



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

INAP

INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Competencias para el teletrabajo de las empleadas y los empleados públicos

Marco de referencia

MADRID, diciembre 2021

Índice

Presentación.....	4
Introducción al marco	9
1.- Habilidades duras.....	14
Competencias digitales	14
- Alfabetización digital, información y datos.....	14
- Seguridad	20
Competencias organizativas.....	22
2.- Habilidades blandas	23
Competencias de relación.....	23
- Comunicación y colaboración	23
Competencias de gestión	28
- Resolución de problemas.....	28
- Gestión personal y del entorno.....	30
- Trabajo en equipo	32
ANEXO. Perfiles competenciales.....	34

PRESENTACIÓN

Presentación

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Función Pública que tiene como misión llevar a cabo procesos de selección y atracción de talento valioso y plural al servicio público, fomentar el aprendizaje permanente para el desarrollo de las competencias de los empleados y empleadas públicas a lo largo de la carrera profesional y promover la investigación y la reflexión sobre los retos de la Administración Pública. Todo ello en un marco amplio de cooperación y colaboración con instituciones análogas, nacionales e internacionales, así como de alianzas con agentes sociales.

El [Plan Estratégico 2021-2024 del INAP](#) pone de manifiesto que, para responder a las necesidades de la ciudadanía, la Administración del siglo XXI debe profundizar en la transformación digital y mejora de los servicios públicos y en el refuerzo de programas de captación y de selección de talento, así como de formación y capacitación. De hecho, una de las líneas del Plan estratégico plurianual del INAP 2021-2024 es desarrollar y aplicar un enfoque de desarrollo de competencias profesionales. Y por este motivo, el INAP lleva varios años incluyendo este enfoque en su oferta formativa, más que la mera adquisición de conocimientos.

De este modo, el Plan operativo 2021 ya preveía en su objetivo estratégico 3 el proyecto 3.2.3, “Desarrollo y acreditación de competencias para el teletrabajo”, donde se inscribe concretamente este hito de la aprobación y publicación del Marco de competencias para el teletrabajo de las empleadas y empleados públicos.

La transformación digital no solo supone saber manejar herramientas, sino que implica también desarrollar competencias y promover cambios organizativos, procedimentales y de cultura de trabajo. Supone, en definitiva, desarrollar la capacidad de aprender continuamente para adecuarse a los nuevos contextos y necesidades.

Por su parte, el [Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia](#) (PRTR) incluye entre sus diez políticas palanca *Una Administración para el siglo XXI*, dentro de la que se encuentra el componente 11. Modernización de las Administraciones públicas. Dentro de este componente, el INAP tiene encomendado el proyecto 20, denominado *Desarrollo de competencias de personal empleado público para el teletrabajo*.

El primer hito de este proyecto es desarrollar el marco de competencias para el teletrabajo, que es el que presentamos aquí. El objeto de este documento es definir las competencias necesarias para la prestación de servicios en régimen de teletrabajo de las empleadas y empleados públicos.

Desde el punto de vista del desarrollo normativo reciente, es preciso destacar que el artículo 47 bis, 2 del Estatuto Básico del Empleado Público Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre señala que “[el teletrabajo] se realizará en los términos de las normas que se dicten en desarrollo de este Estatuto, que serán objeto de negociación colectiva en el ámbito correspondiente y contemplarán criterios objetivos en el acceso a esta modalidad de prestación de servicio”.

Hasta 2020 la implantación del teletrabajo en las Administraciones públicas españolas ha sido minoritaria y su alcance se había limitado a iniciativas piloto, al amparo de la Orden APU/1981/2006, de 21 de junio, del Ministerio de Administraciones Públicas, y del desarrollo normativo llevado a cabo por varias Comunidades Autónomas.

El teletrabajo es un fenómeno que se ha generalizado recientemente. Según los datos de Eurostat, en 2019 en España solo el 7% del personal público teletrabajaba de algún modo, mientras que en la Unión Europea la media era del 17% y en casos como Suecia se elevaba hasta el 51%.

La introducción del trabajo en modalidad no presencial se vio acelerada de facto a partir de marzo de 2020, una vez decretado el primer Estado de Alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, ante las extremas y excepcionales circunstancias a que abocó la crisis epidemiológica causada por la COVID-19 a todas las Administraciones públicas.

Desde el punto de vista de la práctica del trabajo no presencial, la situación de emergencia sanitaria ha representado un inédito “laboratorio” de aprendizaje acerca del contexto, circunstancias y necesidades de las empleadas y empleados públicos frente a las modalidades no presenciales de prestación del servicio como manera de modernizar las formas de organización a través de la fluidez de los intercambios de información y comunicación por medios telemáticos. Asimismo ha supuesto la posibilidad de conseguir los objetivos de la organización y la evaluación del rendimiento para la correcta supervisión del trabajo realizado en remoto.

En este contexto la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública dictó una serie de resoluciones (de [10 de marzo](#), de [12 de marzo](#), [17 de junio](#) y de [15 septiembre](#) de 2020) para adaptar las condiciones organizativas en la AGE a las medidas de emergencia sanitaria, apoyadas en las modalidades de trabajo a distancia.

Como consecuencia de ello, el [informe de seguimiento de la resolución del Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la Administración General del Estado con motivo de la aprobación del plan para la transición hacia una nueva normalidad](#) de 22 de mayo de 2020 indica que,

del 18 al 22 de mayo, casi el 60% del personal de la Administración General del Estado prestaba servicio en modalidad no presencial. Es decir, el fenómeno se había generalizado, pero sin un régimen jurídico pleno. Por eso, el [Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre, de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las Administraciones Públicas y de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19,](#) mediante el que se introdujo el mencionado nuevo artículo 47 bis en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en su disposición final segunda dispone que las Administraciones Públicas que deban adaptar su normativa de teletrabajo a lo previsto en este real decreto-Ley dispondrán de un plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor del mismo.

En el ámbito autonómico y local desde 2020 se han publicado diferentes acuerdos y decretos para la regulación del teletrabajo, como es el caso del [Ayuntamiento de Valladolid](#) o de la [Generalitat Valenciana](#).

En el ámbito de la Administración General del Estado, actualmente se encuentra en pleno trámite de información pública, desde el 15 de diciembre, el proyecto de [Real Decreto por el que se regula el teletrabajo en la Administración del Estado](#). Ha sido elaborado sobre la base del diálogo y la colaboración con los representantes sindicales mediante el acuerdo de la Mesa General de la Administración General del Estado de 12 de abril de 2021.

El INAP ha querido culminar la elaboración de este Marco de modo que su aprobación asegure la máxima coherencia posible con el aún proyecto de Real Decreto, dada la necesidad de cumplir el hito del proyecto del PRTR antes del 31 de diciembre, anterior a la aprobación del Real Decreto por el Consejo de Ministros.

La disposición adicional cuarta del proyecto prevé que “deberá prestarse especial atención a la capacitación de los empleados públicos para adaptarse a esta nueva manera de trabajo. En ese sentido, el Instituto Nacional de Administración Pública desarrollará un Plan de capacitación de los empleados públicos en las competencias necesarias para esta adaptación”. Es preciso señalar que este plan de capacitación se diseñará en función de las competencias establecidas en este Marco, de ahí su importancia. De esa manera el INAP podrá responder a las necesidades formativas de cada perfil profesional definido en el anexo y, en todo caso, cumpliendo con la formación en técnicas de dirección por objetivos y resultados, la planificación y gestión y el trabajo en equipo para el personal directivo y predirectivo.

El futuro plan de capacitación en teletrabajo tendrá en cuenta, además, el artículo 19, apartado 1 del proyecto de Real Decreto, que establece que “tanto la persona teletrabajadora como su superior jerárquico y la persona supervisora, en caso de no recaer dicha supervisión en la persona superior jerárquica, deberán participar en la formación sobre prestación de servicios en régimen de teletrabajo”. Por otro lado, es preciso subrayar que el plan de capacitación estará alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 04: Educación de calidad, el ODS 05: Igualdad

de género; el ODS 16: Paz, justicia e Instituciones sólidas; y el ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

Los avances en la normativa y la situación sanitaria han puesto de manifiesto la necesidad de reforzar y desarrollar las competencias del personal para poder llevar a cabo sus funciones en la modalidad de trabajo a distancia. Es decir, este documento pone de manifiesto la importancia estratégica que en 2021 y para 2022 presenta el desarrollo de las competencias profesionales para el teletrabajo, en el que el INAP debe desplegar una acción sólida y decidida para que sea una posibilidad en las administraciones públicas de los próximos años.

El primer hito del proyecto del PRTR *Desarrollo de competencias de personal empleado público para el teletrabajo*, consiste, como hemos indicado más arriba, en la elaboración de este marco de competencias, que incluye elementos para la evaluación, desarrollo y acreditación de competencias. Es, por lo tanto, el primer paso para el desarrollo de un plan de capacitación y certificación que permitirá que el mayor número posible de empleadas y empleados públicos cuenten con las competencias específicas necesarias que aseguren un desempeño adecuado del servicio público garantizando, en la medida de lo posible, el equilibrio entre las necesidades de la organización con el interés de las personas.

Israel Pastor Sainz-Pardo
Subdirector de Aprendizaje

INTRODUCCIÓN AL MARCO

Introducción al marco

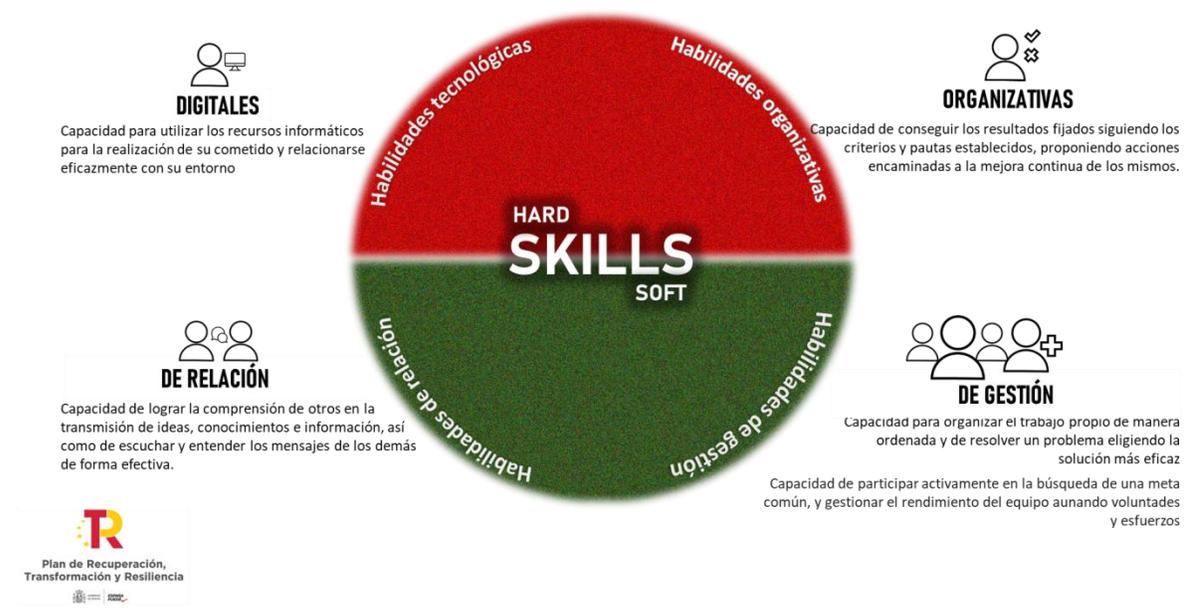
Un marco competencial definido en el ámbito de una organización es un documento que identifica y define, a través de competencias, las capacidades y habilidades necesarias para desempeñar un puesto de trabajo dentro de dicha organización. En este caso, se presenta un marco de competencias para desempeñar un puesto de trabajo que sea susceptible de ser desarrollado en la modalidad de teletrabajo.

El INAP entiende por competencia profesional el conjunto de comportamientos que aseguran el desempeño correcto de puestos de trabajo en las Administraciones Públicas. Las competencias profesionales se componen de conocimientos, destrezas o habilidades, y actitudes, y se agrupan en catálogos referidos a conjuntos de puestos de trabajo por niveles de complejidad y responsabilidad y por ámbitos funcionales.

Este Marco se ha realizado teniendo en cuenta que la nota característica del desarrollo de estas competencias en las Administraciones Públicas tiene como fin primordial el asegurar la prestación unos servicios públicos de calidad para toda la ciudadanía.

Destacan las competencias digitales por su importancia fundamental, pero claramente no son las únicas. Es necesario desarrollar otras habilidades y capacidades que garanticen un desempeño adecuado en esta modalidad. Por esta razón se ha elaborado un marco de competencias específico en el que se han incluido parte de las competencias del [Marco de competencias digitales de las empleadas y los empleados públicos](#), aprobado y publicado por el INAP en noviembre de 2021 dentro del proyecto del PRTR sobre la materia.

El Marco distingue las habilidades duras (*hard skills*) de las habilidades blandas (*soft skills*). Se han definido cuatro grandes áreas competenciales, tal como muestra el siguiente esquema:



En total se han definido 17 competencias:

HABILIDADES DURAS	
COMPETENCIAS DIGITALES	COMPETENCIAS ORGANIZATIVAS
ALFABETIZACIÓN DIGITAL, INFORMACIÓN Y DATOS	1.8.- Orientación a resultados
1.1.- Alfabetización en entornos digitales	
1.2.- Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digitales	
1.3.- Evaluación de información, datos y contenidos digitales	
1.4.- Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenidos digitales	
1.5.- Análisis y explotación de datos	
SEGURIDAD	
1.6.- Protección de dispositivos	
1.7.- Protección de datos personales e identidad digital	

HABILIDADES BLANDAS

COMPETENCIAS DE RELACIÓN	COMPETENCIAS DE GESTIÓN
COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
2.1.- Comunicación y colaboración dentro de mi administración y con otras Administraciones Públicas	2.5. Identificación de necesidades tecnológicas y resolución de problemas técnicos
2.2.- Comunicación y colaboración con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones privadas.	2.6. Identificación de lagunas en la competencia digital y autoaprendizaje
2.3.- Identidad digital.	GESTIÓN PERSONAL Y DEL ENTORNO
2.4.- Comunicación	2.7.- Autogestión
	2.8.- Protección de la salud y del entorno
	TRABAJO EN EQUIPO
	2.9.- Coordinación y trabajo en equipo.

Cada una de las competencias anteriores se divide en tres niveles que permiten identificar el grado de profundización del empleado público en una competencia concreta, estableciendo así, un nivel progresivo de desarrollo desde el nivel A hasta el nivel C.

Nivel Básico (A)

El personal empleado público con este nivel de competencia es capaz de interpretar y evaluar el conocimiento incluido en la competencia. Puede, por tanto, comunicarlo presentando argumentos coherentes.

Nivel Intermedio (B)

El personal empleado público con este nivel de competencia tiene una comprensión y un análisis crítico del conocimiento incluido en la competencia.

Nivel Avanzado (C)

El personal empleado público con este nivel de competencia posee una comprensión crítica y sistémica del conocimiento incluido en la competencia. Puede emitir juicios y proponer soluciones.

Al final de este documento el *Anexo Perfiles competenciales* contiene la definición de tres perfiles profesionales y se ha establecido el nivel (A, B o C) que cada perfil profesional debe alcanzar en cada una de las competencias según sus tareas y grado de responsabilidad.

DESARROLLO DEL MARCO

1.- HABILIDADES DURAS

Las denominadas “habilidades duras” se refieren a aquellas competencias necesarias para realizar tareas concretas. Hacen referencia a los conocimientos y habilidades sobre una materia específica que van a permitir desempeñar de forma eficaz y eficiente tareas en la modalidad de teletrabajo.

Dentro de este ámbito se han especificado las competencias directamente relacionadas con las habilidades tecnológicas (**Competencias Digitales**) y otras, de carácter organizativo (**Competencias Organizativas**), relacionadas con el trabajo por objetivos y la evaluación del desempeño.

Ambas tienen una vinculación directa con las necesidades de la modalidad de prestación de servicios a distancia. Por un lado, es imprescindible una mayor y mejor capacitación en el uso de las herramientas informáticas y, por otro, se hace necesario establecer sistemas de gestión y control que ordenen y planifiquen las necesidades para garantizar los resultados que la organización requiere.

COMPETENCIAS DIGITALES
Alfabetización digital, información y datos
1.1.- Alfabetización en entornos digitales
1.2.- Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digitales
1.3.- Evaluación de información, datos y contenidos digitales
1.4.- Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenidos digitales
1.5.- Análisis y explotación de datos
Seguridad
1.6.- Protección de dispositivos
1.7.- Protección de datos personales e identidad digital
COMPETENCIAS ORGANIZATIVAS
1.8.- Orientación a resultados

COMPETENCIAS DIGITALES

Alfabetización digital, información y datos

Descripción general: Se trata de asegurar el conocimiento de los conceptos y términos básicos para poder trabajar en entornos digitales y de ofimática. Así, por ejemplo, sería el caso de identificar, localizar, obtener, almacenar, organizar y analizar información digital, gestionar datos y contenidos digitales, evaluando su finalidad y relevancia para las tareas del puesto de trabajo.

1.1 Alfabetización en entornos digitales¹

Definición: Conocer los conceptos y términos básicos utilizados en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Manejar dispositivos y entornos digitales y realizar las configuraciones necesarias en ellos. Comprender el funcionamiento de las aplicaciones y de los servicios públicos digitales.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco las características técnicas básicas de los dispositivos y herramientas digitales que utilizo en mi puesto de trabajo.❖ Reconozco y sé utilizar los diferentes dispositivos periféricos para la entrada y salida de datos (teclado, ratón, webcam, auriculares, monitor, impresoras, etc.).❖ Comprendo el funcionamiento a nivel básico del sistema operativo y sé cómo manejar su interfaz.❖ Conozco y aplico de forma adecuada la terminología de las unidades de medida informática (velocidad de transmisión, capacidad de almacenamiento, etc.).❖ Entiendo los procesos lógicos que realizan las aplicaciones y servicios públicos digitales específicos que utilizo en mi puesto de trabajo.❖ Entiendo los conceptos de documento y expediente electrónico.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco y sé diferenciar los distintos tipos de conexiones informáticas existentes en un puesto de trabajo estándar en la administración.❖ Sé realizar configuraciones básicas en mis dispositivos digitales y selecciono los diferentes periféricos a utilizar según las necesidades de cada situación.❖ Sé cómo usar los distintos tipos de conectividad inalámbrica (bluetooth, NFC, wifi, 5G, etc.) y la utilidad de cada uno de ellos.❖ Sé qué es un asistente virtual, conozco las funcionalidades que tiene y sé cómo interactuar con él.❖ Sé que existen distintos lenguajes de programación informática que se pueden usar para desarrollar diferentes aplicaciones que utilizo en mi trabajo.❖ Soy consciente de la lógica existente en la programación, y entiendo códigos muy sencillos de programación en bloques.❖ Conozco las características de accesibilidad con las que tienen que estar dotados todas las aplicaciones y servicios públicos digitales.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Entiendo de forma adecuada conceptos generales de sistemas informáticos (arquitectura cliente-servidor, servicios en la nube, etc.)❖ Entiendo de forma adecuada conceptos generales de seguridad informática (firewall, permiso de acceso, captcha, etc.)❖ Entiendo cómo funcionan las redes de comunicaciones y la conectividad entre distintos equipos informáticos.❖ Modifico la configuración de las aplicaciones que utilizo para que se ajusten a las necesidades de cada tarea.❖ Puedo colaborar en el diseño de las aplicaciones y servicios públicos digitales.❖ Conozco cómo colaborar en el diseño de las normas, las aplicaciones y servicios públicos digitales para hacerlos más fáciles de usar por las personas.

¹ Corresponde con la competencia 1.1 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

1.2. Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digitales²

Definición: Buscar información, datos y contenidos digitales en red, y acceder a ellos; expresar de manera organizada las necesidades de información, encontrar información relevante para las tareas del puesto de trabajo, seleccionar recursos profesionales de forma eficaz, gestionar distintas fuentes de información y crear estrategias personales de información.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Comprendo el funcionamiento de internet, entiendo que es una buena fuente de información y recorro a ella para buscar datos, información y recursos profesionales.❖ Conozco las diferencias entre un navegador y un buscador.❖ Sé realizar búsquedas simples a través de buscadores de uso generalizado para acceder a información, recursos y servicios.❖ Conozco las características y elementos principales de los navegadores y utilizo sus funciones básicas.❖ Navego, busco y encuentro contenido profesional de diferentes características dentro de sitios web, atendiendo a indicaciones sobre la navegación a realizar, como por ejemplo, a través de hipervínculos.❖ Conozco los diferentes espacios web de mi institución.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco las diferencias básicas entre internet, intranet y extranet y el tipo de servicios que puede ofrecer cada una de ellas.❖ Utilizo herramientas básicas de filtrado de búsqueda, como por ejemplo palabras clave, fecha de publicación, idioma, tipología, etc.❖ Sé cómo marcar y etiquetar la información relevante para mi labor profesional, lo que me permite recuperarla con facilidad.❖ Entiendo que los navegadores recopilan datos de nuestra navegación, conozco el significado de términos como caché, cookies e historial, sé cómo afectan a nuestra privacidad y sé cómo gestionar dichos datos.❖ Realizo búsquedas de información dentro de una página web o en un documento que está en internet, así como en suites ofimáticas en la nube.❖ Conozco y utilizo sitios web oficiales (ej. portales de datos abiertos, INE, etc.) para recopilar datos e información fiable y de utilidad, explorando la red para encontrar nuevas fuentes de información pública.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé utilizar herramientas de búsqueda avanzada, operadores y filtros para encontrar información y recursos en distintos formatos, refinando los resultados que obtengo.❖ Uso herramientas para sincronizar navegadores, así como para organizar, encontrar y filtrar el flujo de información en internet.❖ Instalo y utilizo diferentes plugins y extensiones en los navegadores para conseguir las funcionalidades que necesito.❖ Sé usar canales RSS y suscripciones para acceder de forma más sencilla a la información, así como gestionar esos flujos de información para mi actualización profesional.

² Corresponde con la competencia 1.2 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

1.3. Evaluación de información, datos y contenidos digitales ³

Definición: Reunir, procesar, comprender y evaluar información, datos y contenidos digitales para su aplicación práctica en el puesto de trabajo.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé que existe una gran cantidad de información falsa o poco fiable en internet y que por tanto es necesario contrastar la información que encuentro con distintas fuentes.❖ Establezco estrategias sencillas para la recopilación de información y recursos relevantes para mi trabajo a través de la red, como por ejemplo de origen, formato u otros datos.❖ Conozco portales web de diferentes organismos y otras fuentes en las que encontrar recursos profesionales e información fiable.❖ Sé cómo usar los portales web, descargar información y suscribirme a newsletters o listas de correo de interés para mi labor profesional.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Comparo y contraste de manera habitual información procedente de diferentes fuentes, integrando aquella que sea fiable y de utilidad.❖ Antes de acceder a un sitio web no conocido sé la forma de comprobar la reputación del mismo usando herramientas del navegador o mediante herramientas en línea específicas.❖ Analizo la procedencia, fiabilidad y autoría, así como la licencia de uso, de los recursos profesionales que encuentro en internet antes de utilizarlos en mi trabajo.❖ Evalúo los recursos profesionales que encuentro en internet o me llegan por otros medios electrónicos e intento seleccionar los más adecuados a mi entorno laboral.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Manejo y comparto diferentes estrategias digitales para comparar de forma crítica y combinar de manera significativa la información y el contenido de calidad procedente de diferentes fuentes.❖ Conozco cómo funciona el rastreo, la indexación y clasificación de resultados de los buscadores, y soy capaz de elegir de manera selectiva entre los resultados orgánicos (SEO) y los resultados publicitados (SEM).❖ Puedo utilizar herramientas sencillas para la recogida y evaluación de información (ej. encuestas en línea).

³ Corresponde a la competencia 1.3 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

1.4. Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenidos digitales⁴

Definición: Gestionar y almacenar información, datos y contenidos digitales para facilitar su recuperación; organizar información, datos y contenidos digitales.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé que existen diferentes medios y opciones de almacenamiento, tanto en local como en línea.❖ Utilizo las funciones básicas de un explorador de archivos y sé cómo organizar los archivos en carpetas dentro de mis equipos y dispositivos.❖ Conozco los tipos de ficheros más habituales y la clase de información que guardan (pdf, csv, png...)❖ Sé cómo acceder a los diferentes tipos de ficheros con las aplicaciones adecuadas.❖ Sé utilizar algún servicio corporativo de almacenamiento en la nube y guardo archivos profesionales en él.❖ Sé comprimir y descomprimir archivos eficazmente.❖ Soy consciente de cómo guardar la información para que sea respaldada dentro de la estrategia de backup de mi institución.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Entiendo cómo se almacena la información en los diferentes dispositivos, tanto de tipo local, como en la red corporativa y en la nube, utilizando el más adecuado en cada circunstancia.❖ Utilizo distintos dispositivos portátiles y unidades de almacenamiento externo que me permiten transferir archivos y datos entre dispositivos.❖ Sé restaurar información o contenido eliminado de mis dispositivos.❖ Utilizo funciones avanzadas de los servicios de almacenamiento en la nube, comparto archivos y gestiono los permisos sobre los mismos.❖ Recupero información, datos y contenidos digitales mediante el control de versiones en la nube.❖ Sé cómo transformar e integrar contenidos de diferentes tipos de ficheros con las herramientas adecuadas.❖ Conozco qué son los metadatos y uso aplicaciones y servicios en la nube para etiquetar, almacenar y recuperar información y recursos profesionales.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Desarrollo una estrategia de organización, actualización y almacenado de los recursos que uso en mi trabajo, facilitando así la gestión y recuperación de los mismos.❖ Combino diversas tecnologías de conectividad para transferir archivos profesionales entre dispositivos.❖ Utilizo herramientas para sincronizar la información entre diferentes sistemas de almacenamiento, entornos y dispositivos.

⁴ Corresponde con la competencia 1.4 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

1.5. Análisis y explotación de datos ⁵

Definición: Ser consciente de la economía del dato en la que estamos inmersos y conocer la información referente al dato en toda su extensión: generación por las Administraciones Públicas, datos abiertos, infomediarios, reutilización de la información pública, Big Data, Data Driven, roles implicados, etc. Interpretar, analizar y extraer información útil de los datos.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Soy consciente de que existe una amplia generación de datos y que éstos pueden ser reutilizados.❖ Sé lo que es un cuadro de mando, indicadores e informes.❖ Soy capaz de analizar la información de un cuadro de mando.❖ Sé interpretar la información en formato gráfico (diagramas, líneas de tiempo, etc...)
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco las características principales del Big data y el análisis de datos.❖ Sé que existen datos abiertos en las Administraciones Públicas a disposición de infomediarios y de la propia administración.❖ Entiendo el concepto de Administración Pública “guiada por datos”, y cómo la información se utiliza eficientemente para diseñar servicios digitales más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para la ciudadanía.❖ Sé cómo definir indicadores sobre la actividad que realizo o gestiono.❖ Conozco y utilizo herramientas de tratamiento de datos a nivel usuario.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Reconozco las principales áreas de aplicación del Big data y el análisis de datos.❖ Utilizo mecanismos para facilitar la reutilización de la información de mi organización y conozco iniciativas de datos abiertos de las Administraciones Públicas.❖ Soy capaz de diseñar y elaborar un cuadro de mando.❖ Conozco y sé exponer la importancia del análisis de negocio a través de los datos.❖ Soy capaz de colaborar en el diseño de servicios públicos digitales orientados a datos.

⁵ Corresponde con la competencia 1.5 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

Seguridad

Descripción general: Consiste en asegurar la protección de la información y los datos personales, los dispositivos, la identidad y los contenidos digitales, la adopción de medidas de seguridad y el uso de la tecnología de modo responsable y saludable.

1.6. Protección de dispositivos⁶

Definición: proteger los dispositivos y los contenidos digitales propios, comprender los riesgos y amenazas en la red y conocer medidas de protección y seguridad.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Soy consciente de los principales riesgos y amenazas que existen en entornos digitales.❖ Adopto las medidas de protección básicas recomendadas en los dispositivos digitales que manejo.❖ Sigo las recomendaciones de expertos en la definición, uso y gestión de las contraseñas, tanto en dispositivos hardware como en el acceso a servicios web.❖ Soy consciente de la importancia de las actualizaciones de seguridad tanto del sistema operativo como de las aplicaciones que utilizo.❖ Conozco, de forma general, los términos de correo basura o spam, correo malicioso, ciberacoso y otros similares relacionados con el uso de tecnologías en mi trabajo.❖ Tengo instalado algún software de protección (antivirus, detectores de malware, antispam, etc.) en los dispositivos digitales que uso en mi trabajo.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Utilizo software de seguridad específico para analizar los archivos que descargo desde internet o que recibo por correo electrónico desde fuentes no confiables.❖ Conozco a nivel de usuario las medidas y protocolos de seguridad que hay implementados en mi organización y cumplo con ellos.❖ Conozco los principales tipos de ciberataques que existen y puedo reconocerlos cuando suceden en mi entorno de trabajo (phishing, spoofing, virus, ransomware, etc.)❖ Sé cómo actuar frente a los correos maliciosos.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco en profundidad los riesgos asociados al acceso a determinados sitios web y al uso de ciertas herramientas en línea y los evito en los dispositivos digitales que utilizo.❖ Sé reaccionar ante un ciberataque con medidas básicas de protección para mi dispositivo y para el resto del entorno en el que trabajo.❖ Manejo información actualizada sobre nuevas amenazas y ataques, así como las mejores estrategias para evitarlos y soy capaz de detectar lagunas de seguridad o vulnerabilidades en mi entorno de trabajo.❖ Sé que es el Esquema Nacional de Seguridad y la importancia que tiene a la hora de establecer una política de seguridad en la utilización de medios electrónicos.❖ Conozco el papel de INCIBE y CCN cómo principales entidades públicas que prestan apoyo en materia de ciberseguridad a nivel nacional.

⁶Corresponde con la competencia 4.1 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

1.7. Protección de datos personales e identidad digital⁷

Definición: entender los términos habituales de uso de los programas y servicios digitales, proteger activamente los datos personales, respetar la privacidad de los demás y protegerse a sí mismo/a de amenazas, fraudes y ciberacoso.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Soy consciente de que el uso de internet conlleva riesgos para la privacidad y entiendo que al registrarse en servicios en línea, los datos personales, así como los contenidos que se publican en dichos servicios, son almacenados por la empresa o institución que los ofrece.❖ Genero y cambio periódicamente claves o contraseñas seguras que combinen números, signos y letras para las cuentas que utilizo en mi trabajo.❖ Soy consciente de los peligros que supone el que se apropien de mis claves o mis dispositivos y manipulen mi identidad digital.❖ Conozco la legislación vigente sobre protección de datos y los derechos principales de los ciudadanos recogidos en la misma.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Entiendo el concepto de huella digital y las implicaciones de mis actividades en la red.❖ Aplico estrategias y prácticas de trabajo seguras para la protección de mis datos personales y mi identidad digital.❖ Comprendo los diferentes niveles de privacidad que se pueden configurar en los dispositivos digitales propios así como en los servicios en la nube y lo aplico en mi trabajo.❖ Almaceno y recupero de forma segura los diferentes datos de acceso a mis cuentas mediante herramientas y aplicaciones.❖ Conozco los principios generales definidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.❖ Entiendo los conceptos de autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio en el ámbito de las comunicaciones digitales.❖ Soy capaz de identificar y actuar ante casos de ciberacoso o fraude a través de internet en el caso de que se presenten en mi institución.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco las obligaciones y potestades de mi administración en el desarrollo de su actividad, respecto a la protección de datos personales y la garantía de derechos digitales.❖ Aplico protocolos de protección de la identidad digital en todas las acciones que realizo a través de la red y los transmito a mi entorno de trabajo.❖ Conozco los nuevos modelos de identidad digital, que permiten acreditar telemáticamente a ciudadanos de forma totalmente segura utilizando tecnologías tales como biometría o reconocimiento de imagen.❖ Utilizo herramientas para cifrar la información cuando es necesario.

⁷ Corresponde con la competencia 4.2 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

COMPETENCIAS ORGANIZATIVAS

1.8. Orientación a resultados

Definición: consiste en conseguir los resultados fijados por la organización a partir de la dirección por objetivos, siguiendo los criterios y pautas establecidos, proponiendo acciones encaminadas a la mejora continua de los mismos.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Defino los objetivos de manera clara y realista, alienados con las competencias de mi unidad y la planificación estratégica de mi organización. ❖ Establezco indicadores cuantificables, realistas y evaluables de seguimiento para mis objetivos. ❖ Soy capaz de priorizar la ejecución de mis objetivos individuales en función de los objetivos de mi unidad. ❖ Realizo periódicamente un control de mis indicadores y tomo decisiones basadas en los resultados obtenidos. ❖ Conozco y participo en el sistema de evaluación del desempeño implantado en mi organización.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fijo de forma consensuada con las personas de mi equipo los objetivos individuales que permitan alcanzar los objetivos de la unidad. ❖ Establezco con las personas de mi equipo, de forma consensuada, indicadores de seguimiento para cada el cumplimiento de los objetivos fijados. ❖ Realizo periódicamente un seguimiento del cumplimiento de los indicadores asociados los objetivos de las personas de mi equipo. ❖ Acuerdo con las personas de mi equipo decisiones en función de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento de los indicadores. ❖ Aplico en el equipo bajo mi responsabilidad el sistema de evaluación del desempeño implantado en mi organización.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Defino de manera clara la misión, responsabilidades y tareas de los puestos de trabajo. ❖ Establezco los objetivos generales, así como las metas a conseguir por la organización planificando y determinando los plazos para su consecución, así como las personas o equipos responsables de su ejecución. ❖ Establezco un sistema público y equitativo que reconozca la consecución de los objetivos. ❖ Realizo periódicamente un seguimiento de la planificación estratégica y adopto decisiones basadas en los resultados obtenidos. ❖ Diseño y defino un sistema de evaluación del desempeño para las unidades de la organización.

2.- HABILIDADES BLANDAS

Dentro de las denominadas “habilidades blandas” se encuentran aquellas competencias vinculadas con las actitudes y el comportamiento de cada persona en su desempeño social, de liderazgo y manejo emocional.

Dentro de este ámbito, las 9 competencias definidas se han estructurado en competencias de relación y en competencias de gestión. Presentan una vinculación directa con el modo en que se realiza la comunicación en la modalidad de teletrabajo, tanto con nuestros compañeros como con el resto de interlocutores, así como la forma en la que organizamos nuestro tiempo. La prestación de servicios en esta modalidad exige unas competencias específicas en estos ámbitos, ya que el entorno en el que se va a desarrollar parte de la jornada cambia sustancialmente. Del mismo modo, el trabajo colaborativo y de reparto de responsabilidades dentro de los equipos adquieren una gran relevancia.

COMPETENCIAS DE RELACIÓN
Comunicación y colaboración
2.1.- Comunicación y colaboración dentro de mi administración y con otras Administraciones Públicas
2.2.- Comunicación y colaboración con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones privadas.
2.3.- Identidad digital.
2.4.- Comunicación
COMPETENCIAS DE GESTIÓN
Resolución de problemas
2.5. Identificación de necesidades tecnológicas y resolución de problemas técnicos
2.6. Identificación de lagunas en la competencia digital y autoaprendizaje
Gestión personal y del entorno
2.7.- Autogestión
2.8.- Protección de la salud y del entorno
Trabajo en equipo
2.9.- Coordinación y trabajo en equipo.

COMPETENCIAS DE RELACIÓN

Comunicación y colaboración

Descripción general: Esta área incluye los distintos métodos y herramientas de comunicación y colaboración disponibles en la administración y que los empleados públicos necesitan dominar. La utilización correcta de métodos de comunicación e intercambio digital. Así como el manejo del concepto de identidad digital y sus implicaciones en el acceso a los servicios públicos y reconocer el valor atribuido a las comunicaciones enviadas por sede electrónica.

2.1. Comunicación y colaboración dentro de mi administración y con otras Administraciones Públicas⁸

Definición: Conocer las herramientas tecnológicas disponibles para interactuar y compartir información y documentos de trabajo con otras personas dentro de mi administración y con otras administraciones públicas. Saber seleccionar los métodos de comunicación e intercambio digital más adecuados según la naturaleza de la información, el contenido a transmitir y el grado de formalidad requerido y estar familiarizado con las normas de conducta en interacciones en entornos digitales. Conocer las implicaciones de la obligación de no adquirir la información que ya se encuentra en posesión de la administración sobre ciudadanos y empresas.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizo a través de la intranet los trámites que así lo requieren. ❖ Sé utilizar el correo electrónico como herramienta básica de comunicación, utilizando CC y CCO debidamente cuando procede. ❖ Conozco las principales herramientas de comunicación y envío de información entre administraciones públicas. ❖ Utilizo a nivel básico aplicaciones de mensajería instantánea, chat y videoconferencia como medios de comunicación en mi entorno laboral (realizar llamadas, compartir pantalla, etc.) ❖ Conozco y aplico las reglas o convenciones de la comunicación en entornos digitales. ❖ Utilizo de manera autónoma las herramientas tecnológicas que me proporciona mi institución para teletrabajar. ❖ Conozco qué es el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sé que es posible intercambiar datos de forma automatizada entre administraciones públicas evitando solicitar a los ciudadanos información que ya posee la administración.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilizo los canales de comunicación interna de mi institución. ❖ Sé elegir las herramientas o aplicaciones de comunicación más adecuadas según las características del mensaje, incluyendo la naturaleza, complejidad y grado de formalidad del contenido. ❖ Sé utilizar las herramientas de comunicación y envío de información entre administraciones que necesito en el desempeño de mis funciones ❖ Sé utilizar aplicaciones de trabajo colaborativo en línea para compartir y editar archivos tanto síncrona como asíncronamente. ❖ Utilizo funciones específicas de las aplicaciones de mensajería instantánea o videoconferencia (ej. organizar reuniones, gestionar permisos, realizar grabaciones). ❖ Uso técnicas para gestionar y organizar correos electrónicos, calendarios y tareas.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestiono los roles y permisos de mis compañeros de trabajo en espacios digitales colaborativos. ❖ Utilizo opciones avanzadas de los clientes de correo electrónico, como configuración de vistas y uso de reglas para tratamiento automatizado del correo. ❖ Sé cómo se deben utilizar las herramientas de difusión masiva de información (mailers, listas de correo...) ❖ Conozco y sé utilizar los servicios digitales de las administraciones públicas para la gestión y archivo de documentos y expedientes electrónicos. ❖ Utilizo funciones avanzadas de videocolaboración, como transferencia de archivos, o uso de pizarras. ❖ Sé qué es red SARA (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) y los servicios comunes de administración electrónica a los que permite acceder.

⁸ Corresponde con la competencia 2.1 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y empleados públicos

2.2. Comunicación y colaboración con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones privadas⁹.

Definición: Identificar las herramientas digitales y el estilo de comunicación más adecuados en función de los diferentes mensajes y contenidos a transmitir, activar la comunicación pública y formas efectivas de participación a favor de la ciudadanía y empresas. Conocer qué servicios de administración electrónica están a disposición de los ciudadanos y los principios que orientan la prestación de los mismos. Saber reconocer el valor atribuido a las comunicaciones enviadas por sede electrónica a ciudadanos y empresas y cómo presentar válidamente solicitudes y declaraciones por vía electrónica.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco el Punto de Acceso General para el acceso de ciudadanos y empresas a los trámites electrónicos con la Administración Pública.❖ Conozco las funciones de la sede electrónica de mi institución en la comunicación con la ciudadanía y las empresas.❖ Puedo utilizar diferentes estilos de comunicación y registros lingüísticos en función del destinatario y de la herramienta utilizada y entiendo la necesidad de asegurar una comunicación con los ciudadanos basada en la sencillez y claridad.❖ Conozco las herramientas para la difusión de información a favor de los ciudadanos y las empresas (sitios web institucionales, newsletter, etc.)❖ Entiendo el concepto de Gobierno Abierto (transparencia, participación, colaboración y datos abiertos).
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco las aplicaciones y plataformas en las que los ciudadanos y empresas pueden realizar trámites en línea con la administración en la que trabajo.❖ Conozco la posibilidad que tienen los ciudadanos de realizar pagos de tasas y precios públicos de forma telemática y la existencia de un registro electrónico de pagos telemáticos.❖ Conozco los servicios electrónicos de registro y representación del ciudadano ante las administraciones públicas.❖ Conozco las herramientas digitales para el envío de notificaciones a ciudadanos y empresas y la efectividad legal de estas comunicaciones.❖ Sé cuáles son las herramientas de comunicación y participación que puede utilizar la administración a favor de ciudadanos, empresas y otras partes interesadas.❖ Se diferenciar entre las redes sociales más extendidas (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, etc.) a la hora de compartir información y contenidos digitales.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé elegir y utilizar las herramientas de comunicación y participación digital más adecuadas para interactuar con ciudadanos y empresas en función de la naturaleza legal, complejidad y grado de formalidad de los contenidos.❖ Sé aplicar la normativa sobre administración electrónica en los aspectos relacionados con la comunicación entre la administración y la ciudadanía.

⁹ Corresponde con la competencia 2.2 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y empleados públicos

2.3. Identidad digital¹⁰

Definición: Conocer el concepto de identidad digital y sus implicaciones en el acceso a los servicios en línea que ofrece la Administración Pública. Conocer las diferentes herramientas de autenticación y los procedimientos de firma electrónica. Entender que es la reputación digital y saber gestionar los datos generados a través de las diversas cuentas y aplicaciones utilizadas.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Entiendo el concepto de identidad digital.❖ Conozco el concepto de reputación digital así como el derecho al olvido.❖ Soy consciente que no debo proporcionar por medios digitales datos sensibles propios o ajenos en el desarrollo de mi trabajo.❖ Sé cómo funciona el sistema unificado de identificación electrónica para el acceso de los ciudadanos a los servicios en línea que prestan las administraciones públicas (CI@ve).
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé cómo obtener, renovar, revocar y utilizar los certificados electrónicos y el DNle.❖ Soy capaz de importar y exportar certificados para su uso en navegadores y otras aplicaciones, así como ver sus propiedades.❖ Entiendo el concepto de firma electrónica, conozco su validez legal y la utilizo para firmar documentos cuando es necesario.❖ Conozco y utilizo los servicios de autenticación y autorización para empleados públicos en mi Administración Pública
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé utilizar sistemas de firma electrónica que permiten firmas de múltiples usuarios (co-firma y firma en cascada) eligiendo el tipo adecuado en cada situación.❖ Sé utilizar el sistema de firma electrónica centralizado en la nube que presta la Administración Pública y comprendo las ventajas y desventajas que conlleva su uso.❖ Conozco los diferentes tipos de certificados electrónicos existentes según el tipo de identidad y sé cuándo debe utilizarse cada uno de ellos.❖ Conozco los mecanismos que pueden utilizar las Administraciones Públicas para identificarse electrónicamente como tales (Certificados de Sede electrónica, Sello electrónico) y autenticar los documentos electrónicos que producen.❖ Utilizo sistemas para comprobar la validez de firmas y certificados electrónicos.

¹⁰ Corresponde con la competencia 2.3 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

2.4. Comunicación

Definición: capacidad de lograr la comprensión de otros en la transmisión de ideas, conocimientos e información, así como de escuchar y entender los mensajes de los demás de forma efectiva

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Utilizo con agilidad en los distintos canales de comunicación establecidos para relacionarme tanto con los compañeros como con los usuarios/clientes de mi unidad, y soy capaz de adaptar mi estilo de comunicación en función del canal elegido.❖ Conozco y aplico sin dificultad las reglas o convenciones de la comunicación en los entornos digitales.❖ Utilizo con eficacia y agilidad los espacios y canales de comunicación establecidos para la interacción con mis compañeros de trabajo y mis superiores.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Organizo y coordino los canales y mecanismos para la comunicación formal de las personas de mi equipo.❖ Facilito el desarrollo de las habilidades de las personas de mi equipo para manejar los canales de comunicación con eficacia y agilidad.❖ Impulso y cuido la comunicación informal con las personas de mi equipo estableciendo canales y espacios de encuentro y conversación.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Traslado con claridad a mis colaboradores las principales características del sistema de teletrabajo a implantar en mi organización.❖ Facilito el establecimiento de los canales de comunicación formales que las distintas unidades de mi organización usarán en la aplicación del sistema de teletrabajo.❖ Soy capaz de establecer un plan de comunicación interno en mi organización para implantar el sistema de teletrabajo y comparto con mis colaboradores información relevante y útil para la implantación del sistema de teletrabajo.❖ Mantengo contacto con otras organizaciones públicas para intercambiar información sobre la aplicación del sistema de teletrabajo.

COMPETENCIAS DE GESTIÓN

Resolución de problemas

Descripción general: Identificar las necesidades de uso de recursos digitales y tomar decisiones informadas sobre las herramientas digitales más apropiadas según estas necesidades. Resolver problemas técnicos y problemas conceptuales a través de medios digitales. Actualizar la propia competencia y la de otros mediante el aprendizaje.

2.5. Identificación de necesidades tecnológicas y resolución de problemas técnicos¹¹

Definición: Identificar posibles problemas técnicos y saber cómo actuar ante ellos. Analizar y comprender las necesidades en el uso de recursos y herramientas digitales. Asignar posibles soluciones a las necesidades detectadas.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé que hay una unidad de tecnología en mi institución y me comunico de forma fluida con ellos para cuestiones relacionadas con la misma.❖ Resuelvo problemas de escasa complejidad que surgen en mi trabajo para que no me impidan seguir con normalidad las actividades programadas.❖ Conozco algunas tareas que se pueden realizar mediante el uso de las tecnologías digitales para la mejora de mis funciones como empleado público.❖ Selecciono distintas aplicaciones digitales para resolver algunos problemas habituales o cubrir diferentes necesidades tecnológicas en mi trabajo.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Soy capaz de informar a la unidad de soporte técnico de mi institución sobre aquellos problemas técnicos que no puedo resolver, explicando con claridad la incidencia.❖ Sé diferenciar el origen de un problema técnico, si es de un dispositivo hardware, del sistema operativo o de las aplicaciones con las que estoy trabajando.❖ Sé dónde y cómo buscar información para su aplicación en la resolución de problemas técnicos sencillos.❖ Soy capaz de resolver algunas incidencias or en mi trabajo utilizando diferentes vías de comunicación en entornos digitales.❖ Identifico y aplico alternativas adecuadas para solucionar limitaciones de la tecnología y poder realizar tareas necesarias en mi trabajo (por ejemplo, usar aplicaciones alternativas, escanear un documento con un dispositivo móvil, etc...)
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Soy capaz de ayudar a otros empleados públicos, tanto de forma presencial como virtual, en la resolución de problemas técnicos, colaborando así en la mejora de sus competencias digitales.❖ Colaboro con los responsables de tecnología de mi institución en la resolución compartida de problemas técnicos, no sólo a nivel de mi puesto de trabajo, sino a nivel institucional.

¹¹ Corresponde con la competencia 5.1 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

2.6. Identificación de lagunas en la competencia digital y autoaprendizaje¹²

Definición: Comprender las necesidades de mejora y actualización de la propia competencia digital, apoyar a otros en el desarrollo de la suya propia y estar al corriente de los nuevos desarrollos. Conocer los recursos necesarios para saber a qué fuentes acudir ante la necesidad de conocimiento. Saber buscar y encontrar contenido fiable de autoaprendizaje para solucionar necesidades de conocimiento.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Soy consciente de los límites en mi propia competencia digital y de mis necesidades formativas en esta materia.❖ Conozco los recursos de formación que existen en los planes de aprendizaje de las Administraciones Públicas.❖ Busco y encuentro en la web soluciones de aprendizaje para solventar ciertas lagunas en mi competencia digital.❖ Me informo a través de otros compañeros de los últimos avances con respecto a las competencias digitales para mi mejora como profesional.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Sé cómo acceder y utilizar los recursos incluidos en los planes de formación de mi administración.❖ Identifico qué recursos de aprendizaje necesito para solventar mis necesidades.❖ Me mantengo actualizado sobre los últimos avances relacionados con las competencias digitales mediante la participación en redes profesionales o acciones formativas en línea.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Conozco las líneas estratégicas de los planes formativos en materia de competencias digitales que aplican a mi puesto de trabajo dentro de mi administración.❖ Sé utilizar todos los recursos disponibles en los campus de aprendizaje en línea de mi Administración.❖ Aplico en mi trabajo los conocimientos adquiridos con el autoaprendizaje.❖ Participo activamente en actividades formativas en materia de competencia digital seleccionando aquellas que mejor encajan con mis necesidades de desarrollo profesional.

¹² Corresponde con la competencia 5.2 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

Gestión personal y del entorno

Descripción general: Gestionar el tiempo de trabajo para la consecución de los objetivos establecidos, organizar el espacio físico de teletrabajo y las relaciones con las personas con las que lo compartimos. Ser conscientes de los riesgos para la salud y el medio ambiente relacionados con el uso de la tecnología

2.7. Autogestión	
Definición: Capacidad para organizar el trabajo propio de manera ordenada y segura, optimizando los recursos a mi alcance y en coherencia con mi equipo. .	
Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Organizo mi trabajo en función de mis objetivos y de las prioridades que previamente he establecido o ha establecido mi persona supervisora.❖ Sigo las recomendaciones de seguridad y salud laboral en relación al teletrabajo.❖ Gestiono de forma eficaz mi espacio de trabajo.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Intento que las personas de mi equipo asuman una carga de trabajo razonable y me preocupo por su bienestar.❖ Me aseguro de que las personas del equipo siguen las recomendaciones de seguridad y salud laboral establecidas.❖ Facilito la resolución de los problemas de las personas que integran mi equipo.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Identifico los principales problemas y riesgos en la aplicación del sistema de teletrabajo estableciendo alternativas de actuación.❖ Establezco y facilito la aplicación en mi organización un sistema de prevención de riesgos y salud laboral en el entorno del teletrabajo.❖ Valoro el impacto estratégico de las dificultades detectadas en la aplicación del sistema de teletrabajo.

2.8. Protección de la salud y del entorno¹³

Definición: Evitar riesgos para la salud relacionados con el uso de la tecnología en cuanto a amenazas para la integridad física y el bienestar psicológico. Tener en cuenta el impacto de las tecnologías digitales sobre el medio ambiente.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Soy consciente de los riesgos que puede correr mi salud física y psicológica al utilizar la tecnología de forma inadecuada.❖ Conozco los hábitos posturales correctos (ergonomía, bienestar digital, etc.) y los aplico en mi trabajo.❖ Soy consciente del impacto medioambiental de las tecnologías digitales y que se pueden reducir costos y emisiones aplicando buenas prácticas en el uso de las mismas.❖ Aplico medidas básicas de ahorro energético en el uso de los equipos.❖ Aplico principios de uso responsable de consumibles en mi puesto de trabajo.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Controlo el tiempo que trabajo en entornos digitales, elaborando una rutina de uso que incluye descansos en pequeños intervalos y medidas para prevenir posibles problemas de salud.❖ Aplico estrategias de prevención cuando trabajo con dispositivos o en entornos digitales, ante los riesgos físicos y psicológicos que conozco, derivados de un uso inadecuado de la tecnología.❖ Pongo en práctica recomendaciones específicas que permiten optimizar el uso de los dispositivos digitales, ahorrando energía y alargando su vida útil.❖ Fomento el ahorro de recursos energéticos adquiriendo o proponiendo que se adquieran equipos eficientes y servicios que sean respetuosos con el medio ambiente.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Manejo la tecnología con una actitud positiva, cercana y con confianza.❖ Promuevo la aplicación de patrones y pautas de actuación destinadas a evitar el ciberacoso y a reforzar un uso seguro de la red en mi institución.❖ Realizo propuestas destinadas a reciclar y reutilizar equipos en desuso de la institución para difundir la necesidad de ser respetuosos con el medio ambiente.

¹³ Corresponde con la competencia 4.3 del Marco de Competencias Digitales de las empleadas y los empleados públicos.

Trabajo en equipo

2.9. Coordinación y trabajo en equipo

Definición: Capacidad de participar activamente en la búsqueda de una meta común, y gestionar el rendimiento del equipo aunando voluntades y esfuerzos.

Básico (A)	<ul style="list-style-type: none">❖ Realizo mi trabajo en plazo y de acuerdo con los criterios establecidos.❖ Soy capaz de establecer relaciones de colaboración y cooperación con las personas de mi unidad y con mis superiores.❖ Participo de forma activa en el funcionamiento de la unidad y en la consecución de los objetivos.❖ Facilito la información y los recursos necesarios para que mis compañeros puedan realizar sus funciones y alcanzar sus objetivos.❖ Mantengo una actitud receptiva y abierta a la introducción de cambios y mejoras en los procesos de trabajo.
Intermedio (B)	<ul style="list-style-type: none">❖ Contribuyo a la formación de un equipo dirigido al logro de sus fines y objetivos.❖ Coordino eficazmente las tareas y actividades de las personas de mi equipo.❖ Promuevo el intercambio de información y recursos entre los miembros de mi equipo.❖ Facilito el trabajo del equipo para la consecución de los objetivos comunes de la unidad y de la organización.❖ Soy capaz de generar un clima de confianza en mi equipo y de motivar con eficacia a las personas en el logro de sus fines.
Avanzado (C)	<ul style="list-style-type: none">❖ Coordino eficazmente a mis colaboradores en el desarrollo de sus funciones y en la consecución de los objetivos de mi organización.❖ Facilito la colaboración y la comunicación entre las diferentes unidades de mi organización en la consecución de sus objetivos.❖ Identifico las fortalezas y áreas de mejora de las unidades de mi organización enfocándolas a la mejora continua.❖ Promuevo una cultura corporativa comprometida con la colaboración y el trabajo en equipo.❖ Establezco alianzas con otras organizaciones para cooperar en la implantación de proyectos comunes.

ANEXO
PERFILES COMPETENCIALES

Perfiles competenciales

Sin duda la implantación del teletrabajo en la Administración Pública supone un reto en el que, según la OCDE¹⁴, hay que tener en cuenta, por un lado que el trabajo en remoto requiere una coordinación y colaboración que garantice que el esfuerzo individual contribuye a la productividad organizacional y, por otro, que la gran variedad de puestos y de tipos de funciones que se desarrollan en el sector público requieren un alto nivel de flexibilidad en la aplicación y puesta en marcha de los planes de teletrabajo de cada departamento ministerial u organismo público en el caso de nuestro país.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se ha redactado este marco competencial, se han definido una serie de perfiles profesionales de empleadas y empleados públicos y se ha asignado a cada uno de ellos un nivel en cada competencia según sus características y responsabilidad.

En la definición de los perfiles no se ha pretendido ser exhaustivo, todo lo contrario, se proponen tres perfiles genéricos que permitan cierta flexibilidad en la aplicación y puesta en marcha de un sistema de teletrabajo.

Antes de asociar un puesto de trabajo con alguno de los perfiles profesionales aquí definidos, ese puesto de trabajo deberá haberse identificado como susceptible de prestar servicio en la modalidad de teletrabajo.

Perfiles profesionales

Perfil I: Persona teletrabajadora

Dentro de este perfil se incluye al personal empleado público que no gestiona equipos de trabajo ni tiene asignadas tareas de responsabilidad dentro de la organización.

Perfil II: Persona teletrabajadora con responsabilidad en la de gestión de equipos

Dentro de este perfil se incluye al personal empleado público que gestiona equipos de trabajo.

Perfil III: Persona teletrabajadora directiva y predirectiva

Dentro de este perfil se incluye al personal empleado público que gestiona equipos de trabajo y tiene ejerce funciones directivas, predirectivas o de asesoramiento.

¹⁴ [Remote working: 5 ways to find a balance between remote and in-office presence in the public service. Summary report from the OECD's Public Employment and Management Working Party webinar \(3 June 2021\).](#)

Nivel asignado por competencia a cada perfil profesional

La asignación de un nivel a un determinado perfil profesional ha sido definida de una manera incremental. Es decir, si el personal con responsabilidad en la gestión de equipos debe adquirir las competencias del nivel B en la competencia de orientación a resultados, significa que debe haber adquirido previamente las del nivel A de esa competencia.

A continuación se indica el nivel necesario en cada competencia para un desempeño adecuado en la modalidad de teletrabajo.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

INAP

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PERFIL PROFESIONAL I PERSONA TELETRABAJADORA



Alfabetización en entornos digitales (B)

Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digitales (B)

Evaluación de información, datos y contenidos digitales (B)

Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenidos digitales (B)

Análisis y explotación de datos (B)

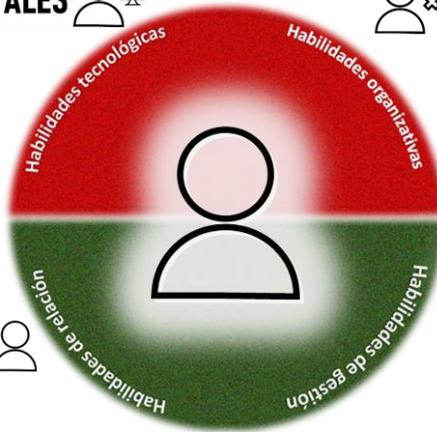
Protección de dispositivos (B)

Protección de datos personales e identidad digital (B)

DIGITALES

ORGANIZATIVAS

Orientación a resultados (A)



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Identificación de necesidades tecnológicas y resolución de problemas técnicos (B)

Identificación de lagunas en la competencia digital y autoaprendizaje (B)

COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN

Comunicación y colaboración dentro de mi administración y con otras Administraciones Públicas (B)

Comunicación y colaboración con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones privadas (B)

Identidad digital (B)

Comunicación (A)

TRABAJO EN EQUIPO

Coordinación y trabajo en equipo (A)

GESTIÓN PERSONAL Y DEL ENTORNO

Autogestión (A)

Protección de la salud y del entorno (B)



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia





Alfabetización en entornos digitales (B)

Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digitales (B)

Evaluación de información, datos y contenidos digitales (B)

Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenidos digitales (B)

Análisis y explotación de datos (B)

Protección de dispositivos (B)

Protección de datos personales e identidad digital (B)

COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN



Comunicación y colaboración dentro de mi administración y con otras Administraciones Públicas (B)

Comunicación y colaboración con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones privadas (B)

Identidad digital (B)

Comunicación (B)



DIGITALES



Habilidades tecnológicas

Habilidades de relación



ORGANIZATIVAS

Orientación a resultados (B)



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Identificación de necesidades tecnológicas y resolución de problemas técnicos (B)

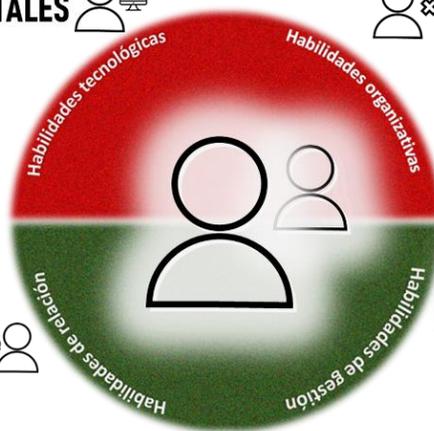
Identificación de lagunas en la competencia digital y autoaprendizaje (B)



GESTIÓN PERSONAL Y DEL ENTORNO

Autogestión (B)

Protección de la salud y del entorno (B)



TRABAJO EN EQUIPO

Coordinación y trabajo en equipo (B)



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

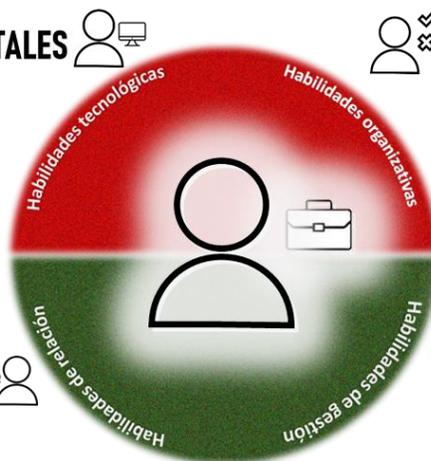


PERFIL PROFESIONAL III PERSONA TELETRABAJADORA DIRECTIVA O PREDIRECTIVA



- Alfabetización en entornos digitales (B)
- Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digitales (B)
- Evaluación de información, datos y contenidos digitales (B)
- Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenidos digitales (B)
- Análisis y explotación de datos (B)
- Protección de dispositivos (B)
- Protección de datos personales e identidad digital (B)

DIGITALES



ORGANIZATIVAS

Orientación a resultados (C)

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Identificación de necesidades tecnológicas y resolución de problemas técnicos (B)

Identificación de lagunas en la competencia digital y autoaprendizaje (B)

GESTIÓN PERSONAL Y DEL ENTORNO

Autogestión (C)

Protección de la salud y del entorno (C)

COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN

Comunicación y colaboración dentro de mi administración y con otras Administraciones Públicas (B)

Comunicación y colaboración con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones privadas (B)

Identidad digital (B)

Comunicación (C)



TRABAJO EN EQUIPO

Coordinación y trabajo en equipo (C)

