de usuario Sincroniza archivos en la nube y verifica que los cambios se replican correctamente en todos los dispositivos autorizados

Saberes asociados

Organización de Archivos Digitales

Estructura de Carpetas

- Creación de jerarquía lógica de carpetas
- Diseño de estructura escalable y mantenible
- Organización por proyecto, departamento o cliente
- Gestión de subcarpetas anidadas

Nomenclatura de Documentos

- Sistemas de nombres descriptivos y consistentes
- Inclusión de fecha, versión y autor en nombres
- Convenciones de nomenclatura organizacionales
- Evitar caracteres especiales problemáticos

Gestión de Versiones

- Control de versiones de documentos
- Identificación de versiones mediante numeración o fecha
- Eliminación de versiones obsoletas
- Documentación de cambios entre versiones

Almacenamiento en la Nube

Plataformas de Almacenamiento en la Nube

- Características de servicios como Google Drive, OneDrive, Dropbox

- Sincronización automática entre dispositivos
- Acceso desde múltiples dispositivos
- Integración con aplicaciones ofimáticas

Sincronización de Dispositivos

- Configuración de sincronización automática
- Resolución de conflictos de sincronización
- Gestión de espacio de almacenamiento
- Sincronización selectiva de carpetas

Copia de Seguridad en la Nube

- Configuración de copias de seguridad automáticas
- Restauración de archivos desde copias de seguridad
- Gestión de versiones históricas
- Verificación de integridad de copias

Gestión de Permisos de Acceso

Niveles de Permisos

- Permisos de lectura, escritura y eliminación
- Roles de usuario: propietario, editor, comentarista, lector
- Permisos diferenciados por usuario o grupo
- Permisos heredados en carpetas anidadas

Compartición Segura de Archivos

- Compartición con usuarios específicos
- Enlaces compartidos con contraseña
- Expiración de enlaces de acceso
- Auditoría de quién tiene acceso a archivos

Protección de Información Confidencial

- Restricción de acceso a información sensible
- Encriptación de archivos confidenciales
- Revocación de acceso cuando es necesario
- Documentación de cambios de permisos

Seguridad de la Información Digital

Principios de Seguridad de Datos

- Confidencialidad de información
- Integridad de datos
- Disponibilidad de información
- Principio de menor privilegio

Amenazas a la Información Digital

- Acceso no autorizado a archivos
- Pérdida accidental de datos
- Corrupción de archivos
- Robo de información confidencial

Cumplimiento Normativo

- Regulaciones de protección de datos
- Políticas organizacionales de seguridad
- Auditoría de acceso a información
- Retención y eliminación de datos

Gestión de Información Digital

Búsqueda y Recuperación de Información

- Búsqueda de archivos por nombre o contenido
- Uso de filtros y criterios de búsqueda
- Recuperación de archivos eliminados
- Indexación de contenido para búsqueda rápida

Mantenimiento de Información

- Limpieza periódica de archivos obsoletos
- Actualización de metadatos de archivos
- Consolidación de información duplicada
- Archivado de información histórica

Documentación de Procesos

- Registro de cambios en estructura de carpetas
- Documentación de decisiones de acceso
- Creación de guías de organización
- Comunicación de cambios a usuarios

Prácticas Profesionales de Organización

Disciplina en Mantenimiento

- Actualización regular de estructura de carpetas
- Revisión periódica de permisos de acceso
- Limpieza sistemática de archivos obsoletos
- Documentación consistente de cambios

Responsabilidad en Protección de Datos

- Respeto de permisos establecidos
- Protección de información confidencial
- Cumplimiento de políticas de seguridad
- Reporte de incidentes de seguridad

Comunicación y Colaboración

- Notificación de cambios significativos
- Documentación de decisiones de acceso
- Coordinación con otros usuarios
- Apoyo a usuarios en navegación de estructura

Habilidades actitudinales

- Demuestra disciplina en mantenimiento regular de estructura de carpetas y limpieza periódica de archivos obsoletos.
- Respeta permisos de acceso establecidos y protege información confidencial mediante configuración apropiada de seguridad.
- Demuestra responsabilidad en gestión de información compartida, comunicando cambios significativos y documentando decisiones de acceso.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de organización de archivos digitales, almacenamiento en la nube, gestión de permisos de acceso y sincronización de dispositivos. La coherencia funcional se basa en que todas requieren comprensión de estructura lógica de información, seguridad de datos y sincronización entre plataformas. Los productos profesionales compatibles incluyen estructuras de carpetas bien organizadas, archivos con nomenclatura consistente, permisos de acceso configurados correctamente y sincronización automática entre dispositivos. Las situaciones de evaluación realistas incluyen diseño de estructura de carpetas para proyecto, configuración de permisos para equipo remoto y resolución de conflictos de sincronización.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia fundamental que habilita eficiencia en todas las demás funciones digitales. Los participantes aprenden a organizar información de forma lógica y segura, requisito para colaboración efectiva y protección de datos. El bloque se enseña en fase temprana del programa porque organización de información es transversal a todas las demás competencias. Los aprendices desarrollan habilidades progresivas desde creación de estructura básica de carpetas hasta configuración avanzada de permisos y sincronización en la nube. La evaluación se realiza mediante revisión de estructura de carpetas creada, análisis de nomenclatura de archivos, verificación de configuración de permisos y prueba de sincronización entre dispositivos.

NSICA

Bloque 5 - Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para participar efectivamente en videoconferencias y colaborar en documentos compartidos en tiempo real, demostrando presencia profesional en entornos remotos.

Actividades

Actividad 6.1 Participar en videoconferencias profesionales

Actividad 6.2 Colaborar en equipos de trabajo remotos

Actividad 6.3 Coordinar tareas en entornos virtuales de trabajo

Actividad 6.4 Participar en comunidades y foros digitales

Competencias

Competencias	Indicadores
C5 - Participar en videoconferencias y reuniones digitales síncronas demostrando presencia profesional y comunicación efectiva en entornos remotos	Se conecta puntualmente, configura correctamente micrófono y cámara, y participa activamente en discusiones manteniendo profesionalismo Comparte pantalla cuando es necesario, toma notas de decisiones y realiza seguimiento de tareas asignadas durante la reunión
C13 - Colaborar en documentos compartidos en tiempo real y utilizar herramientas de colaboración digital para trabajar de forma coordinada en equipos remotos	Edita documentos compartidos simultáneamente con otros usuarios, realiza comentarios constructivos y resuelve conflictos de versiones Utiliza herramientas de colaboración como tableros compartidos, listas de tareas y canales de comunicación para coordinar trabajo en equipo

Saberes asociados

Videoconferencias y Comunicación Síncrona Digital

Plataformas de videoconferencias

- Acceso y configuración de plataformas de videoconferencia
- Gestión de audio y vídeo en reuniones
- Compartición de pantalla y documentos
- Grabación y almacenamiento de reuniones
- Funciones de chat y reacciones en tiempo real

Presencia profesional en videoconferencias

- Vestimenta y apariencia profesional
- Iluminación y fondo apropiados
- Contacto visual con cámara
- Gestión de distracciones y ruido de fondo
- Lenguaje corporal profesional

Comunicación efectiva en reuniones remotas

- Respeto de turnos de palabra

- Participación activa y constructiva
- Claridad en expresión verbal
- Escucha activa de otros participantes
- Documentación de decisiones y compromisos

Colaboración en Documentos Compartidos en Tiempo Real

Herramientas de edición colaborativa

- Plataformas de edición colaborativa en tiempo real
- Acceso y permisos en documentos compartidos
- Sincronización automática de cambios
- Historial de versiones y recuperación de cambios
- Exportación y descarga de documentos colaborativos

Edición colaborativa de contenidos

- Edición simultánea sin sobrescribir trabajo ajeno
- Comentarios y sugerencias constructivas
- Resolución de conflictos de edición
- Respeto de formato y estructura existente
- Notificación de cambios significativos

Gestión de documentos en equipo

- Nomenclatura clara de documentos compartidos
- Organización de carpetas colaborativas
- Control de acceso diferenciado por rol
- Documentación de decisiones y cambios
- Limpieza y archivo de documentos obsoletos

Comunicación Asíncrona en Equipos Remotos

Canales de comunicación asíncrona

- Correo electrónico profesional en contexto remoto
- Mensajería instantánea para equipos remotos
- Foros y espacios de discusión colaborativos
- Notificaciones y alertas de mensajes
- Gestión de múltiples canales de comunicación

Redacción de mensajes para trabajo remoto

- Claridad y concisión en mensajes asíncronos
- Contexto suficiente para comprensión sin aclaraciones
- Estructura de mensajes para fácil lectura
- Tono profesional y empático
- Respuesta oportuna a mensajes de colegas

Coordinación de tareas en equipos remotos

- Asignación clara de responsabilidades
- Plazos y fechas de entrega explícitos
- Seguimiento de progreso de tareas
- Comunicación de bloqueos y obstáculos
- Celebración de logros del equipo

Profesionalismo y Etiqueta en Entornos Remotos

Comportamiento profesional en videoconferencias

- Puntualidad en reuniones remotas
- Preparación previa a reuniones
- Respeto de agenda y duración de reuniones

- Evitar multitarea durante reuniones
- Cierre profesional de reuniones

Responsabilidad en colaboración remota

- Cumplimiento de compromisos establecidos
- Comunicación proactiva de cambios
- Respeto de trabajo y contribuciones ajenas
- Transparencia en dificultades y retrasos
- Apoyo a compañeros de equipo

Disponibilidad y compromiso con equipo

- Respuesta oportuna a comunicaciones
- Participación activa en reuniones de equipo
- Contribución a objetivos colectivos
- Flexibilidad en horarios para coordinación
- Mantenimiento de conexión con equipo

Herramientas y Plataformas de Colaboración Digital

Plataformas de gestión de proyectos remotos

- Tableros de tareas y kanban digitales
- Asignación de tareas y seguimiento de progreso
- Calendarios compartidos y planificación
- Notificaciones de cambios en proyectos
- Reportes de avance de proyectos

Almacenamiento y sincronización en la nube

- Servicios de almacenamiento en la nube
- Sincronización automática entre dispositivos
- Acceso a archivos desde múltiples ubicaciones
- Gestión de versiones en la nube
- Recuperación de archivos eliminados

Integración de herramientas colaborativas

- Conexión entre plataformas de comunicación
- Automatización de flujos de trabajo
- Notificaciones integradas de múltiples herramientas
- Sincronización de calendarios y tareas
- Gestión centralizada de información de equipo

Gestión de Conflictos y Resolución de Problemas en Equipos Remotos

Comunicación efectiva en situaciones difíciles

- Expresión clara de preocupaciones sin confrontación
- Escucha activa de perspectivas diferentes
- Búsqueda de soluciones colaborativas
- Evitar malinterpretaciones en comunicación escrita
- Escalada apropiada de conflictos cuando es necesario

Resolución de problemas de coordinación

- Identificación de causas de desalineación
- Clarificación de expectativas y responsabilidades
- Ajuste de procesos de comunicación
- Documentación de acuerdos para evitar confusión
- Seguimiento de resoluciones implementadas

Mantenimiento de relaciones profesionales remotas

- Construcción de confianza en equipos virtuales

- Reconocimiento de contribuciones de colegas
- Comunicación empática en contexto remoto
- Celebración de hitos y logros de equipo
- Mantenimiento de conexión humana en entornos digitales

Habilidades actitudinales

- Demuestra profesionalismo en videoconferencias mediante vestimenta apropiada, minimización de distracciones y atención a otros participantes.
- Colabora efectivamente en documentos compartidos respetando trabajo ajeno y comunicando cambios significativos.
- Demuestra disponibilidad y compromiso con objetivos de equipo, cumpliendo con compromisos establecidos en reuniones remotas.

Justificación

Este bloque integra competencias de participación en videoconferencias, uso de herramientas de colaboración digital y edición colaborativa de documentos. La coherencia funcional se basa en que todas requieren comunicación síncrona y asíncrona efectiva, coordinación de trabajo en equipo y uso de plataformas colaborativas. Los productos profesionales compatibles incluyen reuniones productivas documentadas, documentos colaborativos con control de versiones y proyectos completados por equipos remotos. Las situaciones de evaluación realistas incluyen participación en videoconferencia con presentación de ideas, edición colaborativa de informe con múltiples contribuyentes y coordinación de proyecto remoto.

Ubicación en la progresión

Este bloque se construye sobre competencias de comunicación digital y organización de información, permitiendo a los participantes colaborar efectivamente en equipos remotos. Los aprendices desarrollan habilidades de comunicación síncrona en videoconferencias y asíncrona en documentos compartidos. El bloque se posiciona en fase de integración del programa, donde los participantes aplican múltiples competencias en contextos colaborativos reales. La evaluación incluye observación de participación en videoconferencias, análisis de contribuciones en documentos compartidos, revisión de comunicación de cambios y verificación de cumplimiento de compromisos de equipo.

Bloque 6 - Ciberseguridad y Protección de Datos

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para proteger credenciales, contraseñas y datos personales mediante prácticas de ciberseguridad, previniendo acceso no autorizado y fraude digital.

Actividades

Actividad 5.1 Proteger contraseñas y credenciales digitales

Actividad 5.2 Activar autenticación de dos factores

Actividad 5.3 Identificar y reportar intentos de phishing y fraude

Actividad 5.4 Aplicar medidas básicas de ciberseguridad cotidiana

Actividad 5.5 Proteger datos personales en entornos digitales

Competencias

Competencias	Indicadores
C8 - Proteger credenciales, contraseñas y datos personales mediante prácticas de ciberseguridad para prevenir acceso no autorizado y fraude digital	Crea contraseñas complejas con combinación de mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, y las almacena en gestor seguro Identifica intentos de phishing, verifica autenticidad de enlaces y no comparte credenciales en comunicaciones no verificadas
C9 - Aplicar medidas básicas de ciberseguridad en el uso cotidiano de dispositivos digitales para mantener la integridad del sistema y prevenir vulnerabilidades	Actualiza regularmente sistemas operativos, aplicaciones y software de seguridad, y verifica que las actualizaciones se instalen correctamente Realiza copias de seguridad periódicas de archivos críticos en almacenamiento externo o en la nube como medida preventiva

Saberes asociados

Ciberseguridad Básica y Protección de Sistemas

Amenazas digitales comunes

- Malware y virus informáticos
- Phishing y suplantación de identidad
- Fraude digital y estafas en línea
- Ataques de fuerza bruta
- Inyección de código y vulnerabilidades

Principios de seguridad de sistemas

- Confidencialidad, integridad y disponibilidad
- Defensa en profundidad
- Principio de menor privilegio
- Seguridad por diseño

Tecnologías de protección

- Firewalls y sistemas de detección de intrusiones

- Antimalware y antivirus
- Encriptación de datos
- Certificados digitales y autenticación

Gestión Segura de Credenciales y Autenticación

Creación y gestión de contraseñas

- Criterios de contraseña fuerte
- Gestores de contraseñas
- Rotación de contraseñas
- Recuperación de contraseñas olvidadas

Autenticación multifactor

- Autenticación en dos pasos
- Códigos de verificación temporal
- Aplicaciones de autenticación
- Biometría y reconocimiento facial

Protección de datos de acceso

- Almacenamiento seguro de credenciales
- Evitar compartición de accesos
- Cierre de sesión seguro
- Detección de acceso no autorizado

Detección y Prevención de Fraude Digital

Identificación de intentos de phishing

- Análisis de correos sospechosos
- Verificación de remitentes
- Detección de enlaces maliciosos
- Reconocimiento de solicitudes fraudulentas

Prevención de fraude en transacciones

- Verificación de sitios seguros
- Protocolos HTTPS y certificados
- Detección de transacciones no autorizadas
- Reporte de actividad sospechosa

Protección contra ingeniería social

- Reconocimiento de técnicas de manipulación
- Verificación de identidad de contactos
- Cuidado con información sensible
- Educación sobre tácticas de engaño

Mantenimiento y Actualización de Seguridad

Actualización de software y sistemas

- Parches de seguridad
- Actualizaciones del sistema operativo
- Actualización de aplicaciones
- Verificación de instalación correcta

Copias de seguridad y recuperación

- Estrategia de copias de seguridad
- Almacenamiento seguro de backups
- Prueba de restauración de datos
- Recuperación ante desastres

Monitoreo de seguridad del dispositivo

- Verificación de integridad del sistema
- Monitoreo de procesos en ejecución
- Gestión de aplicaciones instaladas
- Limpieza de archivos temporales

Protección de Datos Personales y Privacidad

Regulación de protección de datos

- Normativa RGPD
- Derechos de privacidad digital
- Consentimiento informado
- Derechos de acceso y eliminación

Clasificación de datos sensibles

- Datos personales identificables
- Datos financieros y bancarios
- Datos de salud y biométricos
- Información confidencial empresarial

Prácticas de privacidad

- Minimización de datos compartidos
- Control de acceso a información personal
- Eliminación segura de datos
- Auditoría de privacidad

Respuesta a Incidentes de Seguridad

Identificación de incidentes

- Señales de alerta de seguridad
- Síntomas de compromiso de sistema
- Detección de actividad anómala
- Documentación de incidentes

Procedimientos de reporte

- Canales de reporte de seguridad
- Información a incluir en reporte
- Escalado de incidentes
- Comunicación de brechas de datos

Recuperación y mitigación

- Aislamiento de sistemas comprometidos
- Cambio de credenciales
- Restauración desde copias de seguridad
- Análisis post-incidente

Habilidades actitudinales

- Demuestra vigilancia constante de seguridad, cuestionando solicitudes inusuales y reportando incidentes de seguridad.
- Asume responsabilidad personal en protección de datos propios y ajenos, cumpliendo políticas de seguridad organizacionales.
- Demuestra método sistemático en mantenimiento de seguridad, realizando actualizaciones regularmente y verificando integridad de sistemas.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de protección de credenciales, detección de phishing y fraude, y aplicación de medidas básicas de ciberseguridad. La coherencia funcional radica en que todas requieren comprensión de amenazas digitales, implementación de controles de seguridad y mantenimiento proactivo de sistemas. Los productos profesionales compatibles incluyen contraseñas fuertes almacenadas seguramente, sistemas actualizados con parches de seguridad, copias de seguridad verificadas y ausencia de incidentes de seguridad. Las situaciones de evaluación realistas incluyen creación de contraseña fuerte, identificación de intento de phishing, instalación de actualización de seguridad y realización de copia de seguridad.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia crítica transversal que protege todas las demás actividades digitales. Los participantes aprenden a identificar amenazas comunes y aplicar medidas preventivas en su uso cotidiano de tecnología. El bloque se enseña temprano en el programa porque ciberseguridad es prerequisite para todas las demás funciones digitales. Los aprendices desarrollan habilidades progresivas desde creación de contraseñas fuertes hasta identificación sofisticada de ataques de phishing y fraude digital. La evaluación se realiza mediante análisis de contraseñas creadas, pruebas de identificación de intentos de phishing, verificación de actualizaciones instaladas y revisión de copias de seguridad realizadas.

Bloque 7 - Gestión de Identidad Digital y Privacidad

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para gestionar identidad digital personal y profesional configurando privacidad en plataformas, controlando huella digital y protegiendo datos personales.

Actividades

Actividad 7.1 Gestionar identidad digital personal y profesional

Actividad 7.2 Configurar privacidad en plataformas y aplicaciones

Competencias

Competencias	Indicadores
C10 - Gestionar la identidad digital personal y profesional configurando privacidad en plataformas para controlar la huella digital y proteger datos personales	Configura opciones de privacidad en redes sociales y aplicaciones limitando visibilidad de información personal según contexto profesional Revisa regularmente permisos de aplicaciones y desactiva acceso a datos innecesarios como ubicación, contactos o cámara

Saberes asociados

Gestión de Identidad Digital

Concepto de identidad digital

- Definición de identidad digital personal y profesional
- Diferencia entre identidad real e identidad digital
- Componentes de la identidad digital
- Impacto de la identidad digital en la reputación profesional

Perfiles digitales y presencia en línea

- Creación y gestión de perfiles en plataformas
- Coherencia de información entre plataformas
- Información pública versus privada en perfiles
- Actualización y mantenimiento de perfiles

Huella digital

- Concepto de huella digital
- Tipos de huella digital (activa y pasiva)
- Búsqueda de información propia en línea
- Gestión de contenido histórico en línea

Configuración de Privacidad en Plataformas Digitales

Configuración de privacidad en redes sociales

- Niveles de privacidad de perfil (público, amigos, privado)
- Control de visibilidad de publicaciones
- Gestión de solicitudes de amistad y seguidores
- Bloqueo de usuarios y restricción de contacto

Gestión de permisos de aplicaciones

- Permisos de ubicación, cámara y micrófono
- Permisos de acceso a contactos y calendario
- Permisos de acceso a archivos y almacenamiento
- Revisión y revocación de permisos otorgados

Control de seguimiento y recopilación de datos

- Desactivación de cookies de seguimiento
- Control de publicidad personalizada
- Gestión de datos de ubicación
- Opciones de no seguimiento en navegadores

Protección de Datos Personales

Regulación de protección de datos

- Principios fundamentales de protección de datos
- Derechos del titular de datos
- Obligaciones de responsables de datos
- Sanciones por incumplimiento de normativa

Tipos de datos personales

- Datos de identificación personal
- Datos de contacto
- Datos financieros y bancarios
- Datos de salud y biométricos

Riesgos de exposición de datos personales

- Robo de identidad
- Fraude financiero
- Suplantación de identidad
- Acoso y ciberacoso

Prácticas de Privacidad Digital

Compartición segura de información

- Evaluación de contexto antes de compartir
- Limitación de información compartida
- Verificación de destinatarios
- Consideración de permanencia de información en línea

Monitoreo de presencia digital

- Búsqueda periódica de información propia
- Identificación de contenido problemático
- Solicitud de eliminación de información
- Gestión de etiquetado en fotos y publicaciones

Mantenimiento de coherencia profesional

- Alineación de presencia digital con valores profesionales
- Separación de contextos personal y profesional
- Gestión de conexiones profesionales
- Comunicación profesional en línea

Conciencia y Responsabilidad Digital

Conciencia de riesgos digitales

- Identificación de amenazas a la privacidad
- Comprensión de consecuencias de compartición de datos
- Reconocimiento de manipulación digital

- Evaluación de credibilidad de solicitudes de información

Responsabilidad en el uso de plataformas

- Cumplimiento de términos de servicio
- Respeto de privacidad de otros usuarios
- Consideración de impacto de publicaciones
- Transparencia en uso de datos personales

Ética digital y privacidad

- Principios éticos de privacidad
- Respeto de derechos digitales
- Responsabilidad social en línea
- Equilibrio entre transparencia y privacidad

Habilidades actitudinales

- Demuestra cuidado en compartición de información personal, evaluando qué información es apropiada compartir en cada contexto.
- Realiza vigilancia regular de privacidad personal, revisando configuración de privacidad y monitoreando actividad de cuenta.
- Demuestra conciencia de huella digital personal, buscando información propia en línea y gestionando presencia profesional.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de gestión de identidad digital, configuración de privacidad en plataformas y gestión de huella digital. La coherencia funcional se basa en que todas requieren comprensión de privacidad digital, configuración de controles de privacidad y monitoreo de presencia en línea. Los productos profesionales compatibles incluyen perfiles con privacidad configurada apropiadamente, ausencia de información sensible en línea y presencia profesional coherente. Las situaciones de evaluación realistas incluyen configuración de privacidad en red social, búsqueda de información propia en línea y gestión de permisos de aplicación.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia fundamental que protege identidad personal y profesional en entornos digitales. Los participantes aprenden a controlar información que comparten y a gestionar su presencia en línea de forma estratégica. El bloque se enseña en fase temprana del programa porque gestión de identidad digital es transversal a todas las demás competencias. Los aprendices desarrollan habilidades progresivas desde configuración básica de privacidad hasta gestión sofisticada de huella digital y presencia profesional. La evaluación se realiza mediante revisión de configuración de privacidad, análisis de información personal en línea, verificación de coherencia de presencia profesional y prueba de gestión de permisos de aplicación.

Bloque 8 - Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para conectarse a redes Wi-Fi, resolver problemas básicos de conectividad y realizar mantenimiento de dispositivos digitales.

Actividades

Actividad 9.1 Resolver problemas técnicos básicos en dispositivos

Actividad 9.2 Actualizar aplicaciones y sistemas operativos

Actividad 9.3 Instalar software autorizado y configurar dispositivos

Competencias

Competencias	Indicadores
C11 - Conectarse a redes Wi-Fi y gestionar conexiones a internet resolviendo problemas básicos de conectividad para mantener acceso digital continuo	Se conecta a redes Wi-Fi disponibles, verifica seguridad de la red y configura contraseña cuando es necesario Diagnostica problemas de conexión básicos como reinicio de router, cambio de red o verificación de credenciales de acceso
C12 - Resolver problemas técnicos básicos en dispositivos digitales y buscar soporte técnico especializado cuando sea necesario para minimizar tiempos de inactividad	Realiza diagnósticos básicos de problemas como reinicio de dispositivo, limpieza de caché y verificación de espacio en disco Identifica cuándo es necesario solicitar soporte técnico especializado y proporciona información clara del problema al equipo de soporte

Saberes asociados

Conectividad y Redes de Datos

Tecnologías de Conectividad

- Redes Wi-Fi: estándares, frecuencias y seguridad
- Conexiones de datos móviles: 4G, 5G y tecnologías alternativas
- Ethernet y conexiones cableadas
- Bluetooth y conectividad de corto alcance
- VPN y conexiones seguras a redes remotas

Configuración de Redes

- Parámetros de conexión Wi-Fi: SSID, contraseña, autenticación
- Direcciones IP: estática y dinámica
- Configuración de DNS y servidores de nombres
- Puertos y protocolos de red
- Firewall y configuración de seguridad de red

Diagnóstico de Conectividad

- Herramientas de diagnóstico: ping, traceroute, ipconfig

- Análisis de velocidad de conexión
- Identificación de interferencias en redes inalámbricas
- Verificación de disponibilidad de servicios
- Análisis de latencia y pérdida de paquetes

Mantenimiento y Cuidado de Dispositivos Digitales

Mantenimiento Preventivo

- Limpieza física de dispositivos: polvo, ventilación
- Gestión de almacenamiento: liberación de espacio, eliminación de archivos temporales
- Monitoreo de temperatura y rendimiento del sistema
- Actualización de controladores de dispositivos
- Mantenimiento de batería en dispositivos móviles

Actualizaciones de Software

- Sistemas operativos: Windows, macOS, Linux, iOS, Android
- Parches de seguridad y actualizaciones críticas
- Actualización de aplicaciones y programas
- Gestión de versiones de software
- Compatibilidad entre versiones y dispositivos

Copias de Seguridad

- Estrategias de copia de seguridad: completa, incremental, diferencial
- Almacenamiento de copias: local, en la nube, externo
- Restauración de datos desde copias de seguridad
- Verificación de integridad de copias de seguridad
- Planificación de copias de seguridad automáticas

Resolución de Problemas Técnicos Básicos

Diagnóstico de Problemas

- Metodología de diagnóstico: reproducción del problema, aislamiento de variables
- Identificación de mensajes de error y códigos de error
- Análisis de registros de sistema y eventos
- Pruebas de hardware: memoria, disco duro, procesador
- Verificación de recursos del sistema

Soluciones Comunes

- Reinicio de dispositivos y aplicaciones
- Desinstalación y reinstalación de software
- Limpieza de caché y datos temporales
- Restablecimiento de configuración por defecto
- Recuperación de modo seguro

Búsqueda de Soporte Técnico

- Identificación de cuándo solicitar ayuda especializada
- Documentación de problemas para comunicar a soporte
- Canales de soporte técnico: teléfono, correo, chat, comunidades
- Comunicación efectiva con técnicos de soporte
- Seguimiento de incidentes de soporte

Seguridad en Conectividad y Redes

Seguridad de Redes Wi-Fi

- Protocolos de seguridad: WEP, WPA, WPA2, WPA3
- Contraseñas seguras para redes inalámbricas
- Identificación de redes públicas y privadas

- Riesgos de redes abiertas y públicas
- Verificación de autenticidad de redes

Protección de Dispositivos Conectados

- Firewall personal y configuración
- Antivirus y software de protección
- Detección de malware y spyware
- Aislamiento de dispositivos infectados
- Protección de puertos y servicios

Monitoreo de Seguridad

- Verificación de conexiones activas
- Identificación de acceso no autorizado
- Monitoreo de tráfico de red
- Alertas de seguridad del sistema
- Auditoría de dispositivos conectados

Herramientas y Utilidades de Diagnóstico

Herramientas de Sistema Operativo

- Administrador de tareas y monitor de recursos
- Gestor de dispositivos y controladores
- Utilidades de disco: desfragmentación, verificación
- Herramientas de red integradas: ping, ipconfig, netstat
- Visor de eventos y registros del sistema

Herramientas de Terceros

- Analizadores de rendimiento del sistema
- Herramientas de diagnóstico de red
- Escáneres de malware y antivirus
- Utilidades de recuperación de datos
- Monitores de temperatura y hardware

Interpretación de Resultados

- Lectura de métricas de rendimiento
- Análisis de reportes de diagnóstico
- Identificación de cuellos de botella
- Comparación con valores normales
- Documentación de hallazgos

Actitud y Enfoque en Resolución de Problemas

Paciencia y Método

- Disposición para seguir procesos sistemáticos
- Tolerancia ante problemas complejos
- Evitar cambios aleatorios sin análisis
- Documentación de pasos realizados
- Aprendizaje de errores cometidos

Responsabilidad en Mantenimiento

- Compromiso con mantenimiento preventivo regular
- Cumplimiento de políticas de seguridad
- Protección de datos propios y ajenos
- Reporte de problemas de seguridad
- Participación en capacitación de seguridad

Conocimiento de Limitaciones

- Reconocimiento de cuándo solicitar ayuda especializada

- Evitar reparaciones que requieren expertise
- Comunicación clara de problemas a técnicos
- Seguimiento de recomendaciones de soporte
- Escalamiento apropiado de incidentes

Habilidades actitudinales

- Demuestra paciencia y método sistemático en diagnóstico de problemas técnicos, documentando intentos realizados.
- Asume responsabilidad en mantenimiento preventivo de dispositivos, realizando actualizaciones y monitoreo regular.
- Demuestra conocimiento de cuándo solicitar soporte técnico especializado, proporcionando información clara del problema.

Justificación

Este bloque integra competencias de conectividad a internet, resolución de problemas de red y resolución de problemas técnicos básicos. La coherencia funcional se basa en que todas requieren comprensión de infraestructura de red, diagnóstico de problemas y aplicación de soluciones básicas. Los productos profesionales compatibles incluyen dispositivos conectados correctamente a redes, problemas de conectividad resueltos sin intervención especializada y sistemas mantenidos en buen estado. Las situaciones de evaluación realistas incluyen conexión a red Wi-Fi nueva, diagnóstico de problema de conectividad y realización de mantenimiento básico de dispositivo.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia fundamental que habilita acceso a todas las demás funciones digitales. Los participantes aprenden a mantener conectividad y resolver problemas técnicos básicos que podrían impedir acceso a servicios digitales. El bloque se enseña en fase temprana del programa porque conectividad es prerequisite para todas las demás competencias. Los aprendices desarrollan habilidades progresivas desde conexión básica a redes hasta diagnóstico sofisticado de problemas de conectividad. La evaluación se realiza mediante observación de conexión a redes, análisis de diagnóstico de problemas realizados, verificación de mantenimiento realizado y evaluación de decisión de solicitar soporte especializado.

Bloque 9 - Transacciones y Servicios Digitales

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para realizar trámites administrativos, cumplimentar formularios digitales y utilizar servicios de banca digital de forma segura.

Actividades

Actividad 8.1 Comprar en línea de forma segura

Actividad 8.2 Gestionar pagos digitales y transacciones

Actividad 8.3 Realizar trámites administrativos en línea

Actividad 8.4 Cumplimentar formularios digitales y solicitar servicios

Competencias

Competencias	Indicadores
C15 - Descargar, adjuntar y gestionar archivos en entornos digitales verificando seguridad y compatibilidad de formatos para intercambiar información de forma segura	Descarga archivos desde fuentes verificadas, verifica que no contienen malware y guarda en ubicación apropiada del sistema Adjunta archivos correctamente en correos y formularios, verifica tamaño de archivo y compatibilidad de formato con destinatario
C16 - Realizar trámites administrativos y cumplimentar formularios digitales en línea para acceder a servicios públicos y privados de forma autónoma	Completa formularios en línea con datos precisos, valida campos requeridos y adjunta documentación solicitada en formatos aceptados Realiza trámites administrativos digitales utilizando autenticación segura y realiza seguimiento del estado de expedientes en línea
C20 - Solicitar citas y servicios por internet y utilizar banca digital básica para realizar transacciones seguras en entornos digitales	Reserva citas en línea a través de plataformas especializadas, verifica confirmación y gestiona cambios o cancelaciones Accede a servicios de banca digital, realiza consultas de saldo, transferencias y pagos verificando seguridad de conexión y autenticación

Saberes asociados

Transacciones y Servicios Digitales

Banca Digital y Servicios Financieros

- Acceso a plataformas de banca digital
- Realización de transferencias bancarias
- Consulta de saldos y movimientos
- Pagos en línea seguros
- Gestión de cuentas bancarias
- Verificación de transacciones

Trámites Administrativos en Línea

- Acceso a portales de servicios públicos
- Cumplimentación de formularios digitales

- Autenticación en plataformas administrativas
- Seguimiento de expedientes
- Solicitud de documentos digitales
- Presentación de recursos en línea

Reserva de Servicios y Citas

- Búsqueda de servicios disponibles
- Cumplimentación de datos de reserva
- Confirmación de citas
- Gestión de cambios y cancelaciones
- Recepción de confirmaciones digitales
- Seguimiento de reservas

Seguridad en Transacciones Digitales

Protección de Información Financiera

- Verificación de conexiones seguras (HTTPS)
- Identificación de sitios fraudulentos
- Protección de datos bancarios
- Evitar compartición de credenciales
- Monitoreo de cuentas para actividad sospechosa
- Reporte de transacciones no autorizadas

Validación de Formularios y Datos

- Verificación de campos obligatorios
- Validación de formato de datos
- Confirmación antes de envío
- Revisión de información ingresada
- Identificación de errores de validación
- Corrección de datos antes de envío

Gestión de Archivos en Transacciones

- Descarga segura de documentos
- Adjunción de archivos verificados
- Validación de formatos aceptados
- Verificación de tamaño de archivo
- Escaneo de archivos descargados
- Almacenamiento seguro de documentos

Cumplimiento de Procedimientos en Servicios Digitales

Seguimiento de Instrucciones y Requisitos

- Lectura completa de instrucciones
- Identificación de requisitos obligatorios
- Cumplimiento de pasos en orden correcto
- Respeto de plazos establecidos
- Documentación de procedimientos realizados
- Verificación de completitud de proceso

Comunicación con Proveedores de Servicios

- Contacto con soporte técnico
- Reporte de problemas en transacciones
- Solicitud de confirmación de servicios
- Seguimiento de consultas
- Documentación de comunicaciones
- Escalado de problemas no resueltos

Gestión de Confirmaciones y Recibos

- Recepción de confirmaciones digitales
- Almacenamiento de recibos
- Verificación de detalles en confirmaciones
- Seguimiento de números de referencia
- Archivado de documentación de transacciones
- Recuperación de confirmaciones anteriores

Responsabilidad y Ética en Transacciones Digitales

Precisión y Verificación de Datos

- Revisión cuidadosa de información ingresada
- Validación de datos antes de envío
- Confirmación de detalles de transacción
- Identificación de errores potenciales
- Corrección de información incorrecta
- Responsabilidad por datos proporcionados

Protección de Información Personal y Financiera

- Confidencialidad de credenciales
- No compartición de datos sensibles
- Cumplimiento de políticas de privacidad
- Monitoreo de cuentas
- Reporte de acceso no autorizado
- Responsabilidad en protección de datos

Cumplimiento de Normas y Regulaciones

- Respeto de términos de servicio
- Cumplimiento de requisitos legales
- Adherencia a políticas de plataforma
- Documentación de cumplimiento
- Conocimiento de derechos del consumidor
- Responsabilidad en transacciones legales

Herramientas y Plataformas para Transacciones Digitales

Plataformas de Servicios Financieros

- Aplicaciones de banca móvil
- Portales web de bancos
- Plataformas de pago en línea
- Billeteras digitales
- Sistemas de autenticación bancaria
- Interfaces de transacciones financieras

Portales de Servicios Públicos

- Plataformas de administración electrónica
- Sistemas de autenticación digital
- Formularios digitales administrativos
- Sistemas de seguimiento de expedientes
- Portales de solicitud de servicios
- Interfaces de servicios públicos

Plataformas de Reserva de Servicios

- Sistemas de reserva de citas
- Plataformas de reserva de servicios
- Calendarios de disponibilidad

- Sistemas de confirmación automática
- Interfaces de gestión de reservas
- Aplicaciones de reserva móvil

Habilidades actitudinales

- Demuestra precisión en cumplimentación de formularios y trámites digitales, verificando información antes de envío.
- Asume responsabilidad en protección de información financiera y personal en transacciones digitales.
- Demuestra cumplimiento de procedimientos establecidos en trámites administrativos y servicios digitales.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de descarga y gestión de archivos, realización de trámites administrativos digitales, cumplimentación de formularios y uso de servicios digitales como banca y reserva de citas. La coherencia funcional se basa en que todas requieren interacción segura con plataformas digitales, cumplimiento de procedimientos y protección de información personal. Los productos profesionales compatibles incluyen trámites completados correctamente, formularios cumplimentados sin errores, transacciones realizadas seguramente y servicios accedidos exitosamente. Las situaciones de evaluación realistas incluyen cumplimentación de formulario administrativo, realización de transferencia bancaria y reserva de cita en línea.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia de integración que aplica múltiples habilidades digitales en contextos de servicios reales. Los participantes aprenden a interactuar seguramente con plataformas de servicios digitales, tanto públicas como privadas. El bloque se enseña en fase de integración del programa, después de que los participantes han desarrollado competencias básicas de seguridad y navegación digital. Los aprendices aplican conocimientos de ciberseguridad, gestión de información y navegación digital en contextos de servicios reales. La evaluación se realiza mediante observación de realización de trámites, análisis de formularios cumplimentados, verificación de seguridad en transacciones y revisión de servicios accedidos.

Bloque 10 - Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para acceder a plataformas de e-learning, gestionar aprendizaje digital autónomo y desarrollar nuevas competencias de forma continua.

Actividades

Actividad 10.1 Aprender nuevas aplicaciones digitales de forma autónoma

Actividad 10.2 Adaptar habilidades digitales a nuevas plataformas

Competencias

Competencias	Indicadores
C18 - Acceder a plataformas de e-learning y gestionar aprendizaje digital autónomo para desarrollar nuevas competencias y adaptarse a cambios tecnológicos	Se registra en plataformas de e-learning, accede a cursos, completa módulos de aprendizaje y realiza evaluaciones de progreso Gestiona credenciales digitales de acceso, organiza recursos de aprendizaje y realiza autoevaluación de competencias adquiridas

Saberes asociados

Plataformas de e-learning y gestión del aprendizaje digital

Tipos de plataformas de e-learning

- Plataformas de cursos masivos abiertos (MOOC)
- Sistemas de gestión del aprendizaje (LMS)
- Plataformas de formación corporativa
- Repositorios de recursos educativos abiertos

Navegación y acceso a plataformas

- Registro y creación de cuenta en plataformas
- Gestión de credenciales de acceso
- Navegación de interfaz de plataforma
- Acceso a módulos y contenidos de aprendizaje

Gestión del aprendizaje autónomo

- Planificación de tiempo de estudio
- Seguimiento de progreso en cursos
- Realización de evaluaciones y autoevaluaciones
- Obtención de certificados y reconocimiento de aprendizaje

Adaptabilidad y aprendizaje continuo en entornos digitales

Aprendizaje de nuevas herramientas digitales

- Exploración de nuevas funcionalidades
- Búsqueda de tutoriales y recursos de ayuda
- Práctica con nuevas interfaces
- Resolución de problemas en nuevas herramientas

Adaptación a cambios tecnológicos

- Identificación de cambios en plataformas
- Actualización de conocimientos ante nuevas versiones
- Adopción de nuevas funcionalidades
- Transferencia de competencias entre herramientas similares

Búsqueda de recursos de aprendizaje

- Identificación de fuentes de aprendizaje confiables
- Evaluación de calidad de recursos educativos
- Uso de comunidades de aprendizaje en línea
- Acceso a documentación técnica y tutoriales

Autoevaluación y reflexión sobre competencias digitales

Evaluación del propio progreso

- Identificación de fortalezas y debilidades
- Análisis de competencias adquiridas
- Comparación de progreso con objetivos establecidos
- Reconocimiento de áreas de mejora

Reflexión sobre aprendizaje

- Análisis de estrategias de aprendizaje efectivas
- Identificación de obstáculos en el aprendizaje
- Evaluación de utilidad de recursos utilizados
- Planificación de próximos pasos de aprendizaje

Compromiso con desarrollo continuo

- Disposición para aprender nuevas competencias
- Participación activa en actividades de aprendizaje
- Búsqueda proactiva de oportunidades de desarrollo
- Mantenimiento de motivación en aprendizaje autónomo

Seguridad de credenciales y privacidad en plataformas de aprendizaje

Protección de acceso a plataformas

- Creación de contraseñas seguras para plataformas
- Gestión de credenciales de múltiples plataformas
- Autenticación multifactor en plataformas de aprendizaje
- Protección contra acceso no autorizado

Privacidad en plataformas de e-learning

- Configuración de privacidad en perfil de aprendizaje
- Control de visibilidad de progreso y calificaciones
- Gestión de datos personales en plataformas
- Cumplimiento de políticas de privacidad

Honestidad académica en aprendizaje digital

- Realización honesta de evaluaciones en línea
- Atribución correcta de fuentes en trabajos
- Evitar plagio en contenidos digitales
- Cumplimiento de códigos de conducta de plataformas

Gestión del tiempo y organización del aprendizaje autónomo

Planificación de aprendizaje

- Establecimiento de objetivos de aprendizaje claros
- Creación de calendario de estudio
- Asignación de tiempo a diferentes módulos

- Establecimiento de hitos de progreso

Organización de recursos de aprendizaje

- Descarga y organización de materiales educativos
- Creación de notas y resúmenes
- Organización de archivos de aprendizaje
- Acceso rápido a recursos frecuentemente utilizados

Seguimiento y ajuste de plan de aprendizaje

- Monitoreo de cumplimiento de calendario
- Identificación de ritmo de aprendizaje personal
- Ajuste de plan según progreso real
- Balanceo entre diferentes áreas de aprendizaje

Resolución de problemas técnicos en plataformas de e-learning

Problemas comunes de acceso

- Recuperación de contraseña olvidada
- Resolución de problemas de conexión
- Acceso a contenidos bloqueados
- Sincronización de progreso entre dispositivos

Problemas técnicos en plataformas

- Carga lenta de contenidos
- Problemas con reproducción de vídeos
- Errores en envío de evaluaciones
- Incompatibilidad de navegador o dispositivo

Búsqueda de soporte técnico

- Identificación de canales de soporte disponibles
- Descripción clara de problemas técnicos
- Seguimiento de tickets de soporte
- Documentación de soluciones encontradas

Habilidades actitudinales

- Demuestra compromiso con aprendizaje autónomo, dedicando tiempo regular al desarrollo de nuevas competencias digitales.
- Asume responsabilidad en protección de credenciales de acceso a plataformas de aprendizaje y honestidad en evaluaciones.
- Demuestra capacidad de adaptación a nuevas herramientas y plataformas de aprendizaje digital.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de acceso a plataformas de e-learning, gestión de aprendizaje digital autónomo y autoevaluación de competencias. La coherencia funcional se basa en que todas requieren capacidad de navegación en plataformas de aprendizaje, gestión de tiempo de estudio y evaluación del propio progreso. Los productos profesionales compatibles incluyen certificados de cursos completados, competencias nuevas desarrolladas y capacidad de aprendizaje continuo. Las situaciones de evaluación realistas incluyen registro en plataforma de e-learning, completación de curso en línea y realización de autoevaluación de competencias.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia transversal que habilita aprendizaje continuo a lo largo de la carrera profesional. Los participantes aprenden a acceder a recursos de aprendizaje digital y gestionar su propio desarrollo profesional de forma autónoma. El bloque se enseña en fase de integración del programa, permitiendo a los participantes continuar aprendiendo después de completar formación inicial. Los aprendices desarrollan habilidades de navegación en plataformas de e-learning, gestión de tiempo de estudio y autoevaluación de progreso. La evaluación se realiza mediante observación de acceso a plataformas, análisis de completación de cursos, revisión de certificados obtenidos y evaluación de capacidad de autoevaluación.

NSICA

Bloque 11 - Bienestar Digital y Seguridad en Línea

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para identificar riesgos digitales, proteger a menores en línea y promover bienestar digital en entornos personales y profesionales.

Actividades

Actividad 11.1 Aplicar buenas prácticas de bienestar digital

Actividad 11.2 Detectar riesgos digitales y proteger a menores

Competencias

Competencias	Indicadores
--------------	-------------

Saberes asociados

Habilidades actitudinales

- Demuestra conciencia de riesgos digitales para menores y capacidad de protección en línea.
- Asume responsabilidad en promoción de bienestar digital, equilibrando uso de tecnología con actividades offline.
- Demuestra conocimiento de derechos digitales y capacidad de reportar abuso en línea.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de protección de menores en línea, detección de riesgos digitales y educación digital para menores. La coherencia funcional se basa en que todas requieren comprensión de riesgos digitales específicos, implementación de medidas de protección y educación de usuarios vulnerables. Los productos profesionales compatibles incluyen menores protegidos en línea, ambientes digitales seguros y usuarios educados en riesgos digitales. Las situaciones de evaluación realistas incluyen implementación de control parental, educación de menor sobre riesgos en línea y reporte de contenido inapropiado.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia especializada que aborda aspectos específicos de seguridad digital relacionados con protección de menores y bienestar digital. Los participantes aprenden a identificar riesgos específicos para poblaciones vulnerables y a implementar medidas de protección. El bloque se enseña en fase de especialización del programa, después de que los participantes han desarrollado competencias básicas de ciberseguridad. Los aprendices aplican conocimientos de seguridad digital en contexto específico de protección de menores. La evaluación se realiza mediante análisis de medidas de protección implementadas, revisión de educación digital proporcionada y verificación de capacidad de identificar y reportar riesgos.

Bloque 12 - Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Objetivo pedagógico

Capacitar al alumnado para utilizar herramientas avanzadas como inteligencia artificial generativa y códigos QR de forma crítica y segura.

Actividades

Actividad 12.1 Utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa

Actividad 12.2 Acceder a plataformas de formación en línea

Actividad 12.3 Utilizar herramientas de traducción, accesibilidad y derechos de autor

Competencias

Competencias	Indicadores
C17 - Utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa de forma crítica para optimizar tareas profesionales evaluando calidad y veracidad de resultados	Formula prompts claros y específicos en herramientas de IA generativa para obtener resultados relevantes y de calidad Evalúa críticamente los resultados generados por IA, verifica información, detecta sesgos y realiza ajustes o correcciones cuando es necesario
C19 - Escanear códigos QR y utilizar esta tecnología para acceder a información, verificar autenticidad y generar códigos para compartir recursos digitales	Escanea códigos QR utilizando aplicación de cámara o lector especializado, verifica que el destino es seguro antes de acceder Genera códigos QR para compartir enlaces, contactos o información de forma rápida y verifica que funcionan correctamente

Saberes asociados

Inteligencia Artificial Generativa y Herramientas Avanzadas

Uso de herramientas de IA generativa

- Plataformas de IA generativa disponibles
- Formulación de prompts efectivos
- Optimización de consultas a sistemas de IA
- Interpretación de resultados generados por IA
- Limitaciones y capacidades de herramientas de IA

Evaluación crítica de resultados de IA

- Verificación de precisión de información generada
- Identificación de sesgos en resultados de IA
- Detección de alucinaciones y errores de IA
- Validación de información mediante fuentes externas
- Ajuste y refinamiento de resultados

Aplicaciones profesionales de IA

- Optimización de tareas mediante IA
- Mejora de productividad con herramientas avanzadas
- Automatización de procesos repetitivos

- Análisis de datos asistido por IA
- Generación de contenidos mejorados

Códigos QR y Tecnologías de Acceso Rápido

Escaneo de códigos QR

- Uso de aplicaciones de escaneo de QR
- Lectura mediante cámara de dispositivo
- Acceso a información mediante QR
- Navegación a enlaces desde códigos QR
- Compatibilidad de dispositivos con QR

Seguridad en códigos QR

- Verificación de autenticidad de códigos QR
- Identificación de códigos QR maliciosos
- Riesgos de phishing mediante QR
- Validación de destino antes de acceder
- Protección contra fraude mediante QR

Generación y uso de códigos QR

- Creación de códigos QR propios
- Codificación de información en QR
- Compartición de recursos mediante QR
- Aplicaciones profesionales de códigos QR
- Integración de QR en materiales digitales

Pensamiento Crítico en Uso de Herramientas Avanzadas

Evaluación crítica de tecnologías emergentes

- Cuestionamiento de resultados de herramientas avanzadas
- Identificación de limitaciones tecnológicas
- Reconocimiento de sesgos en sistemas de IA
- Búsqueda de perspectivas humanas complementarias
- Validación mediante múltiples fuentes

Responsabilidad ética en uso de IA

- Transparencia en uso de herramientas de IA
- Declaración de contenidos generados por IA
- Respeto a derechos de autor y propiedad intelectual
- Consideración de impacto ético de herramientas
- Cumplimiento de políticas organizacionales sobre IA

Cautela en tecnologías de acceso rápido

- Verificación de seguridad antes de acceder
- Evaluación de fuente de códigos QR
- Revisión de destino de enlaces
- Reporte de contenido sospechoso
- Evitación de códigos de fuentes no confiables

Accesibilidad Digital y Diseño Inclusivo

Principios de accesibilidad digital

- Estándares de accesibilidad web (WCAG)
- Diseño inclusivo para usuarios con discapacidades
- Compatibilidad con lectores de pantalla
- Navegación mediante teclado
- Contraste y legibilidad de contenidos

Herramientas de accesibilidad

- Lectores de pantalla y ampliadores
- Herramientas de conversión de texto a voz
- Subtítulos y transcripciones
- Navegación asistida
- Adaptación de interfaz para usuarios con discapacidades

Creación de contenidos accesibles

- Descripción de imágenes para usuarios ciegos
- Estructura lógica de documentos
- Uso de colores accesibles
- Tamaño de fuente legible
- Evitación de contenido que causa convulsiones

Seguridad en Herramientas Avanzadas y Tecnologías Emergentes

Riesgos de seguridad en IA generativa

- Privacidad de datos en plataformas de IA
- Riesgos de inyección de prompts
- Protección de información sensible
- Cumplimiento de regulaciones de privacidad
- Gestión de datos en herramientas en la nube

Riesgos de códigos QR

- Phishing mediante códigos QR
- Redirección a sitios maliciosos
- Descarga de malware mediante QR
- Suplantación de identidad
- Robo de credenciales mediante QR

Buenas prácticas de seguridad

- Verificación de fuentes de herramientas
- Uso de plataformas certificadas
- Protección de datos personales
- Actualización de aplicaciones de escaneo
- Reporte de vulnerabilidades

Ética en IA y Responsabilidad Digital

Uso responsable de IA generativa

- Transparencia en declaración de uso de IA
- Atribución correcta de contenidos
- Evitación de plagio mediante IA
- Consideración de impacto social de IA
- Cumplimiento de normas éticas profesionales

Derechos de autor y propiedad intelectual

- Respeto a derechos de creadores
- Licencias de contenido generado por IA
- Atribución de fuentes utilizadas por IA
- Evitación de reproducción no autorizada
- Cumplimiento de regulaciones de copyright

Responsabilidad en compartición de información

- Verificación de precisión antes de compartir
- Declaración de limitaciones de información
- Reconocimiento de incertidumbre

- Corrección de información incorrecta
- Consideración de impacto de información compartida

Habilidades actitudinales

- Demuestra pensamiento crítico en uso de herramientas avanzadas como inteligencia artificial generativa, no aceptando resultados acríticos.
- Asume responsabilidad en uso ético de herramientas avanzadas, siendo transparente sobre uso de IA y respetando derechos de autor.
- Demuestra cautela en uso de códigos QR y otras tecnologías de acceso rápido, verificando seguridad antes de acceder.

Justificación

Este bloque agrupa competencias de uso de inteligencia artificial generativa y escaneo de códigos QR. La coherencia funcional se basa en que ambas requieren pensamiento crítico, verificación de seguridad y evaluación de resultados. Los productos profesionales compatibles incluyen contenidos mejorados mediante IA con verificación de precisión, acceso seguro a recursos mediante códigos QR y uso responsable de herramientas avanzadas. Las situaciones de evaluación realistas incluyen uso de herramienta de IA para optimizar tarea profesional, escaneo de código QR con verificación de seguridad y evaluación crítica de resultado generado por IA.

Ubicación en la progresión

Este bloque se posiciona como competencia de especialización que aborda herramientas emergentes y avanzadas en ecosistema digital. Los participantes aprenden a utilizar herramientas innovadoras de forma crítica y responsable. El bloque se enseña en fase de especialización del programa, permitiendo a participantes avanzados explorar herramientas emergentes. Los aprendices desarrollan habilidades de evaluación crítica de resultados de IA y verificación de seguridad en acceso a recursos mediante códigos QR. La evaluación se realiza mediante análisis de uso de herramientas de IA, revisión de pensamiento crítico aplicado a resultados generados y verificación de seguridad en escaneo de códigos QR.

ANEXO IV Marco de evaluación

ANEXO IV a. Exenciones de unidades

Posesión de certificación de competencias digitales equivalente reconocida por autoridad competente, exentos de realizar la unidad U1.

Experiencia profesional mínima de 2 años en creación de contenidos digitales documentada, exentos de realizar la unidad U2.

Posesión de certificación en investigación y análisis de información digital, exentos de realizar la unidad U3.

Experiencia profesional mínima de 1 año en gestión de información digital documentada, exentos de realizar la unidad U4.

Experiencia profesional mínima de 2 años en trabajo remoto y colaboración digital documentada, exentos de realizar la unidad U5.

Posesión de certificación en ciberseguridad básica reconocida, exentos de realizar la unidad U6.

Experiencia profesional mínima de 1 año en gestión de privacidad digital documentada, exentos de realizar la unidad U7.

Experiencia profesional mínima de 2 años en soporte técnico o mantenimiento de sistemas documentada, exentos de realizar la unidad U8.

Experiencia profesional mínima de 1 año en transacciones digitales y servicios en línea documentada, exentos de realizar la unidad U9.

ANEXO IV b. Reglamento de examen

Pruebas	Unidad	Coef.	Forma	Duración
E1 Redacción y Envío de Mensajes Digitales Profesionales	U1	2	Prueba escrita única	1h30
E2 Creación y Edición de Contenidos Digitales Multimedia	U2	2	Prueba práctica única	2h
E3 Búsqueda, Evaluación y Análisis Crítico de Información Digital	U3	2	Prueba escrita única	1h30
E4 Organización y Gestión de Información Digital	U4	2	Prueba práctica única	1h30
E5 Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto	U5	2	Evaluación continua 2 situación(es)	
E6 Ciberseguridad y Protección de Datos	U6	2	Prueba escrita única	1h
E7 Gestión de Identidad Digital y Privacidad	U7	1	Prueba práctica única	1h
E8 Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos	U8	2	Prueba práctica única	1h30
E9 Transacciones y Servicios Digitales	U9	2	Prueba práctica única	1h30
E10 Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital	U10	1	Evaluación continua 2 situación(es)	
E11 Bienestar Digital y Seguridad en Línea	U11	1	Prueba escrita única	1h
E12 Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital	U12	1	Prueba práctica única	1h30

*Pruebas optativas: solo se tienen en cuenta los puntos por encima de la media.

ANEXO IV c. Definición de las pruebas

E1 : Redacción y Envío de Mensajes Digitales Profesionales

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de redactar y enviar mensajes digitales profesionales a través de correo electrónico y plataformas de mensajería, demostrando claridad, profesionalismo y cumplimiento de normas de netiqueta.

Contenido de la prueba

Redacción de correos electrónicos formales e informales, uso de plataformas de mensajería instantánea, estructura de mensajes, normas de netiqueta digital, gestión de contactos, respuesta a consultas de clientes, seguimiento de comunicaciones.

Competencias evaluadas

C1 - Redactar y enviar mensajes digitales profesionales a través de correo electrónico y plataformas de mensajería para comunicarse de forma clara y efectiva con colegas y clientes

C14 - Comunicarse con clientes y usuarios por canales digitales gestionando consultas y proporcionando atención profesional en línea

Criterios de evaluación

- Redacta mensajes claros, estructurados y profesionales adaptados al canal de comunicación
- Aplica normas de netiqueta digital en todas las comunicaciones
- Responde consultas de clientes con empatía y profesionalismo
- Verifica precisión de información antes de comunicarla
- Mantiene confidencialidad en comunicaciones sensibles
- Realiza seguimiento de compromisos establecidos en plazos acordados

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba escrita única — Redacción de correos electrónicos y mensajes en respuesta a casos prácticos

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de redacción de mensajes profesionales

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación y justificación de ejemplos de comunicación digital profesional

Reglas específicas

- Se valorará especialmente la claridad y estructura de los mensajes
- Se evaluará el cumplimiento de normas de netiqueta en todas las comunicaciones
- Se considerará la capacidad de adaptación del tono según el contexto y destinatario

E2 : Creación y Edición de Contenidos Digitales Multimedia

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de crear y editar contenidos digitales profesionales en múltiples formatos (texto, presentaciones, imágenes) utilizando herramientas ofimáticas y de edición multimedia.

Contenido de la prueba

Creación de documentos de texto con formato, elaboración de presentaciones digitales, edición básica de imágenes, publicación de contenidos en redes sociales, diseño visual digital, coherencia de marca, verificación de información.

Competencias evaluadas

C2 - Crear y publicar contenidos digitales en redes sociales y plataformas en línea para comunicar mensajes de marca y generar engagement con la audiencia

C6 - Crear documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo utilizando herramientas ofimáticas para comunicar información de forma estructurada y visual

C7 - Editar imágenes y producir contenido multimedia básico para enriquecer comunicaciones digitales y crear materiales visuales profesionales

Criterios de evaluación

- Crea documentos de texto bien estructurados con formato profesional
- Elabora presentaciones visualmente coherentes y efectivas
- Edita imágenes aplicando técnicas básicas de mejora visual
- Publica contenidos en redes sociales con mensaje claro y atractivo
- Mantiene coherencia visual y de mensaje en todos los contenidos
- Verifica precisión de información y respeta derechos de autor
- Aplica principios de diseño visual responsable

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba práctica única — Creación de documento, presentación e imagen en entorno de laboratorio

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de creación de contenidos digitales

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba práctica única — Presentación de portafolio de contenidos creados y edición en vivo

Reglas específicas

- Se valorará la calidad visual y coherencia de diseño
- Se evaluará la precisión de información en contenidos creados
- Se considerará el cumplimiento de derechos de autor e imagen

E3 : Búsqueda, Evaluación y Análisis Crítico de Información Digital

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de buscar, evaluar y seleccionar información de fuentes digitales confiables, aplicando pensamiento crítico para fundamentar decisiones profesionales.

Contenido de la prueba

Búsqueda efectiva en motores de búsqueda, evaluación de credibilidad de fuentes, detección de desinformación, análisis de sesgos, verificación de información, consulta de múltiples perspectivas, documentación de proceso de búsqueda.

Competencias evaluadas

C3 - Buscar, evaluar y seleccionar información de fuentes digitales confiables para fundamentar decisiones y resolver problemas profesionales

Criterios de evaluación

- Realiza búsquedas exhaustivas utilizando múltiples fuentes
- Evalúa credibilidad de fuentes aplicando criterios claros
- Identifica desinformación y contenido sesgado
- Consulta múltiples perspectivas sobre temas importantes
- Documenta proceso de verificación de información
- Reconoce limitaciones propias de conocimiento
- Verifica información antes de compartir o utilizar en decisiones

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba escrita única — Análisis escrito de búsqueda de información y evaluación de fuentes

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de búsqueda y análisis de información

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de proceso de búsqueda y criterios de evaluación aplicados

Reglas específicas

- Se valorará especialmente el pensamiento crítico aplicado
- Se evaluará la documentación del proceso de verificación
- Se considerará la capacidad de identificar sesgos y desinformación

E4 : Organización y Gestión de Información Digital

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de organizar y gestionar archivos y carpetas digitales mediante sistemas de nomenclatura clara y permisos de acceso, facilitando recuperación segura de información.

Contenido de la prueba

Diseño de estructura de carpetas, nomenclatura de archivos, gestión de permisos de acceso, almacenamiento en la nube, sincronización de dispositivos, limpieza de archivos obsoletos, documentación de cambios.

Competencias evaluadas

C4 - Organizar y gestionar archivos y carpetas digitales mediante sistemas de nomenclatura clara y permisos de acceso para facilitar la recuperación y seguridad de la información

Criterios de evaluación

- Diseña estructura de carpetas lógica y coherente
- Aplica nomenclatura consistente y descriptiva a archivos
- Configura permisos de acceso diferenciados según roles
- Protege información confidencial mediante configuración de seguridad
- Mantiene regularmente estructura de carpetas actualizada
- Sincroniza archivos correctamente entre dispositivos
- Documenta cambios significativos en estructura de información

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba práctica única — Creación de estructura de carpetas y configuración de permisos

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de organización de información digital

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba práctica única — Presentación de estructura de carpetas existente y configuración de permisos

Reglas específicas

- Se valorará la coherencia y claridad de la estructura creada
- Se evaluará la configuración correcta de permisos de acceso
- Se considerará la aplicación consistente de nomenclatura

E5 : Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de participar efectivamente en videoconferencias y colaborar en documentos compartidos en tiempo real, demostrando presencia profesional en entornos remotos.

Contenido de la prueba

Participación en videoconferencias, edición colaborativa de documentos, comunicación síncrona y asíncrona, gestión de versiones, comentarios constructivos, cumplimiento de compromisos de equipo, coordinación de trabajo remoto.

Competencias evaluadas

C5 - Participar en videoconferencias y reuniones digitales síncronas demostrando presencia profesional y comunicación efectiva en entornos remotos

C13 - Colaborar en documentos compartidos en tiempo real y utilizar herramientas de colaboración digital para trabajar de forma coordinada en equipos remotos

Criterios de evaluación

- Participa activamente en videoconferencias con presencia profesional
- Edita documentos compartidos sin sobrescribir trabajo ajeno
- Realiza comentarios constructivos en documentos colaborativos
- Comunica cambios significativos al equipo
- Respeta formato y estructura existente en documentos compartidos

- Cumple con compromisos establecidos en reuniones remotas
- Apoya a compañeros de equipo en sus objetivos

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Evaluación continua — Participación en videoconferencia simulada y edición colaborativa de documento

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de colaboración remota

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de experiencia de trabajo remoto y ejemplos de colaboración

Reglas específicas

- Se valorará especialmente la profesionalidad en videoconferencias
- Se evaluará el respeto por trabajo de otros en documentos compartidos
- Se considerará el cumplimiento de compromisos de equipo

E6 : Ciberseguridad y Protección de Datos

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de proteger credenciales, contraseñas y datos personales mediante prácticas de ciberseguridad, previniendo acceso no autorizado y fraude digital.

Contenido de la prueba

Creación de contraseñas fuertes, detección de phishing, identificación de fraude digital, actualización de software, copias de seguridad, protección de datos personales, reporte de incidentes de seguridad.

Competencias evaluadas

C8 - Proteger credenciales, contraseñas y datos personales mediante prácticas de ciberseguridad para prevenir acceso no autorizado y fraude digital

C9 - Aplicar medidas básicas de ciberseguridad en el uso cotidiano de dispositivos digitales para mantener la integridad del sistema y prevenir vulnerabilidades

Criterios de evaluación

- Crea contraseñas fuertes con combinación de caracteres
- Identifica intentos de phishing y fraude digital
- Instala actualizaciones de seguridad puntualmente
- Realiza copias de seguridad regularmente
- Protege contraseñas y credenciales de forma segura
- Cumple políticas de seguridad organizacionales
- Reporta incidentes de seguridad oportunamente

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba escrita única — Prueba de identificación de amenazas de seguridad y creación de contraseñas

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de prácticas de ciberseguridad

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de prácticas de seguridad implementadas

Reglas específicas

- Se valorará la capacidad de identificar amenazas comunes
- Se evaluará la implementación de medidas preventivas
- Se considerará el cumplimiento de políticas de seguridad

E7 : Gestión de Identidad Digital y Privacidad

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de gestionar identidad digital personal y profesional configurando privacidad en plataformas, controlando huella digital y protegiendo datos personales.

Contenido de la prueba

Configuración de privacidad en plataformas, gestión de huella digital, búsqueda de información personal en línea, gestión de permisos de aplicación, control de seguimiento digital, presencia profesional coherente.

Competencias evaluadas

C10 - Gestionar la identidad digital personal y profesional configurando privacidad en plataformas para controlar la huella digital y proteger datos personales

Criterios de evaluación

- Configura privacidad apropiadamente en plataformas digitales
- Evalúa qué información es apropiada compartir en cada contexto
- Realiza búsquedas de información propia en línea
- Identifica contenido problemático en su huella digital
- Gestiona permisos de aplicaciones de forma segura
- Mantiene coherencia en presencia profesional
- Solicita eliminación de información cuando es necesario

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba práctica única — Configuración de privacidad en plataformas y búsqueda de huella digital

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de gestión de identidad digital

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de gestión de privacidad y presencia profesional

Reglas específicas

- Se valorará la configuración correcta de privacidad
- Se evaluará la conciencia de huella digital
- Se considerará la coherencia de presencia profesional

E8 : Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de conectarse a redes Wi-Fi, resolver problemas básicos de conectividad y realizar mantenimiento de dispositivos digitales.

Contenido de la prueba

Conexión a redes Wi-Fi, diagnóstico de problemas de conectividad, mantenimiento preventivo de dispositivos, actualización de software, resolución de problemas técnicos básicos, búsqueda de soporte especializado.

Competencias evaluadas

C11 - Conectarse a redes Wi-Fi y gestionar conexiones a internet resolviendo problemas básicos de conectividad para mantener acceso digital continuo

C12 - Resolver problemas técnicos básicos en dispositivos digitales y buscar soporte técnico especializado cuando sea necesario para minimizar tiempos de inactividad

Criterios de evaluación

- Se conecta a redes Wi-Fi nuevas de forma segura
- Diagnostica problemas de conectividad de forma sistemática
- Realiza mantenimiento preventivo regularmente
- Instala actualizaciones de software correctamente
- Resuelve problemas técnicos básicos sin intervención especializada
- Identifica cuándo solicitar soporte especializado
- Proporciona información clara del problema al solicitar ayuda

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba práctica única — Diagnóstico y resolución de problemas técnicos simulados

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de mantenimiento y resolución de problemas

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de problemas resueltos y mantenimiento realizado

Reglas específicas

- Se valorará el método sistemático en diagnóstico
- Se evaluará la capacidad de resolver problemas básicos
- Se considerará la identificación correcta de cuándo solicitar ayuda especializada

E9 : Transacciones y Servicios Digitales

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de realizar trámites administrativos, cumplimentar formularios digitales y utilizar servicios de banca digital de forma segura.

Contenido de la prueba

Cumplimentación de formularios digitales, realización de trámites administrativos, uso de banca digital, descarga y gestión de archivos, reserva de servicios en línea, verificación de seguridad en transacciones.

Competencias evaluadas

C15 - Descargar, adjuntar y gestionar archivos en entornos digitales verificando seguridad y compatibilidad de formatos para intercambiar información de forma segura

C16 - Realizar trámites administrativos y cumplimentar formularios digitales en línea para acceder a servicios públicos y privados de forma autónoma

C20 - Solicitar citas y servicios por internet y utilizar banca digital básica para realizar transacciones seguras en entornos digitales

Criterios de evaluación

- Cumplimenta formularios digitales con precisión y completitud
- Realiza trámites administrativos siguiendo procedimientos establecidos
- Utiliza servicios de banca digital de forma segura
- Descarga y adjunta archivos verificando seguridad
- Verifica seguridad de conexión antes de transacciones
- Monitorea cuentas para actividad sospechosa
- Reporta transacciones no autorizadas oportunamente

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba práctica única — Cumplimentación de formularios y realización de trámites simulados

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de transacciones y servicios digitales

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de trámites realizados y medidas de seguridad aplicadas

Reglas específicas

- Se valorará la precisión en cumplimentación de formularios
- Se evaluará la seguridad en transacciones digitales
- Se considerará el cumplimiento de procedimientos establecidos

E10 : Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de acceder a plataformas de e-learning, gestionar aprendizaje digital autónomo y desarrollar nuevas competencias de forma continua.

Contenido de la prueba

Acceso a plataformas de e-learning, completación de módulos de aprendizaje, realización de evaluaciones, autoevaluación de competencias, adaptación a nuevas herramientas, búsqueda de recursos de aprendizaje.

Competencias evaluadas

C18 - Acceder a plataformas de e-learning y gestionar aprendizaje digital autónomo para desarrollar nuevas competencias y adaptarse a cambios tecnológicos

Criterios de evaluación

- Accede a plataformas de e-learning de forma autónoma
- Completa módulos de aprendizaje de forma ordenada
- Participa activamente en actividades de aprendizaje
- Realiza evaluaciones de progreso honestamente
- Se adapta a nuevas herramientas y plataformas
- Busca tutoriales y recursos cuando es necesario
- Desarrolla nuevas competencias de forma continua

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Evaluación continua — Completación de módulos de e-learning y evaluaciones de progreso

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de aprendizaje autónomo

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de aprendizaje autónomo realizado y competencias desarrolladas

Reglas específicas

- Se valorará el compromiso con aprendizaje continuo
- Se evaluará la capacidad de adaptación a nuevas herramientas
- Se considerará la honestidad en evaluaciones de progreso

E11 : Bienestar Digital y Seguridad en Línea

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de identificar riesgos digitales, proteger a menores en línea y promover bienestar digital en entornos personales y profesionales.

Contenido de la prueba

Identificación de riesgos digitales para menores, implementación de control parental, educación digital para menores, detección de ciberacoso, promoción de bienestar digital, equilibrio de uso de tecnología.

Competencias evaluadas

Criterios de evaluación

- Identifica riesgos digitales comunes para menores
- Implementa medidas de control parental apropiadas
- Proporciona educación digital a menores bajo su responsabilidad
- Detecta signos de ciberacoso y abuso en línea
- Establece límites saludables de uso de tecnología
- Reconoce signos de adicción digital
- Reporta contenido inapropiado a autoridades competentes

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba escrita única — Análisis de casos de riesgos digitales y medidas de protección

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de protección de menores

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de medidas de protección implementadas

Reglas específicas

- Se valorará la identificación de riesgos específicos para menores
- Se evaluará la implementación de medidas de protección
- Se considerará la capacidad de educación digital

E12 : Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Finalidades de la prueba

Evaluar la capacidad de utilizar herramientas avanzadas como inteligencia artificial generativa y códigos QR de forma crítica y segura.

Contenido de la prueba

Uso de herramientas de inteligencia artificial generativa, formulación de prompts, evaluación crítica de resultados de IA, escaneo de códigos QR, verificación de seguridad de QR, generación de códigos QR.

Competencias evaluadas

C17 - Utilizar herramientas de inteligencia artificial generativa de forma crítica para optimizar tareas profesionales evaluando calidad y veracidad de resultados

C19 - Escanear códigos QR y utilizar esta tecnología para acceder a información, verificar autenticidad y generar códigos para compartir recursos digitales

Criterios de evaluación

- Utiliza herramientas de IA generativa de forma efectiva
- Formula prompts claros y específicos
- Verifica información generada por IA
- Identifica sesgos en resultados de IA
- Declara uso de IA en contenidos generados
- Escanea códigos QR verificando seguridad
- Genera códigos QR para compartir recursos digitales

Forma de evaluación

Vía escolar pública o privada concertada : Prueba práctica única — Uso de herramientas de IA y escaneo de códigos QR en casos prácticos

Formación continua : Evaluación continua — Evaluación en contexto real de uso de herramientas avanzadas

Validación de la experiencia profesional (VAE) : Prueba oral única — Presentación de uso de herramientas avanzadas y pensamiento crítico aplicado

Reglas específicas

- Se valorará el pensamiento crítico en uso de IA
- Se evaluará la verificación de información generada
- Se considerará la seguridad en escaneo de códigos QR

NSICA

ANEXO IV d. Dispositivo de evaluación detallado por bloque

Este anexo describe, para cada bloque de competencias, el dispositivo de evaluación detallado: indicadores SMART por misión profesional, situaciones de evaluación (simulaciones, estudios de caso), pruebas esperadas (producciones documentales, acciones observables, elementos reflexivos), criterios de éxito agrupados en siete familias, y el umbral de validación del bloque. Este dispositivo constituye la referencia para evaluadores y tribunales.

Bloque 1 - Comunicación Digital Profesional

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M01 — Publicar contenidos en redes sociales	Porcentaje de publicaciones que cumplen con normas de netiqueta y profesionalismo Número de comentarios positivos y engagement generado en publicaciones Tiempo promedio de respuesta a consultas en redes sociales Consistencia de tono y estilo en múltiples publicaciones
M03 — Comunicarse con clientes por canales digitales	Tiempo promedio de respuesta a consultas de clientes Porcentaje de consultas resueltas en primer contacto Satisfacción del cliente medida en encuestas de seguimiento Número de escalados necesarios por consulta

Situaciones de evaluación

Redacción de correo electrónico profesional a colega

Contexto : Se solicita al participante redactar un correo electrónico profesional a un colega para solicitar información sobre un proyecto en curso, explicar un problema identificado y proponer una reunión para discutir soluciones.

Restricciones : El correo debe tener una línea de asunto clara, estructura de párrafos bien organizada, tono profesional pero amable, y debe incluir una llamada a la acción explícita. Máximo 200 palabras.

Producciones esperadas :

- Correo electrónico redactado con estructura profesional
- Línea de asunto descriptiva
- Párrafos bien organizados con información clara
- Cierre profesional con información de contacto

Competencias evaluadas : C1

Respuesta a consulta de cliente en plataforma de mensajería

Contexto : Un cliente contacta a través de la plataforma de mensajería de la empresa con una consulta sobre un producto o servicio. El participante debe leer la consulta, identificar la necesidad del cliente, y proporcionar una respuesta clara, empática y profesional.

Restricciones : La respuesta debe ser concisa (máximo 150 palabras), reconocer la preocupación del cliente, proporcionar información útil, y ofrecer opciones de seguimiento. Debe enviarse dentro de 2 horas.

Producciones esperadas :

- Mensaje de respuesta empático y profesional
- Reconocimiento explícito de la consulta del cliente
- Información clara y útil
- Opciones de seguimiento o escalado si es necesario

Competencias evaluadas : C14

Gestión de consulta no resuelta con seguimiento

Contexto : Un cliente ha enviado una consulta hace 3 días sin recibir respuesta satisfactoria. El participante debe revisar el historial de comunicación, identificar el problema, proporcionar una solución o escalado apropiado, y realizar seguimiento.

Restricciones : Debe documentar toda la interacción, proporcionar una solución clara o explicar por qué se requiere escalado, y establecer un plazo de seguimiento. Debe demostrar profesionalismo ante una situación potencialmente difícil.

Producciones esperadas :

- Análisis del historial de comunicación
- Respuesta que resuelve o escala apropiadamente
- Documentación de la interacción
- Plan de seguimiento con plazos claros

Competencias evaluadas : C1, C14

Redacción de mensaje para comunicar cambio importante a equipo

Contexto : Se requiere comunicar un cambio importante (cambio de proceso, política o información crítica) a un equipo de colegas a través de correo electrónico. El participante debe redactar un mensaje que sea claro, profesional, y que facilite comprensión y adopción del cambio.

Restricciones : El mensaje debe explicar qué cambió, por qué cambió, cómo afecta a cada persona, y qué acciones se requieren. Debe ser formal pero accesible, y debe invitar preguntas. Máximo 300 palabras.

Producciones esperadas :

- Correo electrónico estructurado con secciones claras
- Explicación del cambio y su justificación
- Impacto específico para la audiencia
- Acciones requeridas y plazos
- Invitación a preguntas y aclaraciones

Competencias evaluadas : C1

Comunicación de problema a cliente con propuesta de solución

Contexto : Se ha identificado un problema que afecta a un cliente (error en pedido, retraso en entrega, problema técnico). El participante debe comunicar el problema de forma honesta y empática, asumir responsabilidad, y proponer una solución clara.

Restricciones : La comunicación debe ser honesta pero profesional, reconocer el impacto en el cliente, asumir responsabilidad sin excusas, y proponer una solución concreta con plazos. Debe demostrar empatía genuina.

Producciones esperadas :

- Mensaje que reconoce el problema claramente
- Expresión de empatía por el impacto
- Asunción de responsabilidad
- Propuesta de solución concreta
- Plazos claros para resolución
- Oferta de compensación o seguimiento si es apropiado

Competencias evaluadas : C14

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Correos electrónicos redactados con estructura profesional y contenido claro
- Mensajes de respuesta a consultas de clientes demostrando empatía y profesionalismo
- Documentación de interacciones con clientes incluyendo historial de comunicación
- Registros de seguimiento de compromisos comunicados
- Ejemplos de comunicación de cambios o información importante a equipos
- Evidencia de verificación de información antes de comunicación
- Registros de cumplimiento de tiempos de respuesta establecidos

■ Pruebas de acción (en campo)

- Redacción de correo electrónico profesional a colega solicitando información
- Respuesta a consulta de cliente en plataforma de mensajería dentro de plazo establecido
- Gestión de consulta no resuelta con seguimiento y documentación
- Comunicación de cambio importante a equipo con claridad y estructura
- Comunicación de problema a cliente con propuesta de solución
- Verificación de información antes de envío de mensaje
- Revisión de mensaje antes de envío para verificar precisión y tono

■ Pruebas reflexivas

- Autoevaluación de claridad y estructura de mensajes redactados
- Reflexión sobre tono y empatía en respuestas a consultas de clientes
- Análisis de efectividad de comunicación basado en respuestas recibidas
- Evaluación de cumplimiento de compromisos comunicados
- Reflexión sobre mejoras en estructura y contenido de comunicaciones
- Análisis de situaciones difíciles y cómo se manejó la comunicación
- Evaluación de adaptación de estilo según contexto y audiencia

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumple con protocolos de comunicación digital establecidos en la organización y respeta normas de confidencialidad en comunicaciones sensibles	100% de comunicaciones cumplen con protocolos establecidos; ausencia de brechas de confidencialidad
Calidad técnica	Redacta mensajes con estructura clara, ortografía correcta, y formato profesional; verifica información antes de comunicar	Mínimo 90% de mensajes sin errores ortográficos o gramaticales; 100% de información verificada antes de envío
Comunicación	Comunica de forma clara y efectiva adaptando estilo y contenido a audiencia y contexto; utiliza lenguaje profesional y preciso	Destinatarios comprenden mensaje en primer contacto; tono evaluado como profesional y apropiado en 95% de casos
Análisis y resolución	Identifica necesidades del cliente o colega y proporciona respuestas relevantes; reconoce cuándo se requiere escalado	80% de consultas resueltas en primer contacto; escalados apropiados cuando es necesario
Autonomía e iniciativa	Redacta y envía mensajes de forma independiente; toma iniciativa en seguimiento de consultas no resueltas	Realiza redacción sin supervisión; inicia seguimiento proactivo de consultas pendientes
Colaboración	Comunica de forma que facilita colaboración con colegas; responde oportunamente a consultas de equipo	Tiempo promedio de respuesta a colegas ≤ 4 horas; mensajes facilitan coordinación efectiva
Postura profesional	Demuestra profesionalismo, empatía y responsabilidad en todas las comunicaciones; cumple compromisos establecidos	Evaluación de profesionalismo $\geq 4/5$; cumplimiento de compromisos 100%; empatía reconocida en respuestas a clientes

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

Bloque 2 - Creación y Edición de Contenidos Digitales

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M01 — Publicar contenidos en redes sociales	Número de publicaciones creadas y publicadas en redes sociales con coherencia visual y de mensaje Porcentaje de publicaciones que cumplen directrices de marca y estándares de calidad Nivel de engagement generado en publicaciones (comentarios, comparticiones, reacciones) Tiempo promedio de respuesta a comentarios y mensajes en redes sociales
M12 — Elaborar presentaciones digitales	Número de presentaciones elaboradas con estructura clara y diseño visual coherente Porcentaje de presentaciones que comunican información de forma efectiva Tiempo de preparación de presentaciones utilizando herramientas ofimáticas Evaluación de claridad y profesionalismo de presentaciones por audiencia
M13 — Editar imágenes básicas	Número de imágenes editadas y optimizadas para uso profesional Porcentaje de imágenes que cumplen estándares de calidad visual Tiempo promedio de edición de imagen desde captura hasta publicación Evaluación de coherencia visual de imágenes editadas con identidad de marca
M11 — Crear documentos de texto	Número de documentos de texto creados con formato profesional Porcentaje de documentos que cumplen estándares de estructura y presentación Tiempo de creación de documento desde concepto hasta versión final Evaluación de claridad y profesionalismo de documentos por lectores
M15 — Generar hojas de cálculo	Número de hojas de cálculo creadas con datos organizados y visualizaciones Porcentaje de cálculos realizados correctamente en hojas de cálculo Tiempo de análisis de datos utilizando herramientas de cálculo Evaluación de utilidad de gráficos y visualizaciones para toma de decisiones

Situaciones de evaluación

Creación de Campaña de Redes Sociales

Contexto : Una empresa de comercio electrónico necesita lanzar una campaña de promoción de productos en redes sociales. El participante debe crear una serie de publicaciones coherentes con la identidad de marca, incluyendo textos atractivos, imágenes editadas y llamadas a la acción efectivas. La campaña debe dirigirse a audiencia específica y adaptarse a diferentes plataformas (Instagram, Facebook, LinkedIn).

Restricciones : Respetar directrices de marca establecidas, utilizar solo imágenes con derechos de autor verificados, mantener coherencia visual en todas las publicaciones, completar campaña en plazo de 5 días laborales, incluir al menos 10 publicaciones diferentes.

Producciones esperadas :

- Calendario editorial con publicaciones programadas
- Textos de publicaciones optimizados para cada plataforma
- Imágenes editadas y optimizadas para redes sociales
- Documento de directrices de marca aplicadas
- Análisis de audiencia objetivo y adaptación de contenido

Competencias evaluadas : C2, C7

Elaboración de Informe Ejecutivo con Gráficos

Contexto : Un departamento de recursos humanos necesita elaborar un informe sobre resultados de encuesta de satisfacción de empleados. El participante debe crear un documento profesional que incluya análisis de datos en hoja de cálculo, gráficos visuales que comuniquen hallazgos clave y recomendaciones estructuradas. El informe será presentado a dirección ejecutiva.

Restricciones : Utilizar datos reales o simulados de encuesta, crear al menos 3 gráficos diferentes, mantener formato profesional consistente, incluir tabla de contenidos y referencias, completar en 3 días laborales.

Producciones esperadas :

- Hoja de cálculo con datos organizados y fórmulas de análisis
- Gráficos que visualizan tendencias y hallazgos clave
- Documento de informe con estructura clara y profesional
- Presentación ejecutiva de resultados
- Documento de recomendaciones basadas en análisis

Competencias evaluadas : C6

Diseño de Presentación para Reunión de Equipo

Contexto : Un gerente de proyecto necesita presentar avances de proyecto a equipo multidisciplinario. El participante debe crear una presentación que comunique estado actual, hitos alcanzados, desafíos identificados y próximos pasos. La presentación debe ser visualmente atractiva, clara y mantener atención de audiencia durante 20 minutos.

Restricciones : Máximo 15 diapositivas, incluir al menos 5 elementos visuales (gráficos, imágenes, diagramas), mantener coherencia de diseño, utilizar fuente legible, completar en 2 días laborales.

Producciones esperadas :

- Presentación con estructura clara y lógica
- Diapositivas con diseño visual coherente
- Elementos gráficos que apoyan mensaje
- Notas de presentador con puntos clave
- Versión exportada en formato compatible

Competencias evaluadas : C6

Edición de Contenido Visual para Campaña de Marketing

Contexto : Una agencia de marketing necesita editar un conjunto de imágenes para campaña de producto. El participante debe ajustar brillo, contraste, aplicar filtros coherentes, redimensionar para diferentes plataformas y optimizar para web. Las imágenes deben mantener coherencia visual y reflejar identidad de marca.

Restricciones : Editar mínimo 10 imágenes, mantener coherencia de filtros y ajustes, optimizar tamaño de archivo sin perder calidad, respetar proporciones para diferentes plataformas, completar en 1 día laboral.

Producciones esperadas :

- Imágenes editadas con ajustes de color y brillo
- Versiones optimizadas para diferentes plataformas
- Documento de especificaciones de edición aplicadas
- Comparativa antes/después de ediciones
- Archivo de imágenes finales en formatos compatibles

Competencias evaluadas : C7

Creación de Documento Colaborativo de Política de Comunicación

Contexto : Un equipo de comunicación debe elaborar documento colaborativo que defina política de comunicación digital de la organización. El participante debe crear estructura de documento, contribuir con secciones específicas, editar contribuciones de colegas, gestionar versiones y asegurar coherencia de mensaje en todo el documento.

Restricciones : Documento mínimo de 10 páginas, colaboración de al menos 3 personas, gestión de comentarios y sugerencias, control de versiones, completar en 5 días laborales, mantener formato profesional consistente.

Producciones esperadas :

- Documento estructurado con tabla de contenidos
- Secciones bien desarrolladas y coherentes
- Historial de versiones y cambios documentados
- Documento final revisado y aprobado
- Resumen ejecutivo de política

Competencias evaluadas : C6

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Publicaciones creadas en redes sociales con evidencia de publicación
- Documentos de texto elaborados con formato profesional
- Presentaciones completadas con diapositivas coherentes
- Hojas de cálculo con datos organizados y gráficos
- Imágenes editadas con antes/después de ediciones
- Calendario editorial de contenidos planificados
- Directrices de marca aplicadas en contenidos
- Documentos colaborativos con historial de versiones
- Análisis de rendimiento de publicaciones
- Certificados de cursos de herramientas ofimáticas completados

■ Pruebas de acción (en campo)

- Creación de publicación en red social desde concepto hasta publicación

- Edición de imagen desde captura hasta optimización final
- Elaboración de documento de texto con estructura y formato profesional
- Diseño de presentación con múltiples diapositivas y elementos visuales
- Creación de hoja de cálculo con datos y gráficos de análisis
- Edición colaborativa de documento compartido con múltiples contribuyentes
- Programación de contenidos en calendario editorial
- Respuesta a comentarios en publicaciones de redes sociales
- Optimización de imágenes para diferentes plataformas
- Aplicación de estilos y formatos coherentes en documentos

■ Pruebas reflexivas

- Autoevaluación de coherencia visual en contenidos creados
- Reflexión sobre alineación de contenido con identidad de marca
- Análisis de efectividad de mensajes comunicados
- Evaluación de precisión de información en contenidos publicados
- Reflexión sobre impacto de contenidos en audiencia objetivo
- Análisis de mejoras realizadas en versiones sucesivas de contenidos
- Evaluación de cumplimiento de directrices de comunicación
- Reflexión sobre desafíos encontrados en edición colaborativa
- Análisis de retroalimentación recibida sobre contenidos
- Evaluación de aprendizajes en uso de herramientas ofimáticas

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Respetar derechos de autor e imagen en todos los contenidos publicados, obteniendo permisos necesarios y atribuyendo correctamente contenido de terceros	100% de contenidos publicados cumplen normativa de copyright y derechos de imagen
Calidad técnica	Crea contenidos con calidad técnica profesional, incluyendo resolución de imágenes, formato de documentos y compatibilidad de archivos	Mínimo 90% de contenidos cumplen estándares técnicos de calidad establecidos
Comunicación	Comunica mensajes de forma clara y efectiva a través de múltiples formatos digitales, adaptando contenido a audiencia objetivo	Evaluación de claridad de mensaje por audiencia: mínimo 8/10 en escala de comprensión
Análisis y resolución	Verifica precisión de información antes de publicación y realiza correcciones cuando se identifican errores	100% de contenidos publicados han sido verificados; tasa de errores identificados post-publicación menor a 5%
Autonomía e iniciativa	Toma decisiones de diseño y contenido de forma autónoma, respetando directrices de marca pero demostrando creatividad responsable	Mínimo 70% de decisiones de diseño son autónomas y coherentes con directrices de marca
Colaboración	Colabora efectivamente en edición de documentos compartidos, respetando trabajo de otros y comunicando cambios significativos	Evaluación de colaboradores: mínimo 8/10 en escala de efectividad de colaboración
Postura profesional	Mantiene coherencia visual y de mensaje en todos los contenidos, asegurando alineación con identidad y valores organizacionales	Mínimo 90% de contenidos cumplen estándares de coherencia visual y de marca establecidos

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

NSICA

Bloque 3 - Búsqueda, Evaluación y Análisis de Información Digital

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M05 — Buscar información en línea	Número de búsquedas realizadas en múltiples motores de búsqueda para un mismo tema Porcentaje de resultados de búsqueda evaluados antes de seleccionar información Tiempo dedicado a verificación de fuentes antes de utilizar información Número de criterios de credibilidad aplicados en evaluación de fuentes
M06 — Evaluar la veracidad de fuentes digitales	Porcentaje de fuentes correctamente clasificadas como confiables o no confiables Número de sesgos identificados en información evaluada Tiempo dedicado a búsqueda de perspectivas múltiples sobre un tema Número de intentos de desinformación correctamente identificados
M03 — Comunicarse con clientes por canales digitales	Precisión de información utilizada en respuestas a clientes Número de fuentes verificadas antes de proporcionar información Tiempo de respuesta a consultas de clientes con información fundamentada Número de correcciones realizadas cuando se identifica información incorrecta

Situaciones de evaluación

Investigación para Informe Profesional

Contexto : Un profesional debe elaborar un informe sobre tendencias de mercado en su sector. Necesita buscar información confiable, evaluar múltiples fuentes y sintetizar hallazgos para fundamentar recomendaciones.

Restricciones : Debe utilizar al menos 5 fuentes diferentes, identificar sesgos potenciales, documentar proceso de búsqueda y proporcionar bibliografía completa.

Producciones esperadas :

- Informe con información fundamentada en fuentes verificadas
- Bibliografía con al menos 5 fuentes evaluadas
- Documentación del proceso de búsqueda y criterios de evaluación
- Análisis de sesgos identificados en fuentes consultadas

Competencias evaluadas : C3

Evaluación de Propuesta Basada en Información de Mercado

Contexto : Un equipo presenta una propuesta comercial basada en datos de mercado. El evaluador debe buscar información independiente para verificar afirmaciones, evaluar credibilidad de datos presentados y cuestionar conclusiones.

Restricciones : Debe identificar al menos 3 fuentes independientes, detectar posibles sesgos en propuesta original, documentar discrepancias encontradas y proporcionar análisis crítico.

Producciones esperadas :

- Análisis crítico de propuesta con verificación de datos
- Identificación de sesgos y conflictos de interés potenciales
- Comparación de información de propuesta con fuentes independientes
- Recomendaciones basadas en análisis crítico

Competencias evaluadas : C3

Análisis de Noticia para Determinar Veracidad

Contexto : Un profesional recibe una noticia en redes sociales que podría afectar su sector. Debe evaluar veracidad de la noticia, identificar desinformación potencial y determinar si es apropiado compartirla.

Restricciones : Debe aplicar al menos 4 criterios de evaluación de fuentes, buscar información en múltiples plataformas, identificar señales de desinformación y documentar conclusiones.

Producciones esperadas :

- Evaluación de credibilidad de noticia con criterios aplicados
- Búsqueda de información corroborante en múltiples fuentes
- Identificación de señales de desinformación o manipulación
- Recomendación sobre compartición de información

Competencias evaluadas : C3

Respuesta a Consulta de Cliente con Información Verificada

Contexto : Un cliente realiza consulta sobre tema específico relacionado con servicios de la empresa. El profesional debe buscar información confiable, verificar datos y proporcionar respuesta fundamentada.

Restricciones : Debe utilizar fuentes verificadas, documentar información utilizada, reconocer limitaciones de conocimiento cuando existan y proporcionar referencias si es apropiado.

Producciones esperadas :

- Respuesta clara y profesional a consulta de cliente
- Información fundamentada en fuentes verificadas
- Documentación de fuentes utilizadas
- Reconocimiento de incertidumbre cuando información no es concluyente

Competencias evaluadas : C3

Síntesis de Información de Múltiples Fuentes para Decisión Profesional

Contexto : Un profesional debe tomar decisión importante que requiere información de múltiples perspectivas. Debe buscar información, evaluar perspectivas diferentes y sintetizar para fundamentar decisión.

Restricciones : Debe consultar al menos 3 perspectivas diferentes, evaluar credibilidad de cada una, identificar puntos de acuerdo y desacuerdo, y documentar proceso de síntesis.

Producciones esperadas :

- Síntesis de información de múltiples perspectivas
- Análisis de perspectivas diferentes identificadas
- Documentación de criterios de evaluación aplicados
- Recomendación fundamentada en análisis crítico

Competencias evaluadas : C3

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Informe de investigación con bibliografía completa y fuentes verificadas
- Análisis crítico de propuesta comercial con identificación de sesgos
- Evaluación de noticia con criterios de credibilidad aplicados
- Respuesta a consulta de cliente con referencias documentadas
- Síntesis de información de múltiples fuentes con análisis de perspectivas
- Documentación del proceso de búsqueda con palabras clave utilizadas
- Matriz de evaluación de fuentes con criterios aplicados
- Registro de búsquedas realizadas en diferentes plataformas

■ Pruebas de acción (en campo)

- Realización de búsqueda en múltiples motores de búsqueda y bases de datos
- Evaluación de credibilidad de fuentes aplicando criterios específicos
- Identificación de sesgos y desinformación en información encontrada
- Búsqueda de perspectivas múltiples sobre tema específico
- Verificación de información en múltiples fuentes independientes
- Síntesis de información de múltiples fuentes en documento coherente
- Documentación de proceso de búsqueda y criterios de evaluación
- Corrección de información compartida cuando se identifica error

■ Pruebas reflexivas

- Reflexión sobre criterios de credibilidad aplicados en evaluación de fuentes
- Análisis de sesgos propios en interpretación de información
- Evaluación de completitud de búsqueda realizada
- Reflexión sobre perspectivas no consideradas en análisis
- Análisis de limitaciones de información encontrada
- Evaluación de confiabilidad de conclusiones alcanzadas
- Reflexión sobre impacto de información compartida
- Análisis de mejoras en proceso de búsqueda y evaluación

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Respetar derechos de autor y atribución de fuentes en toda información utilizada y compartida	100% de información utilizada incluye atribución correcta de fuentes; no hay violación de derechos de autor
Calidad técnica	Utiliza técnicas avanzadas de búsqueda incluyendo operadores booleanos y filtros especializados	Mínimo 3 técnicas de búsqueda avanzada aplicadas por investigación; resultados de búsqueda optimizados según relevancia
Comunicación	Comunica hallazgos de búsqueda de forma clara, documentando proceso y criterios de evaluación	Documentación completa de búsqueda con palabras clave, fuentes consultadas y criterios aplicados; comunicación clara de conclusiones
Análisis y resolución	Aplica pensamiento crítico en evaluación de información, identificando sesgos, desinformación y perspectivas múltiples	Mínimo 4 criterios de credibilidad aplicados por fuente; identificación de al menos 2 sesgos potenciales; análisis de perspectivas múltiples
Autonomía e iniciativa	Realiza búsquedas exhaustivas de forma independiente, refinando estrategia según resultados obtenidos	Mínimo 5 búsquedas diferentes realizadas; refinamiento de búsqueda basado en resultados iniciales; documentación de iteraciones
Colaboración	Comparte información verificada con colegas y clientes, reconociendo limitaciones de conocimiento cuando existen	Información compartida siempre incluye fuentes; reconocimiento explícito de incertidumbre cuando información no es concluyente; solicitud de perspectivas de expertos cuando es apropiado
Postura profesional	Demuestra rigor intelectual y responsabilidad en evaluación de información, dedicando tiempo suficiente a verificación	Tiempo dedicado a verificación proporcional a importancia de decisión; documentación de proceso de evaluación; corrección de errores cuando son identificados

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

Bloque 4 - Organización y Gestión de Información Digital

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M04 — Compartir archivos en la nube	Porcentaje de archivos compartidos en la nube con permisos configurados correctamente según rol de usuario Tiempo promedio de sincronización de cambios entre dispositivos Número de conflictos de sincronización resueltos exitosamente Disponibilidad de archivos compartidos desde múltiples dispositivos sin errores
M10 — Organizar carpetas digitales	Consistencia de nomenclatura de archivos en carpetas organizadas Tiempo promedio de localización de archivos mediante búsqueda Porcentaje de archivos organizados en estructura lógica clara Número de cambios de estructura de carpetas documentados y comunicados
M14 — Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas	Precisión en asignación de permisos según roles de usuario Número de accesos no autorizados prevenidos mediante configuración de permisos Tiempo de respuesta para cambios de permisos solicitados Cumplimiento de políticas de seguridad en configuración de acceso

Situaciones de evaluación

Diseño de Estructura de Carpetas para Proyecto Colaborativo

Contexto : Se requiere organizar archivos de un proyecto colaborativo con múltiples departamentos (marketing, ventas, desarrollo) que necesitan acceso a diferentes tipos de información. El proyecto incluye documentos, imágenes, videos y hojas de cálculo que deben ser fácilmente localizables por todos los miembros del equipo.

Restricciones : La estructura debe ser escalable para crecer con el proyecto, debe permitir búsqueda rápida de archivos, debe facilitar colaboración entre departamentos, debe cumplir con políticas de seguridad organizacionales

Producciones esperadas :

- Estructura de carpetas jerárquica bien documentada
- Sistema de nomenclatura consistente para todos los archivos
- Documento de guía de organización para usuarios
- Configuración de permisos por carpeta según departamento

Competencias evaluadas : C4

Configuración de Permisos de Acceso para Equipo Remoto

Contexto : Un equipo remoto de 8 personas necesita colaborar en documentos compartidos en la nube. El equipo incluye 2 gestores de proyecto (acceso total), 4 colaboradores (acceso de edición), 2 consultores externos (acceso de lectura). Se requiere configurar permisos diferenciados y documentar cambios de acceso.

Restricciones : Permisos deben ser diferenciados por rol, cambios de acceso deben ser documentados, información confidencial debe estar protegida, acceso debe ser revocable rápidamente

Producciones esperadas :

- Matriz de permisos configurada correctamente
- Registro de cambios de acceso realizados
- Verificación de que cada usuario tiene acceso apropiado
- Documentación de política de acceso para el equipo

Competencias evaluadas : C4

Resolución de Conflictos de Sincronización en Almacenamiento en la Nube

Contexto : Dos miembros del equipo han editado simultáneamente un documento compartido en la nube desde diferentes dispositivos, generando conflicto de versiones. Se requiere resolver el conflicto, mantener cambios válidos de ambas versiones y documentar la resolución.

Restricciones : No se puede perder información importante de ninguna versión, la resolución debe ser documentada, se debe evitar que conflictos similares ocurran en el futuro

Producciones esperadas :

- Documento con conflicto resuelto correctamente
- Registro de cambios de ambas versiones identificados
- Documento final que incorpora cambios válidos de ambas versiones
- Recomendación para evitar conflictos futuros

Competencias evaluadas : C4

Auditoría de Acceso a Información Confidencial

Contexto : Se requiere realizar auditoría de acceso a carpeta que contiene información financiera confidencial. Se debe verificar quién tiene acceso, si los permisos son apropiados según rol actual, y revocar acceso innecesario. La auditoría debe ser documentada.

Restricciones : Acceso debe ser verificado contra roles actuales de usuarios, cambios de acceso deben ser documentados, información confidencial debe estar protegida, auditoría debe ser completa y verificable

Producciones esperadas :

- Reporte de auditoría de acceso actual
- Identificación de accesos innecesarios o inapropiados
- Cambios de permisos realizados
- Documentación de auditoría para cumplimiento normativo

Competencias evaluadas : C4

Implementación de Sistema de Nomenclatura para Archivo Histórico

Contexto : Se requiere implementar sistema de nomenclatura consistente para archivo histórico de 5 años de documentos sin organización clara. Los documentos incluyen contratos, informes, correspondencia y facturas de múltiples departamentos. Se debe crear estructura que permita búsqueda rápida y recuperación de documentos.

Restricciones : Sistema debe ser consistente y escalable, debe permitir búsqueda por múltiples criterios, debe facilitar cumplimiento normativo de retención de documentos, debe ser documentado para usuarios

Producciones esperadas :

- Sistema de nomenclatura documentado y detallado
- Estructura de carpetas implementada
- Muestra de documentos renombrados según sistema
- Guía de uso del sistema para usuarios
- Índice de documentos históricos reorganizados

Competencias evaluadas : C4

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Estructura de carpetas creada con nomenclatura consistente
- Matriz de permisos de acceso documentada
- Registro de cambios de permisos realizados
- Guía de organización de archivos para usuarios
- Reporte de auditoría de acceso a información
- Documentación de política de seguridad de información
- Registro de conflictos de sincronización resueltos
- Índice de archivos organizados
- Procedimiento de limpieza de archivos obsoletos
- Comunicaciones de cambios en estructura de carpetas

■ Pruebas de acción (en campo)

- Creación de estructura de carpetas jerárquica
- Configuración de permisos diferenciados por usuario o grupo
- Sincronización de archivos entre múltiples dispositivos
- Resolución de conflictos de sincronización
- Búsqueda y recuperación de archivos
- Eliminación de archivos obsoletos
- Actualización de nomenclatura de archivos
- Revocación de acceso a usuarios
- Realización de copia de seguridad de archivos
- Auditoría de acceso a información confidencial

■ Pruebas reflexivas

- Análisis de eficiencia de estructura de carpetas creada
- Evaluación de claridad de nomenclatura implementada
- Reflexión sobre decisiones de permisos de acceso
- Análisis de causas de conflictos de sincronización
- Evaluación de cumplimiento de políticas de seguridad
- Reflexión sobre impacto de cambios en estructura en usuarios

- Análisis de tiempo de búsqueda y recuperación de archivos
- Evaluación de efectividad de sistema de organización
- Reflexión sobre mejoras necesarias en gestión de información
- Análisis de lecciones aprendidas en organización de archivos

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumplimiento de políticas de seguridad organizacionales en configuración de permisos de acceso	Verificación de que 100% de permisos configurados cumplen con políticas establecidas
Calidad técnica	Estructura de carpetas es lógica, escalable y permite búsqueda rápida de archivos	Tiempo promedio de localización de archivo no excede 2 minutos, estructura soporta crecimiento de 50% sin reorganización
Comunicación	Nomenclatura de archivos es clara, consistente y comprensible para todos los usuarios	100% de archivos siguen convención de nomenclatura establecida, usuarios pueden identificar contenido de archivo por nombre
Análisis y resolución	Permisos de acceso son configurados correctamente según rol y responsabilidades de usuario	Auditoría verifica que 100% de usuarios tienen permisos apropiados para su rol, sin acceso excesivo o insuficiente
Autonomía e iniciativa	Usuario realiza mantenimiento regular de estructura de carpetas sin supervisión	Archivos obsoletos son eliminados regularmente, nomenclatura se mantiene consistente, cambios son documentados
Colaboración	Cambios en estructura de carpetas y permisos de acceso son comunicados a usuarios afectados	100% de cambios significativos son documentados y comunicados, usuarios reciben notificación de cambios de acceso
Postura profesional	Información confidencial es protegida mediante configuración apropiada de permisos y acceso es revocado cuando es necesario	Auditoría de seguridad verifica que información confidencial está protegida, acceso no autorizado es prevenido

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

Bloque 5 - Colaboración y Trabajo en Equipo Remoto

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M09 — Participar en videoconferencias	Porcentaje de videoconferencias en las que el participante mantiene cámara activada y presencia profesional durante toda la reunión Número de contribuciones verbales constructivas realizadas por participante en videoconferencias de equipo Evaluación de claridad y relevancia de comunicación verbal en reuniones remotas por parte de facilitador Cumplimiento de compromisos establecidos en videoconferencias dentro de plazos acordados
M04 — Compartir archivos en la nube	Número de documentos colaborativos creados y mantenidos sin conflictos de versión Porcentaje de cambios realizados en documentos compartidos que incluyen comentarios explicativos Tiempo promedio de respuesta a comentarios y sugerencias en documentos colaborativos Número de errores o sobrescrituras accidentales de trabajo ajeno en documentos compartidos

Situaciones de evaluación

Participación en Videoconferencia de Equipo Remoto

Contexto : Un equipo distribuido geográficamente se reúne por videoconferencia para revisar avance de proyecto, discutir desafíos y planificar próximos pasos. El participante debe demostrar presencia profesional, participación activa y cumplimiento de compromisos establecidos.

Restricciones : Duración de 45 minutos, múltiples participantes de diferentes zonas horarias, necesidad de compartir pantalla para presentar avance, documentación de decisiones en tiempo real

Producciones esperadas :

- Participación verbal clara y constructiva en discusiones
- Presentación de avance de tareas asignadas
- Notas de decisiones y compromisos establecidos
- Confirmación de próximas acciones y responsables

Competencias evaluadas : C5, C13

Edición Colaborativa de Informe de Proyecto

Contexto : Un equipo remoto debe colaborar en la redacción de un informe de proyecto utilizando herramienta de edición colaborativa en tiempo real. Múltiples miembros contribuyen secciones diferentes, realizan comentarios y resuelven conflictos de contenido.

Restricciones : Documento compartido con permisos diferenciados, múltiples editores simultáneos, necesidad de mantener coherencia de formato y contenido, plazo de entrega de 3 días

Producciones esperadas :

- Secciones del informe redactadas con claridad y precisión
- Comentarios constructivos en contribuciones de colegas
- Resolución de conflictos de contenido mediante discusión
- Documento final coherente y bien estructurado

Competencias evaluadas : C13, C5

Coordinación de Tareas en Equipo Remoto mediante Comunicación Asíncrona

Contexto : Un equipo remoto con miembros en diferentes zonas horarias debe coordinar tareas de un proyecto utilizando principalmente comunicación asíncrona. El participante debe comunicar progreso, solicitar ayuda cuando es necesario y apoyar a compañeros.

Restricciones : Comunicación principalmente por correo y mensajería, plazos de respuesta de 24 horas, necesidad de claridad sin aclaraciones inmediatas, documentación de decisiones

Producciones esperadas :

- Mensajes claros y contextualizados sobre progreso de tareas
- Identificación proactiva de bloqueos y solicitud de apoyo
- Respuesta oportuna a consultas de colegas
- Documentación de decisiones y cambios en tareas

Competencias evaluadas : C5, C13

Gestión de Conflicto en Documento Compartido

Contexto : Durante edición colaborativa de documento, surgen desacuerdos sobre contenido o estructura entre miembros del equipo. El participante debe comunicar su perspectiva, escuchar alternativas y llegar a solución colaborativa.

Restricciones : Comunicación principalmente escrita en comentarios del documento, necesidad de mantener profesionalismo, búsqueda de solución que satisfaga objetivos del proyecto

Producciones esperadas :

- Expresión clara de preocupaciones sin confrontación
- Reconocimiento de perspectivas alternativas
- Propuesta de soluciones colaborativas
- Documentación de acuerdo alcanzado

Competencias evaluadas : C13, C5

Preparación y Presentación en Reunión Remota Importante

Contexto : El participante debe prepararse para y participar en reunión remota importante con stakeholders externos o liderazgo, presentando resultados de equipo y respondiendo preguntas sobre trabajo realizado.

Restricciones : Necesidad de preparación previa, presentación profesional, respuesta a preguntas complejas, documentación de feedback recibido

Producciones esperadas :

- Presentación clara y bien estructurada de resultados
- Respuestas informadas a preguntas de stakeholders
- Documentación de feedback y próximos pasos
- Comunicación de decisiones al equipo

Competencias evaluadas : C5, C13

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Grabación de videoconferencia mostrando participación activa y presencia profesional
- Historial de ediciones en documento colaborativo con comentarios explicativos
- Cadena de correos electrónicos demostrando comunicación clara y oportuna
- Notas de reunión documentando decisiones y compromisos establecidos
- Presentación preparada para reunión remota con estructura clara
- Registro de tareas completadas en plataforma de gestión de proyectos
- Capturas de pantalla de configuración de permisos en documentos compartidos
- Historial de mensajes en canales de comunicación asíncrona

■ Pruebas de acción (en campo)

- Participación en videoconferencia en vivo demostrando presencia profesional
- Edición colaborativa de documento en tiempo real con múltiples participantes
- Comunicación de progreso de tareas mediante correo o mensajería
- Respuesta a comentarios y sugerencias en documentos compartidos
- Presentación de resultados en reunión remota
- Resolución de conflicto de contenido en documento colaborativo
- Solicitud de ayuda cuando se identifica bloqueo en tarea
- Apoyo a compañero de equipo en tarea asignada

■ Pruebas reflexivas

- Autoevaluación de presencia profesional en videoconferencias
- Reflexión sobre claridad de comunicación en mensajes asíncronos
- Análisis de contribuciones a documentos colaborativos
- Evaluación de cumplimiento de compromisos establecidos en reuniones
- Reflexión sobre efectividad de colaboración con equipo remoto
- Análisis de conflictos resueltos y lecciones aprendidas
- Evaluación de respuesta a feedback de colegas
- Reflexión sobre mejoras en comunicación remota

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumple con políticas de confidencialidad y protección de datos al compartir información en documentos y reuniones remotas	Verificación de que información sensible no se comparte en canales inseguros, cumplimiento de políticas de acceso a documentos, ausencia de incidentes de seguridad
Calidad técnica	Utiliza correctamente herramientas de videoconferencia y colaboración digital, demostrando dominio de funcionalidades principales	Capacidad de activar/desactivar audio y vídeo, compartir pantalla, acceder a documentos compartidos, utilizar funciones de comentarios, gestionar permisos de acceso
Comunicación	Comunica de forma clara, concisa y profesional en videoconferencias y documentos compartidos, adaptando estilo al canal utilizado	Claridad de expresión verbal en reuniones, redacción clara en comentarios y mensajes, uso apropiado de tono profesional, capacidad de síntesis en comunicación asíncrona
Análisis y resolución	Identifica problemas de coordinación o conflictos en equipo remoto y propone soluciones colaborativas	Capacidad de identificar causas de desalineación, proposición de soluciones que consideren perspectivas múltiples, documentación de resoluciones implementadas
Autonomía e iniciativa	Toma iniciativa en comunicación proactiva, identifica necesidades de equipo y propone mejoras en procesos de colaboración	Comunicación proactiva de progreso sin esperar solicitud, identificación de bloqueos antes de que afecten proyecto, proposición de mejoras en herramientas o procesos
Colaboración	Colabora efectivamente en equipo remoto, respetando trabajo ajeno, apoyando a compañeros y cumpliendo compromisos establecidos	Cumplimiento de compromisos en plazos acordados, respeto de contribuciones de colegas en documentos compartidos, apoyo activo a compañeros, participación constructiva en reuniones
Postura profesional	Demuestra profesionalismo en entornos remotos mediante presencia profesional, responsabilidad y empatía con colegas	Apariencia profesional en videoconferencias, respeto de horarios y plazos, reconocimiento de contribuciones de colegas, comunicación empática en situaciones difíciles

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

Bloque 6 - Ciberseguridad y Protección de Datos

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M02 — Activar la autenticación en dos pasos	Porcentaje de cuentas con autenticación en dos pasos activada correctamente Tiempo promedio para completar configuración de autenticación multifactor Número de intentos fallidos de acceso no autorizado detectados Cumplimiento de política de cambio de contraseña en plazo establecido
M14 — Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas	Número de archivos con permisos configurados correctamente según rol de usuario Porcentaje de carpetas compartidas con acceso restringido apropiadamente Tiempo de respuesta para cambios de permisos solicitados Auditoría de acceso a archivos sensibles sin incidentes no autorizados

Situaciones de evaluación

Activación de autenticación en dos pasos en cuenta de correo corporativo

Contexto : El participante debe configurar autenticación en dos pasos en su cuenta de correo electrónico corporativo, seleccionando método de verificación apropiado (aplicación de autenticación, SMS o clave de seguridad) y completando proceso de verificación.

Restricciones : Debe completarse en menos de 15 minutos, sin asistencia externa. Debe verificarse que la autenticación funciona correctamente intentando acceso desde dispositivo diferente.

Producciones esperadas :

- Cuenta de correo con autenticación en dos pasos activada
- Códigos de recuperación guardados en lugar seguro
- Verificación exitosa de acceso con autenticación en dos pasos
- Documentación de método de autenticación seleccionado

Competencias evaluadas : C8, C9

Identificación y reporte de intento de phishing

Contexto : El participante recibe correo electrónico sospechoso que aparenta ser de banco o servicio en línea solicitando verificación de credenciales. Debe analizar correo, identificar señales de alerta, determinar si es phishing y reportar apropiadamente.

Restricciones : Debe completarse en menos de 10 minutos. No debe hacer clic en enlaces sospechosos ni proporcionar información personal. Debe documentar razones por las que identifica como phishing.

Producciones esperadas :

- Análisis escrito de señales de alerta identificadas
- Reporte de correo sospechoso a equipo de seguridad
- Documentación de pasos tomados para proteger cuenta
- Explicación de por qué es intento de phishing

Competencias evaluadas : C8, C9

Creación de contraseña fuerte y configuración de gestor de contraseñas

Contexto : El participante debe crear contraseña fuerte para nueva cuenta, siguiendo criterios de seguridad establecidos, y almacenarla en gestor de contraseñas. Debe demostrar comprensión de criterios de contraseña fuerte y capacidad de usar herramienta de gestión.

Restricciones : Contraseña debe tener mínimo 12 caracteres, incluir mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales. Debe completarse en menos de 20 minutos. Gestor de contraseñas debe estar protegido con contraseña maestra fuerte.

Producciones esperadas :

- Contraseña fuerte creada según criterios
- Contraseña almacenada en gestor de contraseñas
- Gestor de contraseñas protegido con contraseña maestra
- Demostración de recuperación de contraseña desde gestor

Competencias evaluadas : C8

Configuración de permisos de acceso a carpeta compartida de proyecto

Contexto : El participante debe crear estructura de carpetas para proyecto colaborativo y configurar permisos diferenciados para diferentes roles: administrador de proyecto (acceso completo), miembros del equipo (lectura y escritura) y stakeholders externos (solo lectura).

Restricciones : Debe completarse en menos de 30 minutos. Permisos deben ser verificables y auditables. Debe documentarse matriz de permisos. Cambios de permisos deben ser comunicados a usuarios afectados.

Producciones esperadas :

- Estructura de carpetas creada para proyecto
- Permisos configurados según roles especificados
- Matriz de permisos documentada
- Verificación de acceso según rol de usuario
- Comunicación de permisos a usuarios

Competencias evaluadas : C9

Realización de copia de seguridad y prueba de restauración

Contexto : El participante debe realizar copia de seguridad de archivos críticos en almacenamiento externo o en la nube, verificar que copia se completó correctamente y realizar prueba de restauración de archivo desde copia de seguridad.

Restricciones : Copia de seguridad debe incluir archivos críticos identificados. Debe completarse en menos de 45 minutos. Prueba de restauración debe verificar integridad de datos restaurados. Debe documentarse proceso y ubicación de copia de seguridad.

Producciones esperadas :

- Copia de seguridad completada de archivos críticos
- Verificación de integridad de copia de seguridad
- Prueba exitosa de restauración de archivo
- Documentación de ubicación y fecha de copia de seguridad
- Plan de copias de seguridad periódicas

Competencias evaluadas : C9

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Captura de pantalla de autenticación en dos pasos activada
- Correo de confirmación de cambio de configuración de seguridad
- Reporte de incidente de seguridad presentado
- Matriz de permisos de acceso documentada
- Registro de copias de seguridad realizadas
- Certificado de contraseña fuerte generado por herramienta de validación
- Documentación de política de seguridad cumplida
- Registro de auditoría de acceso a archivos sensibles

■ Pruebas de acción (en campo)

- Activación de autenticación en dos pasos en cuenta de correo
- Identificación y reporte de intento de phishing
- Creación de contraseña fuerte y almacenamiento en gestor
- Configuración de permisos diferenciados en carpeta compartida
- Realización de copia de seguridad de archivos críticos
- Instalación de actualización de seguridad en dispositivo
- Cambio de contraseña tras sospecha de compromiso
- Restauración de archivo desde copia de seguridad

■ Pruebas reflexivas

- Análisis de señales de alerta identificadas en correo de phishing
- Reflexión sobre importancia de autenticación multifactor
- Evaluación de fortaleza de contraseña creada
- Análisis de matriz de permisos y justificación de decisiones
- Reflexión sobre frecuencia apropiada de copias de seguridad
- Evaluación de riesgos de seguridad en flujo de trabajo personal
- Análisis de incidentes de seguridad y lecciones aprendidas
- Reflexión sobre responsabilidad personal en protección de datos

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumple con políticas de seguridad organizacionales y normativas de protección de datos aplicables	Verificación de cumplimiento de políticas en 100% de situaciones evaluadas
Calidad técnica	Implementa medidas de ciberseguridad técnicamente correctas y efectivas	Validación técnica de configuraciones de seguridad implementadas (autenticación, permisos, copias de seguridad)
Comunicación	Comunica incidentes de seguridad y cambios de permisos de forma clara y oportuna	Documentación clara de incidentes reportados y comunicación a usuarios afectados en plazo establecido
Análisis y resolución	Analiza amenazas de seguridad y aplica soluciones apropiadas	Identificación correcta de señales de alerta en 90% de casos y aplicación de soluciones efectivas

Familia	Definición	Ponderación
Autonomía e iniciativa	Realiza mantenimiento de seguridad de forma proactiva sin supervisión	Realización de actualizaciones, copias de seguridad y cambios de contraseña en plazos establecidos sin recordatorios
Colaboración	Respeto permisos de acceso de otros y colabora en protección de información compartida	Cumplimiento de permisos configurados y no compartición de accesos sin autorización en 100% de situaciones
Postura profesional	Demuestra vigilancia constante de seguridad y asume responsabilidad personal en protección de datos	Identificación de riesgos de seguridad y reporte de incidentes sin necesidad de supervisión

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

Bloque 7 - Gestión de Identidad Digital y Privacidad

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M02 — Activar la autenticación en dos pasos	Porcentaje de cuentas con autenticación en dos pasos activada correctamente Tiempo promedio para activar autenticación en dos pasos desde instrucciones Número de intentos fallidos antes de activación exitosa Capacidad de recuperación de cuenta con autenticación en dos pasos habilitada
M14 — Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas	Precisión en asignación de permisos según roles especificados Tiempo requerido para configurar permisos de acceso a carpeta compartida Número de errores en configuración de permisos de acceso Verificación correcta de permisos asignados después de configuración

Situaciones de evaluación

Configuración de privacidad en red social profesional

Contexto : Un profesional necesita crear o actualizar su perfil en una red social profesional (LinkedIn, etc.) para participar en comunidades de su sector, pero desea proteger su información personal y controlar quién puede ver sus datos.

Restricciones : Debe completar la configuración en máximo 15 minutos, sin ayuda externa, utilizando solo la interfaz de la plataforma.

Producciones esperadas :

- Perfil con privacidad configurada apropiadamente
- Información personal limitada a audiencia seleccionada
- Permisos de aplicación revisados y ajustados
- Configuración de notificaciones y seguimiento desactivada

Competencias evaluadas : C10

Búsqueda y gestión de huella digital personal

Contexto : Un profesional realiza búsqueda de su nombre en internet para identificar qué información personal está disponible públicamente y evalúa si es apropiada para su contexto profesional.

Restricciones : Debe realizar búsqueda exhaustiva en al menos 3 motores de búsqueda diferentes, documentar hallazgos y proponer acciones correctivas.

Producciones esperadas :

- Informe de búsqueda con capturas de pantalla de información encontrada
- Análisis de riesgos de información expuesta
- Plan de acción para gestionar información problemática
- Solicitudes de eliminación de contenido si es necesario

Competencias evaluadas : C10

Gestión de permisos de aplicaciones en dispositivo móvil

Contexto : Un usuario revisa las aplicaciones instaladas en su dispositivo móvil y ajusta los permisos que tienen acceso a datos sensibles como ubicación, contactos y cámara.

Restricciones : Debe revisar al menos 5 aplicaciones, documentar permisos actuales y realizar cambios necesarios para minimizar exposición de datos.

Producciones esperadas :

- Lista de aplicaciones con permisos revisados
- Documentación de cambios realizados
- Justificación de decisiones de permisos
- Verificación de que cambios se aplicaron correctamente

Competencias evaluadas : C10

Evaluación de solicitud de información personal en línea

Contexto : Un profesional recibe una solicitud de información personal a través de correo electrónico o formulario en línea y debe evaluar si es legítima antes de compartir datos.

Restricciones : Debe analizar la solicitud, identificar señales de alerta, verificar autenticidad de la fuente y tomar decisión informada sobre compartición de datos.

Producciones esperadas :

- Análisis de legitimidad de solicitud
- Identificación de señales de alerta
- Verificación de autenticidad de fuente
- Decisión justificada sobre compartición de información

Competencias evaluadas : C10

Configuración de privacidad en almacenamiento en la nube

Contexto : Un profesional configura carpeta compartida en servicio de almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, etc.) para colaborar con equipo, pero necesita proteger información sensible mediante permisos de acceso diferenciados.

Restricciones : Debe crear estructura de carpetas con diferentes niveles de privacidad, asignar permisos específicos a usuarios diferentes y verificar que configuración es correcta.

Producciones esperadas :

- Estructura de carpetas con privacidad configurada
- Permisos asignados correctamente a usuarios específicos
- Documentación de niveles de acceso
- Verificación de que solo usuarios autorizados pueden acceder

Competencias evaluadas : C10

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Captura de pantalla de configuración de privacidad en plataforma
- Informe de búsqueda de huella digital con hallazgos documentados
- Lista de permisos de aplicaciones revisados y modificados
- Documentación de cambios realizados en configuración de privacidad
- Análisis de legitimidad de solicitudes de información personal
- Registro de acceso a archivos compartidos con permisos diferenciados

- Certificado de completación de capacitación sobre privacidad digital

■ Pruebas de acción (en campo)

- Configuración de privacidad en perfil de red social
- Búsqueda de información propia en motores de búsqueda
- Revisión y ajuste de permisos de aplicaciones
- Solicitud de eliminación de contenido problemático en línea
- Evaluación de legitimidad de solicitud de información
- Asignación de permisos diferenciados en carpeta compartida
- Activación de autenticación en dos pasos en cuentas importantes
- Monitoreo de actividad de cuenta para detectar acceso no autorizado

■ Pruebas reflexivas

- Reflexión sobre información personal que es apropiado compartir en diferentes contextos
- Análisis de riesgos de exposición de datos personales
- Evaluación de impacto a largo plazo de publicaciones en línea
- Consideración de coherencia entre presencia personal y profesional
- Reflexión sobre derechos digitales y privacidad
- Análisis de consecuencias de compartición de datos con terceros
- Evaluación de equilibrio entre transparencia y privacidad
- Reflexión sobre responsabilidad en protección de datos propios y ajenos

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumple con regulaciones de protección de datos al configurar privacidad y gestionar información personal de acuerdo con normativa aplicable	Verificación de que configuración de privacidad cumple con requisitos legales de protección de datos personales
Calidad técnica	Configura correctamente opciones de privacidad en plataformas digitales sin errores que comprometan seguridad de datos	Número de configuraciones de privacidad realizadas correctamente sin necesidad de corrección
Comunicación	Comunica de forma clara decisiones sobre compartición de información y explica razones de configuración de privacidad	Claridad y completitud de documentación de decisiones sobre privacidad y configuración realizada
Análisis y resolución	Analiza riesgos de exposición de datos personales y propone soluciones apropiadas para proteger información	Calidad del análisis de riesgos identificados y pertinencia de soluciones propuestas
Autonomía e iniciativa	Realiza búsqueda proactiva de información propia en línea y toma iniciativa en gestión de huella digital sin supervisión	Frecuencia de monitoreo de presencia digital y capacidad de identificar y resolver problemas de privacidad de forma independiente
Colaboración	Respeto privacidad de otros usuarios y configura permisos de acceso considerando necesidades de colaboración del equipo	Correcta asignación de permisos que permite colaboración efectiva sin comprometer privacidad de información sensible

Familia	Definición	Ponderación
Postura profesional	Demuestra responsabilidad en protección de datos personales propios y ajenos, manteniendo coherencia entre presencia personal y profesional	Consistencia de comportamiento de privacidad en diferentes plataformas y contextos, y cumplimiento de políticas de privacidad organizacionales

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

NSICA

Bloque 8 - Conectividad, Mantenimiento y Resolución de Problemas Técnicos

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M04 — Compartir archivos en la nube	Porcentaje de conexiones exitosas a redes Wi-Fi en primer intento Tiempo promedio de resolución de problemas de sincronización de dispositivos Número de dispositivos sincronizados correctamente con almacenamiento en la nube Tasa de pérdida de datos durante sincronización
M14 — Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas	Número de permisos configurados correctamente según roles de usuario Tiempo de respuesta ante cambios de permisos requeridos Incidentes de acceso no autorizado prevenidos mediante configuración de permisos Cumplimiento de auditoría de permisos de acceso

Situaciones de evaluación

Conexión a Red Wi-Fi Nueva y Diagnóstico de Conectividad

Contexto : Un empleado necesita conectarse a la red Wi-Fi de una nueva oficina. Después de conectarse, experimenta problemas de velocidad lenta y desconexiones intermitentes. Debe diagnosticar el problema y resolverlo o solicitar soporte técnico.

Restricciones : Debe completar la conexión en menos de 10 minutos. No puede modificar configuración de router. Debe documentar los pasos realizados.

Producciones esperadas :

- Dispositivo conectado exitosamente a red Wi-Fi
- Prueba de velocidad de conexión realizada
- Diagnóstico de problema documentado con herramientas de red
- Reporte de problema enviado a soporte técnico si es necesario

Competencias evaluadas : C11

Resolución de Problema Técnico en Dispositivo Personal

Contexto : Un usuario experimenta que su dispositivo se ejecuta lentamente, las aplicaciones se cierran inesperadamente y recibe advertencias de almacenamiento lleno. Debe diagnosticar el problema, implementar soluciones básicas y determinar si requiere soporte especializado.

Restricciones : Debe seguir un proceso sistemático de diagnóstico. No puede desinstalar software crítico del sistema. Debe documentar cada intento realizado.

Producciones esperadas :

- Diagnóstico del problema documentado
- Limpieza de almacenamiento realizada
- Actualización de software completada
- Decisión fundamentada sobre necesidad de soporte especializado

Competencias evaluadas : C12

Mantenimiento Preventivo y Copia de Seguridad

Contexto : Un profesional debe realizar mantenimiento preventivo de su dispositivo incluyendo actualización de software, limpieza de caché y realización de copia de seguridad de archivos importantes. Debe verificar que todas las tareas se completaron correctamente.

Restricciones : Debe completar todas las tareas en una sesión. Debe verificar que las actualizaciones se instalaron correctamente. Debe probar la restauración de datos desde copia de seguridad.

Producciones esperadas :

- Sistema operativo y aplicaciones actualizados
- Almacenamiento limpiado y optimizado
- Copia de seguridad completa realizada
- Prueba de restauración de datos exitosa
- Reporte de mantenimiento documentado

Competencias evaluadas : C12

Configuración de Permisos de Acceso en Almacenamiento Compartido

Contexto : Un gestor de proyecto debe configurar permisos de acceso a una carpeta compartida en la nube para un equipo de 5 personas con diferentes roles: 2 editores, 2 lectores y 1 administrador. Debe asegurar que cada persona tenga acceso apropiado a sus responsabilidades.

Restricciones : Debe asignar permisos diferenciados según roles. Debe documentar la configuración realizada. Debe verificar que los permisos funcionan correctamente.

Producciones esperadas :

- Permisos configurados para cada usuario según rol
- Documentación de configuración de permisos
- Verificación de acceso de cada usuario
- Plan de revisión periódica de permisos

Competencias evaluadas : C4

Diagnóstico y Reporte de Problema Técnico Complejo

Contexto : Un usuario reporta que no puede acceder a archivos compartidos en la nube desde su dispositivo, aunque otros dispositivos funcionan correctamente. Debe diagnosticar si el problema es de conectividad, configuración de dispositivo o permisos de acceso, y comunicar el problema claramente a soporte técnico.

Restricciones : Debe seguir metodología sistemática de diagnóstico. Debe probar múltiples hipótesis. Debe proporcionar información técnica clara al soporte.

Producciones esperadas :

- Diagnóstico diferencial realizado
- Pasos de diagnóstico documentados
- Reporte técnico detallado para soporte
- Información de dispositivo y configuración incluida

Competencias evaluadas : C11, C12

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Reporte de diagnóstico de conectividad con resultados de pruebas de velocidad
- Documentación de pasos realizados en resolución de problemas técnicos
- Registro de actualizaciones de software instaladas
- Copia de seguridad verificada con prueba de restauración
- Configuración de permisos de acceso documentada
- Reporte de incidente técnico enviado a soporte
- Registro de mantenimiento preventivo realizado
- Evidencia de herramientas de diagnóstico utilizadas

■ Pruebas de acción (en campo)

- Conexión exitosa a red Wi-Fi nueva
- Ejecución de herramientas de diagnóstico de red
- Instalación de actualizaciones de software
- Realización de copia de seguridad completa
- Prueba de restauración de datos desde copia de seguridad
- Configuración de permisos de acceso diferenciados
- Limpieza de almacenamiento y caché del sistema
- Reinicio de dispositivo y verificación de funcionamiento

■ Pruebas reflexivas

- Análisis de causa raíz de problema técnico identificado
- Reflexión sobre efectividad de soluciones implementadas
- Evaluación de cuándo fue apropiado solicitar soporte especializado
- Análisis de lecciones aprendidas de problemas resueltos
- Reflexión sobre mejoras en proceso de diagnóstico
- Evaluación de impacto de mantenimiento preventivo en rendimiento
- Análisis de decisiones de configuración de permisos tomadas
- Reflexión sobre comunicación de problemas técnicos a soporte

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumplimiento de políticas de seguridad en configuración de redes y permisos de acceso	100% de configuraciones cumplen políticas establecidas; auditoría de seguridad sin hallazgos críticos
Calidad técnica	Resolución efectiva de problemas técnicos con soluciones que funcionan correctamente	80% de problemas resueltos en primer intento; dispositivos funcionan sin errores después de resolución
Comunicación	Comunicación clara de problemas técnicos a soporte especializado con información relevante	Reportes técnicos contienen información suficiente para diagnóstico; tiempo de resolución reducido en 30%
Análisis y resolución	Diagnóstico sistemático de problemas siguiendo metodología ordenada	Documentación de pasos de diagnóstico completa; análisis de causa raíz identificado en 90% de casos
Autonomía e iniciativa	Capacidad de resolver problemas básicos sin intervención especializada	70% de problemas resueltos de forma autónoma; iniciativa en mantenimiento preventivo realizado regularmente
Colaboración	Coordinación efectiva con soporte técnico y otros usuarios en resolución de problemas compartidos	Comunicación oportuna de cambios de permisos; seguimiento de recomendaciones de soporte en 100% de casos
Postura profesional	Paciencia y método sistemático en diagnóstico; responsabilidad en mantenimiento preventivo	Documentación completa de intentos realizados; cumplimiento de calendario de mantenimiento preventivo

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

Bloque 9 - Transacciones y Servicios Digitales

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M04 — Compartir archivos en la nube	Porcentaje de archivos descargados correctamente sin errores de compatibilidad Número de adjuntos enviados exitosamente en transacciones digitales Tiempo promedio de descarga de documentos verificados Tasa de éxito en validación de formatos de archivo aceptados
M14 — Configurar permisos de acceso a archivos y carpetas	Número de transacciones completadas sin errores de seguridad Porcentaje de archivos descargados con verificación de seguridad realizada Tiempo de respuesta en identificación de archivos sospechosos Tasa de cumplimiento de protocolos de seguridad en descargas
M16 — Usar banca digital básica	Porcentaje de formularios cumplimentados correctamente en primer intento Número de trámites administrativos completados exitosamente Tiempo promedio de realización de trámite digital Tasa de aprobación de solicitudes administrativas presentadas
M20 — Aprender nuevas aplicaciones digitales de forma autónoma	Número de transacciones bancarias realizadas sin errores Porcentaje de citas solicitadas exitosamente en línea Tiempo promedio de confirmación de servicios digitales Tasa de satisfacción con servicios digitales accedidos

Situaciones de evaluación

Cumplimentación de Formulario Administrativo Digital

Contexto : Un usuario necesita solicitar un certificado digital en el portal de servicios públicos. Debe acceder a la plataforma, completar un formulario con datos personales, adjuntar documentación requerida y enviar la solicitud dentro del plazo establecido.

Restricciones : Conexión a internet estable, navegador actualizado, documentos en formato PDF, plazo máximo de 30 minutos para completar trámite

Producciones esperadas :

- Formulario cumplimentado correctamente con todos los campos obligatorios
- Documentación adjunta en formato aceptado
- Confirmación de envío de solicitud
- Número de referencia de trámite registrado

Competencias evaluadas : C16

Realización de Transacción Bancaria en Línea

Contexto : Un usuario debe realizar una transferencia bancaria a través de la plataforma de banca digital, verificando seguridad de conexión, ingresando datos del beneficiario, confirmando monto y completando autenticación de dos factores.

Restricciones : Conexión HTTPS verificada, autenticación de dos factores requerida, monto dentro de límites de transacción, datos de beneficiario correctos

Producciones esperadas :

- Transferencia completada exitosamente
- Confirmación de transacción con número de referencia
- Recibo de transacción descargado y almacenado
- Verificación de débito en cuenta origen

Competencias evaluadas : C20

Descarga Segura de Archivo y Adjunción en Formulario

Contexto : Un usuario debe descargar un documento de un sitio web, verificar su seguridad, y adjuntarlo a un formulario digital en una plataforma de servicios. Debe validar que el archivo cumple requisitos de formato y tamaño.

Restricciones : Archivo descargado de fuente verificada, tamaño máximo 5MB, formato PDF o DOC aceptado, escaneo antimalware completado

Producciones esperadas :

- Archivo descargado sin errores
- Verificación de seguridad del archivo realizada
- Archivo adjuntado correctamente en formulario
- Confirmación de carga de archivo en plataforma

Competencias evaluadas : C15

Reserva de Cita en Plataforma de Servicios en Línea

Contexto : Un usuario debe solicitar una cita médica a través de una plataforma de reserva en línea, seleccionar fecha y hora disponibles, proporcionar datos de contacto y recibir confirmación de cita.

Restricciones : Plataforma de reserva funcional, disponibilidad de citas visible, datos de contacto válidos, confirmación por correo electrónico

Producciones esperadas :

- Cita reservada en fecha y hora seleccionada
- Confirmación de reserva recibida
- Número de cita registrado
- Recordatorio de cita en correo electrónico

Competencias evaluadas : C20

Gestión de Transacción Problemática y Contacto con Soporte

Contexto : Un usuario experimenta un error durante una transacción digital, debe identificar el problema, documentarlo, contactar con soporte técnico y proporcionar información clara para resolución.

Restricciones : Error identificado claramente, información técnica disponible, canal de soporte accesible, documentación de error realizada

Producciones esperadas :

- Descripción clara del problema documentada
- Información técnica relevante proporcionada a soporte
- Número de ticket de soporte generado
- Resolución de problema verificada

Competencias evaluadas : C15, C16, C20

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Formularios cumplimentados y enviados exitosamente
- Confirmaciones de transacciones digitales
- Recibos de servicios digitales accedidos
- Números de referencia de trámites administrativos
- Capturas de pantalla de transacciones completadas
- Correos de confirmación de servicios
- Documentación adjunta a formularios
- Registros de citas reservadas
- Comprobantes de descarga de archivos
- Historial de transacciones bancarias

■ Pruebas de acción (en campo)

- Cumplimentación correcta de formularios digitales con validación de datos
- Realización de transacción bancaria con verificación de seguridad
- Descarga segura de archivo y adjunción en plataforma
- Reserva de cita en plataforma de servicios en línea
- Identificación y reporte de error en transacción digital
- Verificación de conexión segura antes de transacción
- Monitoreo de cuenta para actividad sospechosa
- Contacto con soporte técnico para resolución de problemas
- Almacenamiento seguro de confirmaciones de transacciones
- Seguimiento de expediente administrativo en línea

■ Pruebas reflexivas

- Análisis de seguridad de plataforma antes de transacción
- Evaluación de precisión de datos ingresados en formulario
- Reflexión sobre riesgos de seguridad en transacciones digitales
- Análisis de errores cometidos en cumplimentación de formularios
- Evaluación de efectividad de medidas de seguridad aplicadas
- Reflexión sobre importancia de verificación de datos
- Análisis de decisiones tomadas en gestión de transacciones
- Evaluación de cumplimiento de procedimientos establecidos
- Reflexión sobre responsabilidad en protección de datos personales

- Análisis de mejoras en proceso de realización de trámites digitales

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumplimiento de requisitos legales y regulatorios en transacciones digitales, incluyendo protección de datos personales y cumplimiento de términos de servicio	Verificación de que todas las transacciones cumplen con regulaciones aplicables, documentación de cumplimiento de requisitos legales, ausencia de incumplimientos identificados
Calidad técnica	Precisión en cumplimentación de formularios, validación correcta de datos, adjunción de archivos en formatos aceptados y completitud de información requerida	Porcentaje de formularios cumplimentados sin errores, tasa de validación exitosa de datos, número de archivos adjuntados correctamente, verificación de campos obligatorios completados
Comunicación	Claridad en descripción de problemas técnicos, comunicación efectiva con soporte, documentación clara de transacciones y proporcionar información relevante para resolución	Calidad de descripción de problemas reportados, tiempo de respuesta a comunicaciones de soporte, claridad de información técnica proporcionada, efectividad en resolución de problemas
Análisis y resolución	Identificación correcta de errores en transacciones, análisis de problemas de seguridad, evaluación de alternativas de resolución y selección de soluciones apropiadas	Número de errores identificados correctamente, tiempo de diagnóstico de problemas, efectividad de soluciones implementadas, capacidad de identificar problemas de seguridad
Autonomía e iniciativa	Capacidad de realizar trámites digitales de forma independiente, resolución autónoma de problemas comunes, búsqueda de información necesaria y toma de decisiones en transacciones	Porcentaje de trámites completados sin asistencia, número de problemas resueltos autónomamente, capacidad de buscar información necesaria, independencia en realización de transacciones
Colaboración	Cooperación efectiva con soporte técnico, seguimiento de instrucciones proporcionadas, comunicación clara de necesidades y disposición a seguir procedimientos establecidos	Efectividad en colaboración con soporte, cumplimiento de instrucciones recibidas, claridad en comunicación de necesidades, disposición a seguir procedimientos
Postura profesional	Responsabilidad en protección de información personal y financiera, precisión en cumplimentación de datos, cumplimiento de plazos establecidos y asunción de responsabilidad en transacciones realizadas	Ausencia de compartición no autorizada de datos, precisión en datos ingresados, cumplimiento de plazos de trámites, responsabilidad demostrada en transacciones

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

NSICA

Bloque 10 - Aprendizaje Autónomo y Adaptabilidad Digital

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M05 — Buscar información en línea	Número de búsquedas realizadas en plataformas de e-learning para localizar cursos relevantes Porcentaje de resultados de búsqueda evaluados antes de seleccionar curso Tiempo promedio dedicado a evaluar relevancia de curso antes de inscripción Número de criterios de selección aplicados (duración, nivel, evaluaciones, certificación)
M06 — Evaluar la veracidad de fuentes digitales	Número de fuentes de información sobre plataformas de e-learning consultadas Porcentaje de plataformas verificadas antes de crear cuenta Número de reseñas o testimonios consultados sobre plataforma Tiempo dedicado a verificar credibilidad de plataforma antes de acceso
M18 — Producir contenido multimedia sencillo	Número de cursos completados en plataformas de e-learning Porcentaje de módulos completados por curso iniciado Número de evaluaciones realizadas y aprobadas Número de certificados obtenidos en plataformas de e-learning Tiempo promedio dedicado a aprendizaje autónomo por semana Número de nuevas competencias desarrolladas mediante e-learning

Situaciones de evaluación

Registro e inscripción en plataforma de e-learning

Contexto : Un profesional necesita acceder a una plataforma de e-learning para completar un curso de formación en competencias digitales avanzadas. Debe registrarse, crear una cuenta segura, configurar su perfil y localizar el curso específico en el que desea inscribirse.

Restricciones : Debe crear contraseña segura, configurar privacidad de perfil, verificar que plataforma es legítima antes de proporcionar datos personales, y completar proceso de inscripción sin errores.

Producciones esperadas :

- Cuenta creada en plataforma con contraseña segura
- Perfil completado con información profesional relevante
- Configuración de privacidad verificada y ajustada
- Inscripción completada en curso seleccionado
- Acceso confirmado a contenidos del curso

Competencias evaluadas : C18

Navegación y completación de módulo de aprendizaje

Contexto : Un profesional accede a un módulo de aprendizaje en plataforma de e-learning que incluye contenido de vídeo, lecturas, ejercicios prácticos y evaluación. Debe navegar por el módulo, completar todas las actividades, realizar la evaluación y obtener retroalimentación sobre su desempeño.

Restricciones : Debe completar todas las actividades en orden, dedicar tiempo suficiente a cada sección, realizar evaluación de forma honesta, y documentar su progreso.

Producciones esperadas :

- Todas las secciones del módulo completadas
- Ejercicios prácticos realizados correctamente
- Evaluación completada con calificación registrada
- Retroalimentación revisada y analizada
- Progreso actualizado en plataforma

Competencias evaluadas : C18

Resolución de problema técnico en plataforma de e-learning

Contexto : Un profesional intenta acceder a un curso en plataforma de e-learning pero encuentra un problema técnico: no puede cargar el contenido de vídeo, recibe mensaje de error al intentar enviar evaluación, o tiene problemas de conectividad. Debe diagnosticar el problema, intentar soluciones básicas y solicitar soporte si es necesario.

Restricciones : Debe documentar el problema exactamente, intentar soluciones sistemáticas, no realizar cambios aleatorios, y proporcionar información clara al soporte técnico si es necesario.

Producciones esperadas :

- Descripción clara del problema técnico
- Pasos de diagnóstico realizados documentados
- Soluciones intentadas registradas
- Ticket de soporte creado si es necesario con información completa
- Problema resuelto o derivado a especialista

Competencias evaluadas : C18

Autoevaluación de progreso y planificación de aprendizaje futuro

Contexto : Un profesional ha completado varios módulos de aprendizaje en plataforma de e-learning. Debe revisar su progreso, evaluar competencias adquiridas, identificar áreas de mejora y planificar próximos pasos de aprendizaje para continuar desarrollando competencias digitales.

Restricciones : Debe ser honesto en autoevaluación, identificar fortalezas y debilidades reales, establecer objetivos realistas, y documentar plan de aprendizaje futuro.

Producciones esperadas :

- Análisis de progreso completado
- Competencias adquiridas identificadas y documentadas
- Áreas de mejora reconocidas
- Objetivos de aprendizaje futuro establecidos
- Plan de acción para próximas fases de aprendizaje

Competencias evaluadas : C18

Búsqueda y evaluación de recursos de aprendizaje digital

Contexto : Un profesional necesita desarrollar una nueva competencia digital específica. Debe buscar plataformas de e-learning, cursos disponibles, tutoriales y recursos educativos, evaluar su calidad y relevancia, y seleccionar los más apropiados para sus necesidades de aprendizaje.

Restricciones : Debe evaluar múltiples opciones, verificar credibilidad de fuentes, considerar tiempo disponible y nivel de dificultad, y seleccionar recursos que se alineen con objetivos profesionales.

Producciones esperadas :

- Búsqueda de recursos realizada en múltiples plataformas
- Criterios de evaluación aplicados a cada recurso
- Comparación de opciones documentada
- Selección justificada de recursos más apropiados
- Plan de acceso a recursos seleccionados

Competencias evaluadas : C18

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Certificados de cursos completados en plataformas de e-learning
- Capturas de pantalla de perfil de aprendizaje mostrando progreso
- Registros de calificaciones y evaluaciones realizadas
- Documentación de competencias adquiridas
- Planes de aprendizaje personal documentados
- Registros de acceso a plataformas de e-learning
- Evidencia de resolución de problemas técnicos
- Documentación de búsqueda y evaluación de recursos

■ Pruebas de acción (en campo)

- Registro exitoso en plataforma de e-learning con contraseña segura
- Completación de módulos de aprendizaje en plataforma
- Realización de evaluaciones en línea
- Obtención de certificados de cursos
- Navegación efectiva en interfaz de plataforma
- Resolución de problemas técnicos en plataforma
- Solicitud de soporte técnico cuando es necesario
- Búsqueda y selección de cursos relevantes
- Organización de recursos de aprendizaje
- Seguimiento de progreso en múltiples cursos

■ Pruebas reflexivas

- Análisis de competencias adquiridas mediante e-learning
- Evaluación de efectividad de estrategias de aprendizaje
- Reflexión sobre obstáculos encontrados en aprendizaje autónomo
- Identificación de fortalezas y debilidades en competencias digitales
- Análisis de utilidad de recursos de aprendizaje utilizados
- Evaluación de progreso comparado con objetivos establecidos
- Reflexión sobre adaptabilidad a nuevas herramientas y plataformas
- Análisis de impacto del aprendizaje autónomo en desempeño profesional

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumple con políticas de privacidad y términos de servicio de plataformas de e-learning	100% de acciones realizadas en plataformas cumplen con políticas establecidas; no hay violaciones de términos de servicio
Calidad técnica	Accede correctamente a plataformas de e-learning y completa módulos sin errores técnicos	Acceso exitoso a plataforma en primer intento; 95% de módulos completados sin errores; evaluaciones enviadas correctamente
Comunicación	Comunica claramente problemas técnicos al soporte y describe progreso de aprendizaje de forma precisa	Descripciones de problemas incluyen detalles específicos; reportes de progreso son claros y precisos; comunicación con soporte es efectiva
Análisis y resolución	Evalúa críticamente calidad de plataformas y recursos de aprendizaje antes de utilizarlos	Aplica al menos 3 criterios de evaluación a cada plataforma; identifica fortalezas y debilidades de recursos; toma decisiones informadas
Autonomía e iniciativa	Gestiona aprendizaje autónomo de forma independiente, estableciendo objetivos y monitoreando progreso	Establece plan de aprendizaje personal; completa módulos sin supervisión; realiza autoevaluación regular; busca recursos adicionales proactivamente
Colaboración	Participa en comunidades de aprendizaje en línea y busca ayuda de otros cuando es necesario	Participa en foros o grupos de aprendizaje; solicita ayuda cuando es necesario; comparte recursos con otros aprendices
Postura profesional	Demuestra compromiso con aprendizaje continuo y adaptabilidad a nuevas herramientas digitales	Completa cursos en plazos establecidos; se adapta a nuevas interfaces de plataforma; busca oportunidades de desarrollo continuo; mantiene motivación en aprendizaje autónomo

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

Bloque 12 - Herramientas Avanzadas y Accesibilidad Digital

Indicadores de desempeño por misión

Misión	Indicadores SMART
M17 — Conectarse y gestionar redes Wi-Fi y conexiones a internet	Número de tareas profesionales optimizadas mediante herramientas de IA generativa Porcentaje de resultados de IA verificados y validados antes de uso Tiempo reducido en tareas mediante uso de IA (comparación antes/después) Número de sesgos identificados y corregidos en resultados de IA
M19 — Colaborar en equipos de trabajo remotos	Número de códigos QR escaneados correctamente Porcentaje de códigos QR verificados antes de acceso Número de códigos QR maliciosos identificados Tiempo promedio de acceso a información mediante QR

Situaciones de evaluación

Optimización de tarea profesional mediante IA generativa

Contexto : Un profesional necesita redactar un informe de análisis de mercado. Utiliza una herramienta de IA generativa para obtener información inicial, pero debe evaluar críticamente los resultados, verificar precisión de datos y realizar ajustes necesarios antes de presentar el informe a su supervisor.

Restricciones : Debe verificar al menos tres datos generados por IA mediante fuentes externas. Debe identificar al menos un sesgo potencial en los resultados. Debe documentar el proceso de verificación realizado.

Producciones esperadas :

- Informe final con información verificada
- Documento de verificación de datos generados por IA
- Identificación de sesgos y limitaciones de IA
- Declaración de uso de herramientas de IA en informe

Competencias evaluadas : C17

Evaluación crítica de resultados de inteligencia artificial

Contexto : Se proporciona al participante un conjunto de resultados generados por una herramienta de IA para una tarea específica (redacción de contenido, análisis de datos, generación de código). El participante debe evaluar la calidad, precisión y sesgo de los resultados, identificar errores o alucinaciones, y proponer mejoras.

Restricciones : Debe evaluar al menos cinco aspectos diferentes de los resultados. Debe identificar al menos dos limitaciones o errores. Debe proponer mejoras específicas y verificables.

Producciones esperadas :

- Análisis crítico de resultados de IA
- Identificación de errores y sesgos
- Propuestas de mejora documentadas
- Validación mediante fuentes externas

Competencias evaluadas : C17

Escaneo seguro de códigos QR en contexto profesional

Contexto : Un profesional recibe un código QR en un correo electrónico de un remitente desconocido que promete acceso a recursos profesionales. Debe evaluar la seguridad del código, verificar su autenticidad, y decidir si es seguro escanearlo. Si lo hace, debe verificar el destino antes de acceder.

Restricciones : Debe verificar la fuente del código QR. Debe evaluar el destino antes de acceder. Debe documentar el proceso de verificación. Debe reportar si identifica características sospechosas.

Producciones esperadas :

- Evaluación de seguridad del código QR
- Verificación de fuente y autenticidad
- Documentación de decisión tomada
- Reporte de características sospechosas si aplica

Competencias evaluadas : C19

Generación y compartición segura de códigos QR

Contexto : Un profesional necesita crear códigos QR para compartir recursos digitales con su equipo (enlaces a documentos, información de contacto, acceso a plataformas). Debe generar los códigos, verificar que funcionan correctamente, y asegurar que la información codificada es segura.

Restricciones : Debe crear al menos tres códigos QR diferentes. Debe verificar que cada código funciona correctamente. Debe asegurar que la información codificada no contiene datos sensibles. Debe documentar los códigos creados.

Producciones esperadas :

- Códigos QR generados y funcionales
- Verificación de funcionamiento de códigos
- Documentación de información codificada
- Evaluación de seguridad de información compartida

Competencias evaluadas : C19

Declaración ética y responsable de uso de IA en contenido profesional

Contexto : Un profesional ha utilizado herramientas de IA generativa para crear contenido profesional (presentación, documento, análisis). Debe documentar claramente qué partes fueron generadas por IA, verificar precisión de información, atribuir correctamente fuentes, y asegurar cumplimiento de políticas organizacionales sobre uso de IA.

Restricciones : Debe identificar claramente qué contenido fue generado por IA. Debe verificar precisión de al menos el 80% del contenido. Debe atribuir correctamente todas las fuentes utilizadas. Debe cumplir con políticas organizacionales sobre IA.

Producciones esperadas :

- Contenido profesional con declaración de uso de IA
- Documentación de verificación de precisión
- Atribución correcta de fuentes
- Cumplimiento de políticas organizacionales

Competencias evaluadas : C17

Pruebas esperadas

■ Pruebas documentales

- Informe de análisis de mercado con información verificada y declaración de uso de IA

- Documento de evaluación crítica de resultados de IA generativa
- Análisis de seguridad de códigos QR con verificación de fuente y autenticidad
- Códigos QR generados con documentación de información codificada
- Contenido profesional con declaración clara de uso de herramientas de IA
- Registro de verificación de precisión de información generada por IA
- Documentación de sesgos identificados en resultados de IA
- Certificado de completación de formación en herramientas avanzadas

■ Pruebas de acción (en campo)

- Utilizar herramienta de IA generativa para optimizar tarea profesional real
- Verificar información generada por IA mediante búsqueda en múltiples fuentes
- Identificar y documentar sesgos en resultados de IA
- Realizar ajustes y refinamientos a resultados de IA
- Escanear código QR de fuente desconocida con verificación de seguridad
- Evaluar autenticidad de código QR antes de acceder
- Generar códigos QR propios para compartición de recursos
- Verificar funcionamiento de códigos QR generados
- Documentar uso de IA en contenido profesional
- Atribuir correctamente fuentes utilizadas por herramientas de IA

■ Pruebas reflexivas

- Reflexión sobre limitaciones de herramientas de IA generativa
- Análisis de sesgos potenciales en resultados de IA
- Evaluación de impacto ético de uso de IA en contexto profesional
- Reflexión sobre responsabilidad en compartición de información generada por IA
- Análisis de riesgos de seguridad en códigos QR
- Evaluación de confianza en fuentes de códigos QR
- Reflexión sobre transparencia en declaración de uso de herramientas avanzadas
- Análisis de cumplimiento ético con políticas organizacionales

Criterios de éxito (7 familias)

Familia	Definición	Ponderación
Conformidad normativa	Cumple con políticas organizacionales sobre uso de herramientas de IA generativa y declara claramente cuando se utiliza IA en contenidos profesionales	100% de contenidos profesionales creados con IA incluyen declaración clara de uso de herramientas avanzadas
Calidad técnica	Verifica precisión de información generada por IA mediante búsqueda en múltiples fuentes confiables antes de utilizar en contextos profesionales	Al menos 80% de información generada por IA es verificada mediante fuentes externas independientes
Comunicación	Comunica claramente limitaciones y sesgos identificados en resultados de herramientas avanzadas a colegas y supervisores	Documentación clara de limitaciones y sesgos en al menos 90% de usos de herramientas avanzadas
Análisis y resolución	Identifica sesgos, errores y alucinaciones en resultados de IA generativa y propone mejoras específicas	Identifica al menos dos limitaciones o errores por cada uso de herramienta de IA y propone mejoras documentadas

Familia	Definición	Ponderación
Autonomía e iniciativa	Toma decisiones informadas sobre cuándo utilizar herramientas avanzadas y cuándo buscar alternativas o validación humana	Demuestra capacidad de evaluar independientemente si resultados de IA son suficientes o requieren validación adicional
Colaboración	Comparte códigos QR y recursos digitales de forma segura con equipo, verificando autenticidad y seguridad antes de compartición	100% de códigos QR compartidos con equipo son verificados antes de compartición y documentados
Postura profesional	Demuestra responsabilidad ética en uso de herramientas avanzadas, siendo transparente sobre limitaciones y respetando derechos de autor	Atribuye correctamente todas las fuentes y respeta derechos de autor en 100% de contenidos creados con herramientas avanzadas

Umbral de validación : Promedio $\geq 10/20$

ANEXO VI Glosario y terminología

Este glosario presenta la terminología del referencial. Los términos siguientes deben utilizarse sistemáticamente en la enseñanza y la evaluación.

1. Términos profesionales obligatorios

- Acceso a servicios digitales
- Actualización de software
- Actualización de software
- Adaptabilidad tecnológica
- Adjunción de archivos
- Adjunción de documentación en formularios
- Almacenamiento en la nube
- Análisis de datos básico
- Análisis de rendimiento de publicaciones
- Aprendizaje autónomo digital
- Atención al cliente digital
- Autenticación digital en servicios públicos
- Autoevaluación de competencias
- Banca digital
- Búsqueda de información digital
- Búsqueda de soporte técnico
- Ciberseguridad básica
- Comunicación asíncrona
- Comunicación asíncrona profesional
- Comunicación digital
- Comunicación digital profesional
- Comunicación escrita profesional
- Comunicación síncrona digital
- Comunicación visual
- Conectividad a internet
- Configuración de privacidad
- Conocimiento de RGPD
- Control de acceso a archivos
- Control de seguimiento digital
- Control parental digital
- Copias de seguridad
- Creación de contenido audiovisual
- Creación de contenidos
- Creación de contraseñas fuertes
- Creación de presentaciones
- Cumplimentación de formularios en línea
- Descarga segura de archivos
- Detección de desinformación
- Detección de phishing
- Diseño visual digital
- Edición colaborativa de documentos
- Edición de imágenes

- Edición de vídeo básica
- Educación digital para menores
- Escaneo de códigos QR
- Evaluación crítica de resultados de IA
- Evaluación de fuentes
- Exportación de documentos
- Formato de documentos
- Formatos de imagen
- Formulación de prompts
- Generación de códigos QR
- Gestión de actualizaciones
- Gestión de aplicaciones instaladas
- Gestión de canales de comunicación
- Gestión de citas digitales
- Gestión de consultas en línea
- Gestión de contactos
- Gestión de correo electrónico
- Gestión de credenciales digitales
- Gestión de cuentas bancarias en línea
- Gestión de formatos de archivo
- Gestión de huella digital
- Gestión de identidad digital
- Gestión de información digital
- Gestión de permisos
- Gestión de permisos de acceso
- Gestión de permisos de aplicaciones
- Gestión de privacidad digital
- Gestión de redes sociales
- Gestión de versiones de documentos
- Gestión del aprendizaje digital
- Gestión segura de contraseñas
- Gestores de contraseñas
- Habilidades Digitales Transversales
- Herramientas de colaboración digital
- Herramientas de colaboración en tiempo real
- Herramientas de gestión de redes sociales
- Hojas de cálculo
- Hábitos de ciberseguridad
- Identificación de fraude digital
- Instalación segura de software
- Mantenimiento básico de dispositivos
- Mantenimiento de seguridad del sistema
- Mensajería instantánea
- Netiqueta digital
- Nomenclatura de documentos
- Organización de archivos digitales
- Organización de información digital
- Pensamiento crítico digital
- Planificación de contenidos en redes sociales
- Plataformas de e-learning
- Presencia digital profesional

- Presencia profesional en línea
- Procesamiento de textos
- Producción multimedia
- Protección de credenciales
- Protección de datos personales
- Protección de menores en línea
- Redacción digital
- Reserva de servicios en línea
- Resolución de problemas de red
- Resolución de problemas técnicos
- Seguimiento de expedientes en línea
- Seguridad de la información
- Seguridad en redes Wi-Fi
- Seguridad en transacciones digitales
- Sincronización de dispositivos
- Trabajo en equipo remoto
- Tratamiento de contenido visual
- Trámites administrativos digitales
- Uso de IA generativa
- Uso de motores de búsqueda
- Validación de datos en formularios
- Verificación de autenticidad de software
- Verificación de autenticidad en línea
- Verificación de credibilidad
- Verificación de seguridad de QR
- Videoconferencias
- Visualización de datos

2. Sinónimos normalizados (forma canónica en negrita)

- Acceso a servicios digitales → **Reserva de servicios en línea**
- Adaptabilidad tecnológica → **Aprendizaje autónomo digital**
- Adjunción de documentación en formularios → **Cumplimentación de formularios en línea**
- Análisis de datos básico → **Hojas de cálculo**
- Análisis de rendimiento de publicaciones → **Planificación de contenidos en redes sociales**
- Atención al cliente digital → **Gestión de consultas en línea**
- Autenticación digital en servicios públicos → **Trámites administrativos digitales**
- Autoevaluación de competencias → **Aprendizaje autónomo digital**
- Comunicación asíncrona → **Trabajo en equipo remoto**
- Comunicación asíncrona profesional → **Mensajería instantánea**
- Comunicación digital profesional → **Comunicación escrita profesional**
- Comunicación síncrona digital → **Videoconferencias**
- Control de acceso a archivos → **Gestión de permisos**
- Control parental digital → **Protección de menores en línea**
- Creación de contenido audiovisual → **Producción multimedia**
- Detección de desinformación → **Pensamiento crítico digital**
- Edición de vídeo básica → **Producción multimedia**
- Educación digital para menores → **Protección de menores en línea**
- Evaluación crítica de resultados de IA → **Uso de IA generativa**
- Exportación de documentos → **Procesamiento de textos**
- Formato de documentos → **Procesamiento de textos**

- Generación de códigos QR → **Escaneo de códigos QR**
- Gestión de actualizaciones → **Actualización de software**
- Gestión de aplicaciones instaladas → **Instalación segura de software**
- Gestión de canales de comunicación → **Mensajería instantánea**
- Gestión de citas digitales → **Reserva de servicios en línea**
- Gestión de credenciales digitales → **Plataformas de e-learning**
- Gestión de cuentas bancarias en línea → **Banca digital**
- Gestión de formatos de archivo → **Adjunción de archivos**
- Gestión de versiones de documentos → **Edición colaborativa de documentos**
- Gestión del aprendizaje digital → **Plataformas de e-learning**
- Gestores de contraseñas → **Gestión segura de contraseñas**
- Herramientas de colaboración digital → **Trabajo en equipo remoto**
- Herramientas de colaboración en tiempo real → **Edición colaborativa de documentos**
- Herramientas de gestión de redes sociales → **Planificación de contenidos en redes sociales**
- Mantenimiento de seguridad del sistema → **Hábitos de ciberseguridad**
- Organización de información digital → **Gestión de información digital**
- Resolución de problemas de red → **Conectividad a internet**
- Seguimiento de expedientes en línea → **Trámites administrativos digitales**
- Seguridad de la información → **Gestión de permisos**
- Seguridad en transacciones digitales → **Banca digital**
- Sincronización de dispositivos → **Almacenamiento en la nube**
- Tratamiento de contenido visual → **Edición de imágenes**
- Uso de motores de búsqueda → **Búsqueda de información digital**
- Validación de datos en formularios → **Cumplimentación de formularios en línea**
- Verificación de autenticidad en línea → **Detección de phishing**
- Verificación de seguridad de QR → **Escaneo de códigos QR**
- Visualización de datos → **Hojas de cálculo**

3. Glosario de términos

Término	Definición
Acceso a servicios digitales	Utilización de servicios públicos y privados disponibles en línea como trámites administrativos, consultas médicas o servicios financieros.
Actualización de software	Instalación de versiones más recientes de sistemas operativos, aplicaciones y programas de seguridad para corregir vulnerabilidades y mejorar funcionalidad.
Adaptabilidad tecnológica	Disposición y capacidad para aprender y utilizar nuevas herramientas, plataformas y tecnologías digitales conforme evolucionan.
Adjunción de archivos	Inclusión de archivos en correos electrónicos, formularios o mensajes digitales verificando tamaño, formato y compatibilidad.
Adjunción de documentación en formularios	Inclusión de archivos de documentos en formularios digitales verificando formatos aceptados y tamaño máximo permitido.
Almacenamiento en la nube	Servicio digital que permite guardar, sincronizar y acceder a archivos desde múltiples dispositivos a través de internet utilizando servidores remotos.

Término	Definición
Análisis de rendimiento de publicaciones	Evaluación de métricas como alcance, engagement, clics y conversiones de contenidos publicados en redes sociales para optimizar estrategia.
Aprendizaje autónomo digital	Capacidad de adquirir nuevas competencias digitales de forma independiente utilizando recursos en línea, tutoriales y plataformas de e-learning.
Autenticación digital en servicios públicos	Verificación de identidad en plataformas de servicios públicos mediante certificados digitales, contraseña o sistemas de autenticación segura.
Banca digital	Servicios financieros accesibles a través de plataformas en línea que permiten consultar saldos, realizar transferencias, pagos y gestionar cuentas bancarias.
Búsqueda de información digital	Proceso de localizar información relevante en internet utilizando motores de búsqueda, bases de datos y otras fuentes digitales de forma eficiente.
Búsqueda de soporte técnico	Identificación de recursos y canales apropiados para obtener ayuda especializada cuando surgen problemas técnicos complejos.
Ciberseguridad básica	Conjunto de prácticas y medidas fundamentales para proteger dispositivos, datos y credenciales contra acceso no autorizado, fraude y malware en entornos digitales.
Comunicación asíncrona	Intercambio de mensajes y información sin necesidad de que los participantes estén conectados simultáneamente, permitiendo flexibilidad temporal.
Comunicación digital	Intercambio de información y mensajes a través de canales digitales como correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencias y redes sociales de forma clara y profesional.
Conectividad a internet	Capacidad de establecer y mantener conexión a redes de datos a través de Wi-Fi, datos móviles u otras tecnologías de acceso a internet.
Configuración de privacidad	Ajuste de opciones en plataformas y aplicaciones para controlar visibilidad de información personal, contactos y actividad en línea.
Conocimiento de RGPD	Comprensión de la Regulación General de Protección de Datos que establece derechos de privacidad y obligaciones de tratamiento de datos personales.
Control de seguimiento digital	Desactivación de funciones de rastreo en navegadores y aplicaciones que recopilan datos sobre comportamiento y preferencias del usuario.
Copias de seguridad	Duplicación de archivos críticos en almacenamiento externo o en la nube como medida preventiva contra pérdida de datos.
Creación de contraseñas fuertes	Elaboración de contraseñas con combinación de mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales de longitud suficiente para resistir ataques.

Término	Definición
Creación de presentaciones	Elaboración de diapositivas con contenido textual, visual y multimedia para comunicar información de forma estructurada y atractiva.
Cumplimentación de formularios en línea	Rellenado de formularios digitales con datos precisos, validación de campos requeridos y adjunción de documentación solicitada.
Descarga segura de archivos	Obtención de archivos desde internet verificando fuente, realizando escaneo antimalware y guardando en ubicación segura del dispositivo.
Detección de phishing	Capacidad de identificar intentos fraudulentos de obtener credenciales o información personal mediante correos, mensajes o sitios web falsos.
Diseño visual digital	Aplicación de principios de composición, color, tipografía y elementos gráficos para crear materiales digitales visualmente coherentes y profesionales.
Edición colaborativa de documentos	Capacidad de múltiples usuarios de editar simultáneamente un mismo documento, realizar comentarios y resolver conflictos de versiones.
Edición de imágenes	Modificación de imágenes digitales mediante herramientas básicas como recorte, ajuste de brillo, contraste, filtros y redimensionamiento.
Edición de vídeo básica	Modificación de vídeos digitales mediante corte, transiciones, ajuste de audio, efectos básicos y exportación en formatos compatibles.
Escaneo de códigos QR	Lectura de códigos QR utilizando cámara de dispositivo o aplicación especializada para acceder a información o enlaces.
Evaluación de fuentes	Análisis crítico de la credibilidad, autoría, fecha de publicación y referencias de información digital para distinguir entre contenido verificado y desinformación.
Formulación de prompts	Capacidad de redactar instrucciones claras, específicas y detalladas para obtener resultados relevantes de herramientas de IA generativa.
Generación de códigos QR	Creación de códigos QR que codifican información como enlaces, contactos o texto para compartir de forma rápida y accesible.
Gestión de citas digitales	Administración de citas y reservas realizadas en línea incluyendo confirmación, cambios y cancelaciones.
Gestión de credenciales digitales	Administración segura de nombres de usuario, contraseñas y tokens de acceso para múltiples plataformas y servicios digitales.
Gestión de formatos de archivo	Comprensión de diferentes extensiones de archivo y su compatibilidad con aplicaciones, permitiendo conversión cuando sea necesario.
Gestión de huella digital	Monitoreo y control de la información que se deja en internet a través de actividades, búsquedas, publicaciones y interacciones digitales.

Término	Definición
Gestión de identidad digital	Administración de información personal, perfiles y presencia en línea para mantener coherencia y control sobre la imagen digital propia.
Gestión de permisos de acceso	Control de quién puede ver, editar o eliminar archivos y carpetas digitales mediante asignación de roles y niveles de autorización diferenciados.
Gestión de permisos de aplicaciones	Control de acceso que tienen aplicaciones a datos del dispositivo como ubicación, contactos, cámara, micrófono y archivos personales.
Gestión de privacidad digital	Control de qué información personal se comparte, con quién y cómo se utiliza en plataformas y servicios digitales.
Gestión de redes sociales	Capacidad de crear, publicar, programar y analizar contenidos en plataformas de redes sociales para comunicar mensajes de marca y generar engagement con la audiencia.
Gestión segura de contraseñas	Prácticas de creación, almacenamiento y actualización de contraseñas complejas utilizando gestores especializados y autenticación multifactor.
Gestores de contraseñas	Aplicaciones que almacenan y gestionan contraseñas de forma segura mediante encriptación, permitiendo acceso rápido y seguro a múltiples cuentas.
Habilidades Digitales Transversales	Conjunto de competencias digitales aplicables a múltiples contextos profesionales y personales que permiten utilizar herramientas, plataformas y servicios digitales de forma segura, efectiva y autónoma.
Herramientas de colaboración digital	Plataformas y aplicaciones que permiten editar documentos compartidos, comunicarse, compartir archivos y coordinar tareas en tiempo real o asíncrono.
Herramientas de colaboración en tiempo real	Plataformas que permiten edición, comentarios y comunicación simultánea entre usuarios en documentos, tableros o proyectos compartidos.
Hojas de cálculo	Herramientas ofimáticas que permiten organizar datos en filas y columnas, realizar cálculos, crear gráficos y analizar información numérica.
Hábitos de ciberseguridad	Prácticas cotidianas de seguridad digital como actualización de software, copias de seguridad, verificación de conexiones y cuidado de dispositivos.
Identificación de fraude digital	Reconocimiento de actividades fraudulentas en línea como estafas, suplantación de identidad o transacciones no autorizadas.
Instalación segura de software	Descarga e instalación de aplicaciones desde fuentes verificadas y autorizadas, verificando autenticidad y evitando malware.
Mantenimiento básico de dispositivos	Cuidado preventivo de dispositivos digitales incluyendo limpieza de caché, gestión de almacenamiento y verificación de funcionamiento.

Término	Definición
Mensajería instantánea	Comunicación en tiempo real mediante aplicaciones que permiten enviar mensajes de texto, voz, imágenes y archivos entre usuarios.
Netiqueta digital	Conjunto de normas de comportamiento y cortesía para la comunicación en línea que incluye respeto, claridad, brevedad y profesionalismo en mensajes digitales.
Nomenclatura de documentos	Sistema de nombres descriptivos y consistentes para archivos que incluye información sobre contenido, fecha y versión para identificación rápida.
Organización de archivos digitales	Estructuración lógica de carpetas y archivos mediante nomenclatura clara y coherente para facilitar búsqueda, recuperación y gestión de información.
Pensamiento crítico digital	Capacidad de analizar, cuestionar y evaluar información en línea aplicando criterios de veracidad, relevancia y sesgo antes de aceptarla como válida.
Planificación de contenidos en redes sociales	Proceso de definir estrategia, calendario editorial y tipos de contenido a publicar en redes sociales para lograr objetivos de comunicación.
Plataformas de e-learning	Entornos digitales que ofrecen cursos, módulos de aprendizaje, evaluaciones y recursos educativos para desarrollo de competencias en línea.
Presencia digital profesional	Imagen y reputación que una persona proyecta en línea a través de redes sociales, perfiles profesionales y participación en espacios digitales.
Procesamiento de textos	Creación, edición y formato de documentos de texto utilizando herramientas ofimáticas con aplicación de estilos, estructura y elementos visuales.
Producción multimedia	Creación de contenido que combina texto, imágenes, audio y vídeo para comunicar mensajes de forma integrada y atractiva.
Protección de credenciales	Prácticas de seguridad para salvaguardar contraseñas, tokens de autenticación y datos de acceso mediante creación de contraseñas fuertes, autenticación multifactor y gestores de contraseñas.
Protección de datos personales	Conjunto de medidas para salvaguardar información personal como nombre, correo, teléfono y datos financieros contra acceso no autorizado.
Reserva de servicios en línea	Solicitud y confirmación de citas, reservas o servicios a través de plataformas digitales especializadas.
Resolución de problemas técnicos	Diagnóstico e implementación de soluciones para problemas comunes en dispositivos digitales como conexión, rendimiento o funcionamiento de aplicaciones.
Seguimiento de expedientes en línea	Monitoreo del estado y progreso de trámites administrativos a través de plataformas digitales de servicios públicos.

Término	Definición
Seguridad en redes Wi-Fi	Prácticas para proteger conexiones inalámbricas mediante contraseñas seguras, verificación de autenticidad de redes y evitar redes públicas no seguras.
Trabajo en equipo remoto	Colaboración entre miembros de un equipo ubicados en diferentes lugares utilizando herramientas digitales de comunicación y coordinación.
Trámites administrativos digitales	Realización de gestiones con administraciones públicas a través de plataformas en línea como solicitudes, consultas y seguimiento de expedientes.
Uso de IA generativa	Utilización de herramientas de inteligencia artificial que generan texto, imágenes u otros contenidos a partir de instrucciones o prompts del usuario.
Validación de datos en formularios	Verificación de que los datos ingresados en formularios digitales cumplen requisitos de formato, completitud y corrección.
Verificación de autenticidad de software	Comprobación de que el software proviene de desarrollador legítimo mediante certificados digitales, firmas y fuentes oficiales.
Verificación de seguridad de QR	Comprobación de que un código QR es legítimo y no redirige a sitios maliciosos antes de acceder a su contenido.
Videoconferencias	Comunicación síncrona entre múltiples participantes a través de video y audio en tiempo real utilizando plataformas digitales especializadas.