



Comprar

# norma española

UNE-EN 16234-1

Noviembre 2016

## TÍTULO

**Marco de e-Competencias (e-CF)**

**Marco europeo común para los profesionales de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todos los sectores de actividad**

**Parte 1: Marco**

*e-Competence Framework (e-CF). A common European Framework for ICT Professionals in all industry sectors. Part 1: Framework.*

*Référentiel des e-compétences. Référentiel européen commun pour les professionnels des technologies de l'information et de la communication dans tous les secteurs d'activité. Partie 1: Référentiel.*

## CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 16234-1:2016.

## OBSERVACIONES

## ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el subcomité técnico 428 *Profesionalidad de las TIC y de las competencias digitales* cuya Secretaría desempeña AENOR dentro del comité técnico AEN/CTN 71 *Tecnología de la información*.

## EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 16234-1

Editada e impresa por AENOR  
Depósito legal: M 41401:2016

© AENOR 2016  
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6  
28004 MADRID-España

info@aenor.es  
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201  
Fax: 913 104 032

72 Páginas



Comprar

## Índice

Prólogo europeo.....	6
<b>0</b> <b>Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>1</b> <b>Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>8</b>
<b>2</b> <b>Normas para consulta .....</b>	<b>8</b>
<b>3</b> <b>Términos y definiciones.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b> <b>Símbolos y abreviaturas.....</b>	<b>10</b>
<b>5</b> <b>Principios generales.....</b>	<b>11</b>
<b>5.1</b> <b>Generalidades .....</b>	<b>11</b>
<b>5.2</b> <b>Dimensión 1: Cinco áreas de e Competencias .....</b>	<b>11</b>
<b>5.3</b> <b>Dimensión 2: 40 e Competencias .....</b>	<b>12</b>
<b>5.4</b> <b>Dimensión 3: Cinco niveles de dominio con su correspondencia con el MEC.....</b>	<b>12</b>
<b>5.5</b> <b>Dimensión 4: Conocimientos y destrezas.....</b>	<b>13</b>
<b>5.6</b> <b>Incluido en Dimensiones 2, 3 y 4: Actitudes .....</b>	<b>13</b>
<b>5.7</b> <b>Visión general.....</b>	<b>13</b>
<b>6</b> <b>Objetivo .....</b>	<b>14</b>
<b>7</b> <b>40 e Competencias .....</b>	<b>15</b>
<b>7.1</b> <b>A. PLANIFICAR .....</b>	<b>15</b>
<b>7.1.1</b> <b>A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio.....</b>	<b>15</b>
<b>7.1.2</b> <b>A.2. Gestión de niveles de servicio.....</b>	<b>17</b>
<b>7.1.3</b> <b>A.3. Desarrollo de planes de negocio.....</b>	<b>18</b>
<b>7.1.4</b> <b>A.4. Planificación de productos y servicios.....</b>	<b>19</b>
<b>7.1.5</b> <b>A.5. Diseño de arquitecturas.....</b>	<b>20</b>
<b>7.1.6</b> <b>A.6. Diseño de aplicaciones informáticas.....</b>	<b>21</b>
<b>7.1.7</b> <b>A.7. Vigilancia tecnológica.....</b>	<b>23</b>
<b>7.1.8</b> <b>A.8. Desarrollo sostenible.....</b>	<b>24</b>
<b>7.1.9</b> <b>A.9. Innovación .....</b>	<b>25</b>
<b>7.2</b> <b>B. DESARROLLAR.....</b>	<b>25</b>
<b>7.2.1</b> <b>B.1. Desarrollo de aplicaciones informáticas.....</b>	<b>25</b>
<b>7.2.2</b> <b>B.2. Integración de componentes.....</b>	<b>27</b>
<b>7.2.3</b> <b>B.3. Pruebas .....</b>	<b>28</b>
<b>7.2.4</b> <b>B.4. Despliegue de soluciones.....</b>	<b>29</b>
<b>7.2.5</b> <b>B.5. Elaboración de documentación.....</b>	<b>31</b>
<b>7.2.6</b> <b>B.6. Ingeniería de sistemas.....</b>	<b>32</b>
<b>7.3</b> <b>C. OPERAR .....</b>	<b>33</b>
<b>7.3.1</b> <b>C.1. Atención al usuario .....</b>	<b>33</b>
<b>7.3.2</b> <b>C.2. Soporte técnico de cambios .....</b>	<b>34</b>
<b>7.3.3</b> <b>C.3. Prestación de Servicios .....</b>	<b>35</b>
<b>7.3.4</b> <b>C.4. Gestión de incidencias .....</b>	<b>36</b>
<b>7.4</b> <b>D. FACILITAR.....</b>	<b>37</b>
<b>7.4.1</b> <b>D.1. Desarrollo de estrategias de seguridad de la información.....</b>	<b>37</b>
<b>7.4.2</b> <b>D.2. Desarrollo de estrategias de calidad informática .....</b>	<b>39</b>
<b>7.4.3</b> <b>D.3. Prestación de servicios de formación .....</b>	<b>39</b>
<b>7.4.4</b> <b>D.4. Compras .....</b>	<b>40</b>
<b>7.4.5</b> <b>D.5. Desarrollo de propuestas comerciales.....</b>	<b>42</b>
<b>7.4.6</b> <b>D.6. Gestión de canales.....</b>	<b>43</b>
<b>7.4.7</b> <b>D.7. Gestión de ventas .....</b>	<b>44</b>



Comprar

7.4.8	D.8. Gestión de contratos .....	45
7.4.9	D.9. Desarrollo del Personal .....	46
7.4.10	D.10. Gestión de la información y el conocimiento .....	47
7.4.11	D.11. Identificación de necesidades .....	48
7.4.12	D.12. Marketing digital .....	49
7.5	E. GESTIONAR .....	51
7.5.1	E.1. Elaboración de previsiones.....	51
7.5.2	E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos .....	51
7.5.3	E.3. Gestión de riesgos.....	53
7.5.4	E.4. Gestión de relaciones con los clientes .....	54
7.5.5	E.5. Mejora de procesos .....	55
7.5.6	E.6. Gestión de la calidad informática .....	56
7.5.7	E.7. Gestión del cambio en las organizaciones .....	57
7.5.8	E.8. Gestión de la seguridad de la información.....	58
7.5.9	E.9. Gobernanza de sistemas de información.....	59
Anexo A (Informativo) Ejemplos de utilización de las e Competencias .....		61
Anexo B (Normativo) Textos de referencia básicos .....		69
Bibliografía.....		72

## 1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma europea proporciona una referencia de 40 competencias requeridas y aplicadas en puestos de trabajo del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), utilizando un lenguaje compartido comprensible en toda Europa para describir las competencias, las destrezas y los niveles de dominio que las componen. Como primera implementación del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC) para un sector específico, esta Norma Europea establece la correspondencia de sus niveles de dominio con los niveles de aprendizaje del MEC.

Esta norma europea ha sido creada para su aplicación por parte de:

- las organizaciones prestadoras de servicios TIC, usuarias de TIC y proveedoras de TIC;
- los profesionales TIC, directivos y departamentos de recursos humanos (RRHH);
- las instituciones educativas y organismos de formación incluyendo la educación superior;
- los agentes sociales (organizaciones empresariales y sindicales), entidades profesionales, organismos de acreditación, validación y evaluación;
- los analistas de mercado y los reguladores;

y otras organizaciones y partes interesadas del sector público y privado.

## 2 Normas para consulta

No se ha identificado ningún documento como indispensable para la aplicación de esta norma.