



5 Perfiles Europeos para Profesiones AAL (*Vida Cotidiana Asistida por el Entorno*)

e-Jobs-Observatory.eu



Tabla de Contenido

Guía Rápida de los Perfiles Europeos de Funciones AAL	3
1. Descripción de la función.....	3
2. Perfil de la función.....	4
Arquitecto de sistemas de AAL	8
1. Descripción de la función.....	8
2. Perfil de la función.....	9
2.1. Resumen del perfil.....	9
2.2. El perfil en detalle.....	10
Desarrollador de sistemas y soluciones de AAL	20
1. Descripción de la función.....	20
2. Perfil de la función.....	21
2.1. Resumen del perfil.....	21
2.2. El perfil en detalle.....	22
Especialista de mantenimiento de AAL	28
1. Descripción de la función.....	28
2. Perfil de la función.....	29
2.1. Resumen del perfil.....	29
2.2. El perfil en detalle.....	30
Gestor de comunidades de AAL	35
1. Descripción de la función.....	35
2. Perfil de la función.....	37
2.1. Resumen del perfil.....	37
2.2. El perfil en detalle.....	38
Consultor de AAL	47
1. Descripción de la función.....	47
2. Perfil de la función.....	48
2.1. Resumen del perfil.....	48
2.2. El perfil en detalle.....	49



Guía Rápida de los Perfiles Europeos de Funciones AAL

El presente documento muestra los conocimientos, habilidades y competencias requeridas en los cinco **perfiles AAL más comunes en el ámbito europeo**. Los perfiles AAL han sido redactados por expertos en la identificación de perfiles de funciones digitales y generados después de analizar cuidadosamente las necesidades del mercado de trabajo desde el punto de vista de empleadores del sector, y dentro del contexto del proyecto CompAAL.

El presente documento incluye los siguientes Perfiles AAL:

- Arquitecto de sistemas de AAL
- Desarrollador de sistemas y soluciones de AAL
- Especialista en mantenimiento de AAL
- Gestor de comunidades de AAL
- Consultor de AAL

El proyecto CompAAL es cofinanciado por la Comisión Europea y se ejecuta en el marco de la iniciativa del *e-Jobs Observatory*, una red de grupos de interés en el campo de *e-Jobs*, con el objetivo de mejorar y promover la formación para trabajos digitales en función a la demanda del mercado.

En línea con la estrategia del *e-Jobs Observatory*, el objetivo de los perfiles es presentar las competencias requeridas en puestos de trabajos específicos en función a la demanda actual, en un formato sencillo y fácil de aplicar.

La metodología utilizada por el *e-Jobs Observatory* tiene como objetivo proporcionar perfiles de funciones o roles que se generan y presentan de acuerdo al Marco Europeo de Competencias TIC (e-CF) desarrollado por el Comité Europeo de Estandarización, CEN, por sus siglas en inglés, [European Standardisation organisations' Working Group on ICT Skills \(CEN Working Group on ICT Skills\)](#)¹.

A continuación se presenta una guía rápida para entender la estructura de los perfiles AAL:

Cada perfil AAL está dividido en dos secciones:

1. Descripción de la función

Consiste en una tabla como la presentada a continuación (las entradas en cursiva son explicaciones de los temas que figuran en la columna de la izquierda):

Nombre de la función	<i>Nombre de la función</i>
También conocido como	<i>Títulos alternativos que pueden ser encontrados y utilizados por el mercado para este Perfil.</i>
Profesiones relevantes	<i>Profesiones para las que este perfil es relevante</i>

¹ The [CEN Working Group on ICT Skills](#) aims to address e-Skills shortages, gaps and mismatches as well as a persistent digital divide that affects productivity growth, competitiveness, innovation, employment and social cohesion in Europe and supports the employment strategy for ICT, particularly the increase in highly qualified ICT labour and promotion of digital skills across workforce.



Resumen	<i>Indica el propósito fundamental del perfil</i>
Misión	<i>Describe la razón de ser del perfil</i>
Entregables/Aportaciones	<i>Describe las actividades y sus productos conexos de las que el perfil es responsable / encargado / colaborador</i>
Funciones principales	<i>Enumera las principales tareas que debe realizar la función laboral.</i>
Entorno	<i>Breve descripción del entorno de trabajo de la función laboral.</i>
Indicadores clave de desempeño (KPIs)	<i>Los indicadores que permitan medir los entregables del papel del trabajo.</i>

2. Perfil de la función

Esta sección consta de dos sub-secciones (Resumen del Perfil y Perfil Detallado), cada una comprende una tabla diferente. La tabla a continuación comprende el **Resumen del Perfil**:



AAL Community Manager			Técnicas												De comportamiento												Gerencial											
Area	No.	Competencia	Importance	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B05b	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05						
Planificar	A.1	Alin. estr. negocios-estr. TI																																				
	A.2	Gestión del nivel de servicio (SLM)	high	x		x	x	x									x																					
	A.3	Desarrollo del Plan de Negocio	low	x		x	x	x				x																										
	A.4	Program. proyectos/productos																																				
	A.5	Arquitectura de diseño																																				
	A.6	Diseño de aplicaciones																																				
	A.7	Análisis tecnología y mercado	medium			x		x																														
	A.8	Desarrollo sostenible																																				
Crear	B.1	Diseño & Desarrollo	medium						x		x	x					x	x	x	x																		
	B.2	Integración de sistemas	low								x																											
	B.3	Pruebas	high																																			
	B.4	Desarrollo de soluciones																																				
	B.5	Elaboración de documentos	high																																			
Conducir	C.1	Soporte técnico	high						x	x	x	x	x				x																					
	C.2	Apoyo con los cambios																																				
	C.3	Prestación de servicios	high																																			
	C.4	Gestión de incidencias	medium																																			
Facilitar	D.1	Desarr. estrat. segur. informac.																																				
	D.2	Desarr. estrat. calidad TIC																																				
	D.3	Oferta de educ. & formación																																				
	D.4	Adquisición																																				
	D.5	Desarrollo propuestas de ventas																																				
	D.6	Gestión de canales	medium			x																																
	D.7	Gestión de ventas	medium																																			
	D.8	Gestión de contratos																																				
	D.9	Desarrollo de personal																																				
	D.10	Gestión del conoc. & informac.																																				
Gestionar	E.1	Desarrollo de previsiones	medium				x																															
	E.2	Gestión de proyect. y carteras	medium																																			
	E.3	Gestión de riesgos	medium																																			
	E.4	Gestión de relaciones	high																																			
	E.5	Mejora de procesos	high																																			
	E.6	Gestión de calidad de las TIC	medium																																			
	E.7	Gestión de cambios organizac.	medium																																			
	E.8	Gestión de la segur. de la infor.																																				
	E.9	Gobernanza de las TI																																				
																																Capaz de liderar un equipo						
																																Con conocimientos de marketing						
																																Con conocimientos de cuestiones de Derechos de Propiedad Intelectual						
																																Con conocimientos de cuestiones ambientales						
																																	Con conocimientos de cuestiones laborales					
																																	Con conocimientos de cuestiones relacionadas con estándares					
																																	Con conocimientos de cuestiones relacionadas con asistencia sanitaria					
																																	Con conocimientos de cuestiones relacionadas con asistencia sanitaria					
																																	Con conocimientos de cuestiones legales					
																																	Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos					
																																	Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)					
																																	Capaz de analizar (valorar, evaluar, criticar, realizar pruebas)					
																																	Capaz de buscar, organizar y sintetizar información					
																																	Capaz de trabajar en equipo					
																																	Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras)					
																																	Es una persona con habilidades para realizar presentaciones / moderar					
																																	Es una persona con buenas habilidades interpersonales					
																																	Es consciente de la tecnología					
																																	Comprometido con la estrategia corporativa y con el proveedor de la cultura organizacional					
																																	Se centra en el cliente / usuario					
																																	Es metódico y detallista					
																																	Es una persona ética					
																																	Es creativo e imaginativo					
																																	Con conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL					
																																	Con conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asist					
																																	Con conocimientos de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático					
																																	Puede evaluar y preparar informes sobre AAL					



El **resumen del perfil** está estructurado en cuatro dimensiones que reflejan los niveles de competencias derivados del Marco Europeo de Competencias TIC, [European e-Competence Framework \(e-CF\)](#)² y una lista adicional de competencias blandas of “soft skills”:

El Marco Europeo de Competencias TIC (e-CF) distingue 4 dimensiones:

Dimensión 1: cinco áreas de competencias TIC basadas en los procesos empresariales en la esfera de las TIC:

PLANIFICAR - CREAR - EJECUTAR - FACILITAR – DIRIGIR

Representan las fases por las que un desarrollo típico dentro de las TIC pasaría de la concepción hasta la aplicación en tiempo real, es decir, a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio. Cada fase, a su vez, se describe además en términos de las competencias apropiadas para esa fase, lo que nos lleva a la dimensión 2.

Dimensión 2: define un conjunto de competencias TIC para cada área (36 competencias en total). La importancia relativa (baja - media - alta) de las Competencias TIC para el perfil específico de funciones se define en la siguiente columna.

Dimensión 4: contiene habilidades adicionales, incluyendo "habilidades blandas" que califican las competencias TIC de la dimensión 2. Estas habilidades adicionales se dividen en tres categorías: *habilidades gerenciales, de comportamiento o conductuales y técnicas*.

Cada Competencia TIC va unida a una o más habilidades adicionales. Las cruces se utilizan para marcar las habilidades adicionales que corresponden a cada Competencia TIC. Esto demuestra que cada Competencia TIC puede ser completamente implementada, sólo si se acompaña de habilidades adicionales

El formato de la tabla de la segunda sub-sección (**perfil detallado**) es el siguiente:

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>		
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		

² [The European e-Competence Framework \(e-CF\)](#) is a reference framework of 36 ICT practitioner and management competences, classified according to their corresponding ICT business areas, that can be used and understood by ICT user and supply companies, the public sector, educational and social partners across Europe.



El perfil detallado consta de varios cuadros con información. Cada cuadro de información se centra en una sola Competencia TIC, como se muestra en cada perfil específico, y se compone de tres dimensiones: las que aparecen en el Resumen del Perfil, más la Dimensión 3, que enumera los niveles de aptitud en cada una de las competencias TIC o e-Competencia.

Estos niveles proporcionan una guía en cuanto a expectativas sobre logros y habilidades relacionadas con cualificaciones, las cuales son derivadas del Marco Europeo de Cualificaciones TIC (e-CF) [European Qualification Framework](#)³.

³ The [European Qualification Framework](#) is a common European reference system which links different countries' national qualification systems and frameworks together.



Arquitecto de sistemas de AAL (Vida Cotidiana Asistida por el Entorno)

1. Descripción de la función

Nombre de la función	Arquitecto de sistemas de AAL
También conocido como	Arquitecto de sistemas de AAL
Profesiones relevantes	
Resumen	Determina la estructura y gestión de un programa o sistema informático (software, hardware, interfaces).
Misión	Diseñar, implementar e integrar soluciones TIC complejas desde un punto de vista técnico, teniendo en cuenta / según las necesidades de los clientes. Exigir una serie de módulos y componentes que se incluirán en la arquitectura. Garantizar que las soluciones, modelos y procedimientos técnicos relacionados con el desarrollo están actualizados y cumplen las normas. Observar los desarrollos técnicos e integrarlos en las nuevas soluciones. Desempeñar la función de líder para los desarrolladores y especialistas técnicos.
Responsabilidades	Diseño e implementación de una propuesta tecnológica adecuada.
Entregables/Aportaciones	<ul style="list-style-type: none">• Especificación de soluciones• Diseño de la integración de los componentes de software y hardware en el sistema• Proceso del desarrollo
Funciones principal / es	<ul style="list-style-type: none">✓ Análisis e identificación de la complejidad de los requisitos✓ Diseño de la estructura informática✓ Identificación de los procesos necesarios✓ Definición de las interfaces técnicas y humanas✓ Identificación de los riesgos funcionales y tecnológicos✓ Especificación y diseño de soluciones TIC complejas✓ Programación del tiempo, coste y calidad de la solución diseñada especificada✓ Dirección del desarrollo e integración de componentes✓ Dirección o realización de la integración de sistemas✓ Preparación de borradores sobre los aspectos arquitectónicos
Entorno	Suele trabajar con los desarrolladores de componentes, facilitándoles directrices y haciendo un seguimiento de su progreso. También trabaja con el consultor de AAL y el gestor de comunidades de AAL.
Indicadores clave de desempeño (KPIs)	<ul style="list-style-type: none">• Proyectos que respetan el calendario establecido, el presupuesto y las especificaciones• Nivel de beneficio neto• Eficacia y rendimiento de la implementación de soluciones



2.2. El perfil en detalle

A. PLANIFICAR

A.5 Diseño de la arquitectura

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Especifica, mejora, actualiza y facilita un planteamiento formal para implementar soluciones, algo necesario para desarrollar y ejecutar la arquitectura del sistema de información. Gestiona las relaciones con las partes interesadas de AAL para garantizar que la arquitectura esté en consonancia con los requisitos AAL. Identifica la necesidad de adoptar cambios y los componentes implicados: hardware, software, aplicaciones, procesos, plataforma tecnológica e informática. Se asegura de que todos los aspectos tengan en cuenta los factores de interoperabilidad, escalabilidad, usabilidad y seguridad.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Aprovecha y utiliza sus conocimientos especializados para definir las especificaciones y tecnología AAL relevantes que vayan a implementarse en la creación de múltiples mejoras de la infraestructura, aplicaciones o proyectos AAL.
	Nivel 4	Define la estrategia para implementar la tecnología TIC conforme a las necesidades de mercado en el ámbito de AAL. Tiene en cuenta la actual plataforma tecnológica, el equipo que esté cayendo en desuso y las últimas innovaciones tecnológicas.
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL✓ B03: Es una persona metódica y detallista✓ B04: Se centra en el usuario/ cliente✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar)✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)✓ M03b: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con la asistencia sanitaria✓ M03d: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con las normas✓ M05: Capaz de liderar un equipo	

A.6 Diseño de aplicaciones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Define las soluciones TIC de AAL más apropiadas de acuerdo con las necesidades de los usuarios/clientes y la política en materia de AAL. Calcula el coste de desarrollar, instalar y mantener las aplicaciones. Elige unas opciones técnicas adecuadas para el diseño de soluciones, optimizando el equilibrio entre coste y calidad. Identifica un marco de referencia común para validar los modelos con usuarios representativos.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza la planificación general del diseño de la aplicación.



	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros a la hora de garantizar que la aplicación está correctamente integrada en un entorno complejo y que cubre las necesidades de los usuarios/clientes.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B04: Se centra en el usuario/ cliente ✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) ✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar) ✓ M03b: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con la asistencia sanitaria ✓ M03d: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con las normas ✓ M05: Capaz de liderar un equipo 	

A.7 Análisis de la tecnología y el mercado

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Analiza los últimos desarrollos tecnológicos en el ámbito de AAL con objeto de establecer un entendimiento de las tecnologías en desarrollo. Concibe soluciones innovadoras para integrar nuevas tecnologías en los productos, aplicaciones o servicios AAL existentes o para crear nuevas soluciones.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce las mejoras tecnológicas en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas, si fuera necesario, en su planificación, conforme a las especificaciones.
	Nivel 3	Busca de forma activa nuevas mejoras tecnológicas que afecten a su ámbito de competencia. Puede identificar las conexiones existentes entre las tecnologías emergentes en el campo de AAL y los requisitos del usuario, de acuerdo con los planes globales de comunicación.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B01: Es creativo, imaginativo ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ M03b: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con la asistencia sanitaria 	

A.8 Desarrollo sostenible

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Calcula el impacto de las soluciones AAL. Aconseja a las partes interesadas de AAL sobre alternativas sostenibles que concuerdan con la estrategia AAL.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Fomenta la concienciación, formación y compromiso respecto a la implementación de soluciones AAL sostenibles y aplica las herramientas necesarias para conducir este planteamiento.



	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional 	

B. CREAR

B.1 Diseño y desarrollo

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Diseña y crea componentes de software y/o hardware para cumplir las especificaciones establecidas. Sigue una metodología sistemática para analizar y crear los componentes e interfaces necesarios. Realiza pruebas de las unidades y sistemas para asegurarse de que se cumplan los requisitos.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Trabaja de forma creativa para desarrollar e integrar componentes en un producto más amplio.
	Nivel 4	Desarrolla procedimientos y arquitecturas estándar que apoyan el desarrollo coherente del producto.
	Nivel 5	Es el responsable último de la dirección estratégica de la arquitectura técnica, el desarrollo tecnológico o el producto AAL.
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B04: Se centra en el usuario/ cliente ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) 	

B.2 Integración de sistemas

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Instala componentes adicionales de hardware, software o un subsistema en un sistema propuesto o ya existente. Cumple los procesos o procedimientos establecidos (por ejemplo, la gestión de la configuración), tomando en cuenta las especificaciones, capacidad y compatibilidad de los módulos nuevos y los ya existentes para garantizar su integridad e interoperabilidad. Verifica el funcionamiento del sistema y se asegura de que la integración realizada con éxito se dé por concluida y quede documentada.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja sistemáticamente para identificar la compatibilidad de las especificaciones de software y hardware. Documenta todas las acciones realizadas durante la instalación y registra las posibles desviaciones y acciones correctivas.
	Nivel 3	Observa los procedimientos de control del cambio y las normas pertinentes para mantener la integridad de la funcionalidad y fiabilidad del sistema global.



	Nivel 4	Crea un proceso para todo el ciclo de integración, incluido el establecimiento de unas normas internas de práctica. Asesora sobre cómo obtener y asignar recursos para los programas de integración.
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B07: Tiene habilidades para realizar presentaciones / moderar ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras) ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) ✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)

B.3 Pruebas

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Crea y ejecuta unos procedimientos de prueba sistemáticos relativos a los sistemas de TI así como los requisitos de usabilidad del cliente a fin de determinar el cumplimiento de las especificaciones de diseño AAL. Se asegura de que el funcionamiento de los sistemas o componentes nuevos o revisados se ajuste a lo esperado. Garantiza el cumplimiento de las normas nacionales, internacionales, internas y externas, incluidas aquellas en materia de seguridad y salud, usabilidad, funcionamiento, fiabilidad o compatibilidad. Prepara documentos e informes que justifiquen los requisitos de la certificación.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza programas de prueba y crea <i>scripts</i> para realizar pruebas de resistencia (<i>stress test</i>) relativas a las posibles vulnerabilidades. Registra y prepara informes sobre los resultados, facilitando un análisis de los mismos.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar)

B.4 Implementación de soluciones

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Sigue unas normas de práctica predefinidas a la hora de llevar a cabo las intervenciones programadas que sea necesario realizar para implementar soluciones AAL, entre ellas, instalaciones, actualizaciones y desinstalaciones. Configura hardware, software o redes para garantizar la interoperabilidad de los componentes del sistema y depura cualquier error o incompatibilidad resultante. Si es necesario, se dirige a otros recursos especializados, por ejemplo, a proveedores de red externos. Entrega formalmente a los usuarios soluciones AAL totalmente operativas y rellena documentos para registrar toda la información relevante, por ejemplo, datos de rendimiento, configuración y destinatarios de los equipos.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja de forma sistemática para crear o eliminar elementos de animación en un entorno AAL complejo. Identifica componentes de bajo rendimiento y determina la causa raíz del fallo como parte de la solución global. Ayuda a compañeros con menos experiencia.



	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para influir en la creación de soluciones. Asesora sobre cómo adaptar los procesos y procedimientos de trabajo a las actualizaciones de software.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B07: Tiene habilidades para realizar presentaciones / moderar ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras) ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar)

B.5 Elaboración de documentos

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Prepara documentos que incluyen la descripción de los productos, servicios, componentes o aplicaciones AAL con objeto de determinar el cumplimiento de los requisitos en materia de documentación pertinentes. Elige el estilo y los medios adecuados para los materiales de presentación. Crea plantillas para los sistemas de gestión de documentos. Se asegura de que las funciones y características quedan correctamente documentadas y de que los documentos existentes son válidos y están actualizados.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	Utiliza y aplica unas normas para definir la estructura de los documentos.
	Nivel 2	Establece unos requisitos en materia de documentación teniendo en cuenta el objetivo y el entorno al que se refiere dicha documentación.
	Nivel 3	Adapta el nivel de detalle de la documentación según el objetivo de la misma y a quién esté dirigida.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ B03: Es una persona metódica y detallista

C. CONDUCIR

C.2 Apoyo con los cambios

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Implementa directrices y orienta sobre el desarrollo de las soluciones AAL. Controla y programa en el tiempo los cambios en el software y hardware a fin de evitar múltiples actualizaciones que puedan tener unas consecuencias impredecibles. Minimiza la interrupción del servicio a raíz de los cambios y cumple el acuerdo del nivel de servicios que se haya definido.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Durante el proceso de cambio, trabaja de modo sistemático para dar respuesta a las necesidades operativas diarias, evitando así interrupciones en el servicio y respetando el acuerdo del nivel de servicios.
	Nivel 3	Garantiza la integridad del sistema al controlar la aplicación de actualizaciones de las funciones, nuevas incorporaciones de hardware o software y acciones de mantenimiento. Observa las necesidades presupuestarias.



	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) 	

C. 3 Prestación de servicios

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Adopta pasos proactivos para garantizar que haya una aplicación e infraestructura AAL estables y seguras. Mantiene actualizada la biblioteca de documentos operativos y registra todos los eventos operativos. Mantiene herramientas de gestión y control (<i>scripts</i> , procedimientos, etc.).	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Analiza de modo sistemático los datos de rendimiento y comunica las conclusiones a las que llegue a sus superiores. Deriva posibles fallos en el nivel de servicio y recomienda acciones para mejorar la fiabilidad del servicio. Sigue los datos sobre fiabilidad y los compara con el acuerdo del nivel de servicio.
	Nivel 3	Programa un calendario de las tareas operativas. Gestiona los gastos y el presupuesto conforme a los procedimientos internos y las limitaciones externas. Identifica las necesidades de las personas a la hora de proveer recursos para la gestión operativa de la infraestructura AAL.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) 	

D. FACILITAR

D.2 Desarrollo de la estrategia de calidad de las TIC

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Define y mejora una estrategia formal para cubrir las expectativas del cliente y mejorar los resultados de la empresa (equilibrio entre costes y riesgos). Identifica los procesos cruciales que influyen en el rendimiento de los productos y la prestación de servicios para definirlos en el sistema de gestión de calidad de las TIC. Emplea las normas definidas para formular los objetivos de la calidad de los procesos, productos y gestión de servicios. Identifica la responsabilidad de la gestión de calidad de las TIC.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	Ofrece asesoramiento estratégico para incorporar la calidad de las TIC (es decir, parámetros y mejora continua) en la cultura de la organización.



Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información
---	--

E. GESTIONAR

E.1 Desarrollo de previsiones

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Interpreta las necesidades del mercado y evalúa la aceptación en el mercado de los productos o servicios AAL. Evalúa el potencial de la organización para cumplir futuros requisitos en materia de calidad y producción. Aplica unos parámetros relevantes para posibilitar una toma de decisiones acertada que apoye las funciones de producción, marketing, ventas y distribución.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Ofrece predicciones a corto plazo basándose en datos de mercado y evaluando la capacidad de venta y producción de la organización.
	Nivel 4	Ofrece previsiones a largo plazo, demostrando que entiende el mercado global e identificando y evaluando datos relevantes recogidos de un contexto social, político y empresarial más amplio.
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) 	

E.2 Gestión de proyectos y carteras

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos, es decir, especifica actividades, responsabilidades, objetivos críticos, recursos, necesidades de capacitación, interfaces y presupuestos. Puede aplicar metodologías, herramientas y procesos. Es capaz de cubrir las necesidades que se hayan identificado implementando para ello procesos nuevos, internos o externos. Toma decisiones, da instrucciones y se hace responsable de un equipo (es decir, de las relaciones dentro del equipo y los objetivos del mismo).	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos y aplica metodologías, herramientas y procesos para gestionar proyectos sencillos; programa y establece objetivos y criterios de calidad, coste y tiempo.
	Nivel 3	
	Nivel 4	



	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	✓ B09: Capaz de trabajar en equipo	

E.3 Gestión de riesgos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Implementa la gestión de riesgos en la comunicación online y aplica el procedimiento y la política de gestión de riesgos que defina la empresa. Comprende y aplica los principios de la gestión de riesgos (es decir, evalúa los riesgos, documenta los riesgos potenciales y los planes de contención), y busca soluciones que mitiguen los riesgos identificados. Evalúa, gestiona y garantiza la validación de las excepciones y examina el entorno y los procesos de comunicación online.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Comprende y aplica los principios de la gestión de riesgos y busca soluciones TIC que mitiguen los riesgos identificados.
	Nivel 3	Decide qué acciones deben tomarse para adaptar la seguridad y abordar la exposición al riesgo. Evalúa, gestiona y garantiza la validación de las excepciones; examina el entorno y los procesos de comunicación online.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	✓ B03: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional	

E.5 Mejora de procesos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Mide la eficacia de los procesos AAL disponibles. Estudia y realiza evaluaciones comparativas del diseño de los procesos TIC tomando como base diversas fuentes. Sigue una metodología sistemática para evaluar, diseñar e implementar cambios tecnológicos o en el proceso en el ámbito de AAL con objeto de alcanzar un beneficio empresarial medible. Evalúa las posibles consecuencias negativas que pueda acarrear un cambio en el proceso.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Estudia y analiza las soluciones y procesos TIC disponibles con objeto de definir posibles innovaciones. Hace recomendaciones basadas en argumentos bien fundados.
	Nivel 4	Asesora sobre innovaciones y mejoras que aumentarán el nivel de eficiencia y competitividad.
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información	

E.6 Gestión de calidad de las TIC



Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Implementa la política de calidad AAL para mantener y mejorar la provisión de servicios y productos. Proyecta y define indicadores para gestionar la calidad en lo que a estrategia en materia de AAL se refiere. Evalúa los indicadores de calidad y recomienda mejoras para impulsar la mejora continua de la calidad.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Comunica y controla la aplicación de la política de calidad de la organización.
	Nivel 3	Evalúa los procesos e indicadores de gestión de la calidad tomando como base la política de calidad AAL y propone acciones correctivas.
	Nivel 4	Evalúa y juzga hasta qué punto se han cumplido los requisitos en materia de calidad y ofrece asesoramiento sobre la implementación de la política de calidad. Ofrece asesoramiento multidisciplinar sobre la fijación y superación de unos estándares de calidad.
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) 	

E.7 Gestión de cambios organizacionales

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Evalúa las implicaciones de las nuevas soluciones informáticas en el campo de AAL. Define los requisitos y estima los beneficios empresariales. Gestiona la implementación del cambio teniendo en cuenta aspectos estructurales y culturales. Mantiene la continuidad del proceso y del negocio durante todo el periodo de cambio, controlando el impacto del mismo, adoptando aquellas acciones correctivas que resulten precisas y mejorando el planteamiento.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	Asesora sobre cómo programar, gestionar e implementar cambios AAL importantes.
	Nivel 5	Ejerce una influencia continua a la hora de incorporar el cambio organizacional.
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio 	

E.9 Gobierno TI

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Define, implementa y controla la gestión de los sistemas informáticos según las exigencias del negocio. Toma en cuenta todos los parámetros externos e internos, por ejemplo, el cumplimiento de las normas industriales y legislativas, para influir en la gestión de riesgos y despliegue de recursos con objeto de alcanzar un beneficio empresarial equilibrado.	
--	--	--



<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	Asesora sobre la estrategia de gobierno TI comunicando, difundiendo y controlando los procesos relevantes por toda la infraestructura informática.
	Nivel 5	Define y adapta la estrategia de gobierno TI, incorporándola a la estrategia de gobierno corporativo de la organización. Adapta la estrategia de gobierno TI para considerar cualquier elemento importante que pueda surgir en relación con aspectos legales, económicos, políticos, empresariales o medioambientales.
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)✓ M03a: Con conocimientos de cuestiones legales	



Desarrollador de sistemas y soluciones de AAL (Vida Cotidiana Asistida por el Entorno)

1. Descripción de la función

Nombre de la función	Desarrollador de sistemas y soluciones de AAL	
También conocido como	Desarrollador de componentes de AAL / Desarrollador de aplicaciones de AAL	
Profesiones relevantes		
Resumen	Desarrolla, implementa y prueba sistemas y componentes AAL teniendo en cuenta las necesidades del cliente.	
Misión	Crear sistemas y componentes AAL, incluidos dispositivos (software, hardware e interfaces). Se asegura de la creación e implementación de aplicaciones TIC. Participa en la planificación y diseño detallado. Recopila programas de diagnóstico, y diseña y escribe códigos para el software y los sistemas operativos con objeto de garantizar la máxima eficiencia y funcionalidad. Crea componentes que implementan una funcionalidad específica, dentro del contexto de una arquitectura de software. Conoce la tecnología actual y es capaz de implementar soluciones innovadoras.	
Responsabilidades	Usa tecnologías para crear productos AAL que cubran las expectativas de los clientes de la mejor manera. Documentación de soluciones.	
Entregables/Aportaciones	<ul style="list-style-type: none">• Tecnologías relacionadas con AAL• Especificaciones de los productos• Evaluación de los productos• Requisitos del usuario• Escenarios de implementación• Arquitecturas de los sistemas AAL• Implementación de sistemas AAL• Herramientas y aplicaciones AAL• Manuales de usuario / material de capacitación• Organiza componentes• Prepara documentación	<ul style="list-style-type: none">• Planes de contingencias y riesgos potenciales• Evaluación de la usabilidad• Diseño de interfaces de interacción• Diseño de la ergonomía• Análisis de aspectos relativos a la usabilidad• Sugerencias para mejorar la usabilidad• Procedimientos de control a distancia y acciones de emergencia• Infraestructura de la comunicación• Sugerencia de normas de privacidad
Función / Funciones principal / es	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de los requisitos de la aplicación• Traducción de los requisitos en soluciones informáticas• Elección y planificación de la tecnología que sea necesaria• Identificación de los casos de uso y transferencia a estructuras informáticas• Implementación de las funciones precisas en los módulos de software• Diseño de casos de prueba relevantes• Implementación de los sistemas de prueba• Evaluación de las soluciones de hardware y software que se han puesto a prueba• Documentación de los componentes de hardware, software e interfaz• Incorporación de la viabilidad y riesgo de las soluciones implementadas	
Entorno	Normalmente trabaja en colaboración con varios equipos internos (equipos de evaluación, desarrollo, apoyo técnico, etc.) e informa a un responsable del sector. Una estrecha colaboración con las instituciones de investigación y los proveedores de asistencia es un aspecto muy positivo en la fase inicial del desarrollo de mercado.	



	Normalmente trabaja con sus compañeros, los desarrolladores de componentes y los técnicos de hardware/software. Recibe directrices / instrucciones e informa al arquitecto de sistemas de AAL.
Indicadores clave de desempeño (KPIs)	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia de los productos Productos estables, fáciles de usar y de calidad a precios asequibles Componentes TIC totalmente funcionales.

2. Perfil de la función

2.1. Resumen del perfil

AAL Solutions and Sysm Developer			Técnica												De comportamiento												Gerenciales											
Area	No.	Competencia	Importancia	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B05b	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05						
Planificar	A.1	Alin. estr.negocios-estr. TI	media			x								x																								
	A.2	Gestión del nivel de servicio (SLM)																																				
	A.3	Desarrollo del Plan de Negocio																																				
	A.4	Program. proyectos/productos	alta								x	x																										
	A.5	Arquitectura de diseño																																				
	A.6	Diseño de aplicaciones	alta	x	x			x					x					x							x		x				x							
	A.7	Análisis tecnología y mercado	media					x	x				x												x													
	A.8	Desarrollo sostenible																							x													
Crear	B.1	Diseño & Desarrollo	alta		x			x	x	x	x	x	x	x				x	x																			
	B.2	Integración de sistemas	alta		x																						x											
	B.3	Pruebas	alta									x															x											
	B.4	Desarrollo de soluciones	alta					x				x	x														x											
	B.5	Elaboración de documentos	media	x								x															x											
Conducir	C.1	Soporte técnico																																				
	C.2	Apoyo con los cambios	media																																			
	C.3	Prestación de servicios	media									x						x									x											
	C.4	Gestión de incidencias	baja						x			x															x											
Facilitar	D.1	Desarr. estrat. segur. informac.																																				
	D.2	Desarr. estrat. calidad TIC																																				
	D.3	Oferta de educ. & formación																																				
	D.4	Adquisición																																				
	D.5	Desarrollo propuestas de ventas																																				
	D.6	Gestión de canales																																				
	D.7	Gestión de ventas																																				
	D.8	Gestión de contratos																																				
	D.9	Desarrollo de personal																																				
	D.10	Gestión del conoc.&informac.																																				
Gestionar	E.1	Desarrollo de previsiones																																				
	E.2	Gestión de proyect. y carteras																																				
	E.3	Gestión de riesgos																																				
	E.4	Gestión de relaciones																																				
	E.5	Mejora de procesos																																				
	E.6	Gestión de calidad de las TIC																																				
	E.7	Gestión de cambios organizac.																																				
	E.8	Gestión de la segur. de la infor.																																				
	E.9	Gobernanza de las TI																																				



2.2. El perfil en detalle

B. PLANIFICAR

A.1 Alineación estrategia de negocios - estrategia del sistema de información

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El desarrollador de sistemas y soluciones de AAL es consciente de los requisitos empresariales a largo plazo y establece el modelo de sistema de información de acuerdo con la política AAL de la organización.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Aconseja sobre la creación e implementación de soluciones innovadoras del sistema de información a largo plazo.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ B03: Es una persona metódica y detallista✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional	

A. 4 Programación de proyectos o productos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Al analizar y definir tanto el estado objetivo como el actual de una estructura TIC y la arquitectura del sistema y los componentes AAL, programa el desarrollo, implementación y prueba del sistema y los componentes.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja de manera sistemática para documentar elementos simples y estándar del proyecto.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados en el desarrollo de especificaciones para crear y tener al día documentos complejos del proyecto.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL✓ B04: Se centra en el usuario/ cliente	

A.6 Diseño de aplicaciones



Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Define las soluciones TIC en el campo de AAL más apropiadas de acuerdo con las necesidades de los usuarios / clientes y la política en materia de las TIC. Calcula el coste de desarrollar, instalar y mantener las aplicaciones. Elige unas opciones técnicas adecuadas para el diseño de soluciones, optimizando el equilibrio entre coste y calidad. Identifica un marco de referencia común para validar los modelos con usuarios representativos.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza la planificación general del diseño de la aplicación.
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros a la hora de garantizar que la aplicación está correctamente integrada en un entorno complejo y que cubre las necesidades de los usuarios/clientes.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ B09: Capaz de trabajar en equipo ✓ M03b: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con la asistencia sanitaria ✓ M03d: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con las normas ✓ M04: Con conocimientos de marketing 	

A.7 Análisis de la tecnología y el mercado

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Analiza los últimos desarrollos tecnológicos en el ámbito de AAL con objeto de establecer un entendimiento de las tecnologías en desarrollo. Concibe soluciones innovadoras para integrar nuevas tecnologías en los productos, aplicaciones o servicios existentes o para crear nuevas soluciones.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce las mejoras tecnológicas en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas, si fuera necesario, en su planificación, conforme a las especificaciones.
	Nivel 3	Busca de forma activa nuevas mejoras tecnológicas que afecten a su ámbito de competencia. Puede identificar las conexiones existentes entre las tecnologías emergentes en el campo de AAL y los requisitos del usuario, de acuerdo con los planes globales de comunicación.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B01: Es creativo, imaginativo ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ M03b: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con la asistencia sanitaria 	

B. CREAR

B.1 Diseño y desarrollo



Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Diseña y crea componentes de software y/o hardware para cumplir las especificaciones establecidas. Sigue una metodología sistemática para analizar y crear los componentes e interfaces necesarios. Realiza pruebas de unidades y sistemas para asegurarse de que se cumplan los requisitos.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Desarrolla pequeños módulos o componentes de animación.
	Nivel 3	Trabaja de forma creativa para desarrollar e integrar componentes de animación en un proyecto más amplio.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B01: Es creativo, imaginativo, artístico ✓ B02: Es una persona ética ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional ✓ B09: Capaz de trabajar en equipo ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información 	

B.2 Integración de sistemas

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Instala componentes adicionales de hardware, software o un subsistema en un sistema ya existente o proyectado. Cumple los procesos o procedimientos establecidos (por ejemplo, la gestión de la configuración), tomando en cuenta las especificaciones, capacidad y compatibilidad de los módulos nuevos y los ya existentes para garantizar su integridad e interoperabilidad. Verifica el funcionamiento del sistema y se asegura de que la integración realizada con éxito se dé por concluida y quede documentada.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja sistemáticamente para identificar la compatibilidad de las especificaciones de software y hardware. Documenta todas las acciones realizadas durante la instalación y registra las posibles desviaciones y acciones correctivas.
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros en el proceso de integración. Observa los procedimientos de control del cambio y las normas pertinentes para mantener la integridad de la funcionalidad y fiabilidad del sistema global.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) ✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar) ✓ M03c: Con conocimientos sobre cuestiones sociales 	

B.3 Pruebas



<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Tiene conocimientos especializados para organizar programas de prueba complejos relativos a los módulos de comunicación AAL así como los requisitos de usabilidad del cliente. Estas pruebas garantizan que se cumplan todas las normas nacionales, internacionales, internas y externas, y que el funcionamiento de los componentes nuevos o revisados se ajuste a lo esperado. Documenta y prepara informes sobre las pruebas y los resultados, aportando así una importante fuente de datos para todas las personas implicadas, por ejemplo, diseñadores, usuarios y personal de mantenimiento.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza programas de prueba, registra y prepara informes sobre los resultados, facilitando un análisis de los mismos.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para supervisar programas de prueba complejos. Se asegura de que las pruebas y los resultados queden documentados para aportar una fuente de datos a los posteriores responsables del proceso, por ejemplo, diseñadores, usuarios y personal de mantenimiento. Se encarga de cumplir los procedimientos de prueba, incluido un seguimiento documentado del control.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B11: Con capacidad de análisis ✓ M03c: Con conocimientos sobre cuestiones sociales 	

B.4 Implementación de soluciones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Sigue unas normas de práctica predefinidas a la hora de llevar a cabo las intervenciones programadas que sea necesario realizar para implementar soluciones AAL, entre ellas, instalaciones, actualizaciones y desinstalaciones. Configura hardware, software o redes para garantizar la interoperabilidad de los componentes del sistema y depura cualquier error o incompatibilidad resultante. Si es necesario, se dirige a otros recursos especializados, por ejemplo, a proveedores de red externos. Entrega formalmente a los usuarios soluciones AAL totalmente operativas y rellena documentos para registrar toda la información relevante, por ejemplo, datos de rendimiento, configuración y destinatarios de los equipos.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja de forma sistemática para crear o eliminar elementos de animación en un entorno AAL complejo. Identifica componentes de bajo rendimiento y determina la causa raíz del fallo como parte de la solución global. Ayuda a compañeros con menos experiencia.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para influir en la creación de soluciones. Asesora sobre cómo adaptar los procesos y procedimientos de trabajo a las actualizaciones de software.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ M03c: Con conocimientos sobre cuestiones sociales 	

B.5 Elaboración de documentos



Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> nombre + descripción general	Se basa en información facilitada por los autores técnicos para organizar la producción de diferentes documentos teniendo en cuenta los requisitos del proyecto o aplicación. Prepara su presentación eligiendo el estilo y los medios adecuados, y describiendo las diferentes funciones y características. También es responsable del sistema de gestión de documentos así como de la actualización y validación de la documentación existente relativa a la comunicación con comunidades online.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza la elaboración de documentos a partir de los datos facilitados por los autores técnicos.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ M03c: Con conocimientos sobre cuestiones sociales 	

C. CONducir

C.2 Apoyo con los cambios

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> nombre + descripción general	Implementa directrices y orienta sobre el desarrollo de una solución AAL. Controla y programa en el tiempo los cambios en el software y hardware a fin de evitar múltiples actualizaciones que puedan tener unas consecuencias impredecibles. Minimiza la interrupción del servicio a raíz de los cambios y cumple el acuerdo del nivel de servicios que se haya definido.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Trabaja de modo sistemático para dar respuesta a las necesidades operativas diarias, evitando así interrupciones en el servicio y respetando el acuerdo del nivel de servicios. Garantiza la integridad del sistema al controlar la aplicación de actualizaciones de las funciones, nuevas incorporaciones de hardware o software y acciones de mantenimiento. Observa las necesidades presupuestarias.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) 	

C.3 Prestación de servicios

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> nombre + descripción general	Trabaja de modo sistemático para analizar los datos de rendimiento y comunica las conclusiones a las que llegue a sus superiores. Trabaja con herramientas de gestión y control, como <i>scripts</i> y procedimientos. Mantiene actualizada la biblioteca de documentos operativos y registra todos los eventos operativos. Garantiza que la infraestructura y la aplicación de comunicación AAL sean estables y seguras, derivando posibles fallos en el nivel de servicio y recomendando acciones para mejorar el servicio.	
Dimensión 3:	Nivel 1	



<i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 2	Trabaja de modo sistemático para analizar los datos de rendimiento y comunica las conclusiones a las que llegue a sus superiores. Deriva posibles fallos en el nivel de servicio y recomienda acciones para mejorar el rendimiento del servicio.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras, si fuera útil) ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis 	

C.4 Gestión de incidencias

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Identifica y resuelve la causa raíz de las incidencias. Adopta un planteamiento proactivo ante la causa raíz de los problemas TIC. Implementa un sistema del conocimiento basado en la recurrencia de errores comunes.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Hace uso de sus conocimientos especializados relacionados con la comunicación AAL y de su amplio conocimiento de la infraestructura informática básica de AAL y el proceso de gestión de incidencias para identificar fallos y resolverlos con un tiempo mínimo de parada o inactividad. Toma decisiones bien fundamentadas en entornos con mucha tensión a la hora de elegir la acción adecuada para minimizar el impacto en el usuario. Identifica rápidamente componentes defectuosos y elige alternativas como reparaciones, sustituciones o reconfiguraciones.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Es creativo, imaginativo, artístico ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis ✓ B12: Capaz de explicar 	



Especialista de mantenimiento de AAL (Vida Cotidiana Asistida por el Entorno)

1. Descripción de la función

Nombre de la función	Especialista en mantenimiento de AAL
También conocido como	
Profesiones relevantes	
Resumen	Instala, configura y mantiene los sistemas, componentes y productos AAL; ofrece apoyo técnico (apoyo online o in situ).
Misión	Hacer que las cosas funcionen desde el punto de vista técnico. Apoyar, instalar, configurar y reparar el sistema, incluidos los componentes.
Responsabilidades	Ofrece apoyo técnico, instala actualizaciones y mejoras. Instala componentes del sistema, la red, hardware; repara o entrega partes si están defectuosas.
Entregables/Aportaciones	<ul style="list-style-type: none">• Componentes de software y hardware• Componentes del sistema y la red• Informes sobre fallos y cambios• Instrucciones sobre soluciones
Funciones principal / es	<ul style="list-style-type: none">• Control y apoyo técnico• Análisis e identificación de problemas con el software y hardware• Análisis y resolución de los problemas en el equipo de desarrollo• Gestión y explicación de las soluciones en lo que a tiempo, calidad y coste se refiere• Cambio o reparación de componentes o partes del sistema• Estimación del riesgo que implica la reparación y cambio de un sistema defectuoso• Razonamiento y explicación del cambio y la función alterada• Cálculo de la complejidad y el coste del mantenimiento• Empleo de la mejor y más novedosa solución en lo que a componentes, funciones y sistemas se refiere• Instalación del sistema y la red, incluida la conexión de Internet• Instalación de actualizaciones y mejoras• Apoyo y orientación a los clientes
Entorno	Normalmente trabaja de forma independiente, en estrecha colaboración con los departamentos de responsabilidad social empresarial, servicios informáticos y el gestor de comunidades de AAL. El especialista en mantenimiento de AAL puede trabajar como un proveedor de servicios interno o externo.
Indicadores clave de desempeño (KPIs)	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de satisfacción del cliente• Fiabilidad de los sistemas y componentes• Sistema con un funcionamiento satisfactorio, sin problemas



2. Perfil de la función

2.1. Resumen del perfil

AAL Maintenance Specialist		Técnica					De comportamiento												Gerencial													
No.	Competencia	Importancia	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B05b	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05	
A.1	Alin. estr.negocios-estr. TI	media																														x
A.2	Gestión del nivel de servicio (SLM)																															
A.3	Desarrollo del Plan de Negocio																															
A.4	Program. proyectos/productos																															
A.5	Arquitectura de diseño																															
A.6	Diseño de aplicaciones																															
A.7	Análisis tecnología y mercado	media					x	x			x													x								
A.8	Desarrollo sostenible																															
B.1	Diseño & Desarrollo	media																	x													
B.2	Integración de sistemas	alta	x																x	x	x											
B.3	Pruebas	media									x																					
B.4	Desarrollo de soluciones	alta					x				x																					
B.5	Elaboración de documentos																															
C.1	Soporte técnico	media																														
C.2	Apoyo con los cambios	media																														
C.3	Prestación de servicios																															
C.4	Gestión de incidencias	media						x		x	x			x					x	x	x											
D.1	Desarr. estrat. segur. informac.																															
D.2	Desarr. estrat. calidad TIC																															
D.3	Oferta de educ.&formación																															
D.4	Adquisición																															
D.5	Desarrollo propuestas de ventas																															
D.6	Gestión de canales																															
D.7	Gestión de ventas																															
D.8	Gestión de contratos																															
D.9	Desarrollo de personal																															
D.10	Gestión del conoc.&informac.																															
E.1	Desarrollo de previsiones																															
E.2	Gestión de proyect. y carteras	media		x																												
E.3	Gestión de riesgos	media		x																												
E.4	Gestión de relaciones	media			x						x																					
E.5	Mejora de procesos																															
E.6	Gestión de calidad de las TIC	alta					x																									
E.7	Gestión de cambios organizac.																															
E.8	Gestión de la segur. de la infor.																															
E.9	Gobernanza de las TI																															
			<p>Puede evaluar y preparar informes sobre AAL.</p> <p>Con conocimientos de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático</p> <p>Puede explicar como los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio</p> <p>Con conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asist</p> <p>Con conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL</p> <p>Es creativo e imaginativo</p> <p>Es una persona ética</p> <p>Es metódico y detallista</p> <p>Se centra en el cliente / usuario</p> <p>Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional</p> <p>Es consciente de la tecnología</p> <p>Es una persona con buenas habilidades interpersonales</p> <p>Es una persona con habilidades para realizar presentaciones / moderar</p> <p>Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras)</p> <p>Capaz de trabajar en equipo</p> <p>Capaz de buscar, organizar y sintetizar información</p> <p>Capaz de analizar (valorar, evaluar, criticar, realizar pruebas)</p> <p>Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)</p> <p>Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos</p> <p>Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos</p> <p>Con conocimientos de cuestiones legales</p> <p>Con conocimientos de cuestiones relacionadas con asistencia sanitaria</p> <p>Con conocimientos de cuestiones relacionadas con estándares</p> <p>Con conocimientos de cuestiones relacionadas con estándares</p> <p>Con conocimientos de cuestiones laborales</p> <p>Con conocimientos de cuestiones ambientales</p> <p>Con conocimientos de cuestiones de Derechos de Propiedad Intelectual</p> <p>Con conocimientos de marketing</p> <p>Capaz de liderar un equipo</p>																													



2.2. El perfil en detalle

C. PLANIFICAR

A.7 Análisis de la tecnología y el mercado

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Analiza los últimos desarrollos tecnológicos en el ámbito de AAL con objeto de establecer un entendimiento de las tecnologías en desarrollo. Concibe soluciones innovadoras para integrar nuevas tecnologías en los productos, aplicaciones o servicios existentes o para crear nuevas soluciones.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce las mejoras tecnológicas en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas y darles el respectivo mantenimiento.
	Nivel 3	Busca de forma activa nuevas mejoras tecnológicas que afecten a su ámbito de competencia.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL✓ B01: Es creativo, imaginativo✓ B04: Se centra en el cliente✓ M03b: Tiene conocimientos de cuestiones relacionadas con la asistencia sanitaria	

B. CREAR

B.1 Diseño y desarrollo

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El especialista en mantenimiento de AAL puede reconstruir y reparar los componentes y módulos de comunicación así como todo el sistema de control y apoyo de AAL. Al hacerlo, siempre tendrá en cuenta las especificaciones necesarias. Es posible que pruebe unidades individuales y todo el sistema para cerciorarse del buen funcionamiento de todas las funciones.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Repara y sustituye de modo sistemático componentes o módulos.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información	

B.2 Integración de sistemas

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Instala componentes adicionales de hardware, software o un subsistema en un sistema propuesto o ya existente. Cumple los procesos o procedimientos establecidos (por ejemplo, la gestión de la configuración), tomando en cuenta las especificaciones, capacidad y compatibilidad de los módulos nuevos y los ya existentes para garantizar su integridad e interoperabilidad. Verifica el funcionamiento del sistema y se asegura de que la integración realizada con éxito se dé por concluida y quede documentada.	
<i>Dimensión 3:</i>	Nivel 1	



<i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 2	Trabaja sistemáticamente para identificar la compatibilidad de las especificaciones de software y hardware. Documenta todas las acciones realizadas durante la instalación y registra las posibles desviaciones y acciones correctivas.
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros en el proceso de integración. Observa los procedimientos de control del cambio y las normas pertinentes para mantener la integridad de la funcionalidad y fiabilidad del sistema global.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) ✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar) 	

B.3 Pruebas

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Tiene conocimientos especializados para organizar programas de prueba complejos relativos a los módulos de comunicación AAL así como los requisitos de usabilidad del cliente. Estas pruebas garantizan que se cumplan todas las normas nacionales, internacionales, internas y externas, y que el funcionamiento de los componentes nuevos o revisados se ajuste a lo esperado. Documenta y prepara informes sobre las pruebas y los resultados, aportando así una importante fuente de datos para todas las personas implicadas, por ejemplo, diseñadores, usuarios y personal de mantenimiento.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza programas de prueba, registra y prepara informes sobre los resultados, facilitando un análisis de los mismos.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para supervisar programas de prueba complejos. Se asegura de que las pruebas y los resultados queden documentados para aportar una fuente de datos a los posteriores responsables del proceso, por ejemplo, diseñadores, usuarios y personal de mantenimiento. Se encarga de cumplir los procedimientos de prueba, incluido un seguimiento documentado del control.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B11: Con capacidad de análisis 	

B.4 Implementación de soluciones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Sigue unas normas de práctica predefinidas, lleva a cabo las intervenciones programadas que sea necesario realizar para implementar soluciones AAL, entre ellas, instalaciones, actualizaciones y desinstalaciones. Configura hardware, software o redes para garantizar la interoperabilidad de los componentes del sistema y depura cualquier error o incompatibilidad resultante. Si es necesario, se dirige a otros recursos especializados, por ejemplo, a proveedores de red externos. Entrega formalmente a los usuarios soluciones AAL totalmente operativas y rellena documentos para registrar toda la información relevante, por ejemplo, datos de rendimiento, configuración y destinatarios de los equipos.	
<i>Dimensión 3:</i>	Nivel 1	



<i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 2	Trabaja de forma sistemática para crear o eliminar elementos de animación en un entorno AAL complejo. Identifica componentes de bajo rendimiento y determina la causa raíz del fallo como parte de la solución global. Ayuda a compañeros con menos experiencia.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para influir en la creación de soluciones y su respectivo mantenimiento. Asesora sobre cómo adaptar los procesos y procedimientos de trabajo a las actualizaciones de software.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B03: Es una persona metódica y detallista	

C. CONDUCIR

C.2 Apoyo con los cambios

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Implementa directrices y orienta sobre el desarrollo de una solución AAL. Controla y programa en el tiempo los cambios en el software y hardware a fin de evitar múltiples actualizaciones que puedan tener unas consecuencias impredecibles. Minimiza la interrupción del servicio a raíz de los cambios y cumple el acuerdo del nivel de servicios que se haya definido.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Trabaja de modo sistemático para dar respuesta a las necesidades operativas diarias, evitando así interrupciones en el servicio y respetando el acuerdo del nivel de servicios. Garantiza la integridad del sistema al controlar la aplicación de actualizaciones de las funciones, nuevas incorporaciones de hardware o software y acciones de mantenimiento. Observa las necesidades presupuestarias.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar)	

C.4 Gestión de incidencias

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Identifica y resuelve la causa raíz de las incidencias. Adopta un planteamiento proactivo ante la causa raíz de los problemas TIC. Implementa un sistema del conocimiento basado en la recurrencia de errores comunes.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	



	Nivel 3	Hace uso de sus conocimientos especializados relacionados con la comunicación AAL y de su amplio conocimiento de la infraestructura informática básica de AAL y el proceso de gestión de incidencias para identificar fallos y resolverlos con un tiempo mínimo de parada o inactividad. Toma decisiones bien fundamentadas en entornos con mucha tensión a la hora de elegir la acción adecuada para minimizar el impacto en el usuario. Identifica rápidamente componentes defectuosos y elige alternativas como reparaciones, sustituciones o reconfiguraciones.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Es creativo, imaginativo, artístico ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ B06: Con buenas habilidades interpersonales ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis ✓ B12: Capaz de explicar 	

E. GESTIONAR

E.2 Gestión de proyectos y carteras

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos, es decir, especifica actividades, responsabilidades, objetivos críticos, recursos, necesidades de capacitación, interfaces y presupuestos. Puede aplicar metodologías, herramientas y procesos. Es capaz de cubrir las necesidades que se hayan identificado implementando para ello procesos nuevos, internos o externos. Toma decisiones, da instrucciones y se hace responsable de un equipo (es decir, de las relaciones dentro del equipo y los objetivos del mismo). Comunica los problemas detectados con el proveedor y el cliente.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos y aplica metodologías, herramientas y procesos para gestionar proyectos sencillos.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas 	

E.3 Gestión de riesgos

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Comprende y aplica los principios de la gestión de riesgos (es decir, evalúa los riesgos, documenta los riesgos potenciales y los planes de contención), y busca soluciones que mitiguen los riesgos identificados. Evalúa, gestiona y garantiza la validación de las excepciones y examina el entorno y los procesos de comunicación online.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Comprende y aplica los principios de la gestión de riesgos y busca soluciones TIC que mitiguen los riesgos identificados.
	Nivel 3	Comprende y aplica los principios de la gestión de riesgos, y repara o sustituye los componentes y módulos de las soluciones TIC para mitigar los riesgos identificados.



	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas 	

E.4 Gestión de relaciones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Es responsable de que haya una buena relación entre el gestor de comunidades, el usuario y el proveedor. Está en contacto regular con ellos y está familiarizado con sus problemas y su entorno. Se asegura de que todas las necesidades, inquietudes o quejas del usuario sean escuchadas y atendidas de acuerdo con el uso y soluciones técnicas.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Interactúa de forma positiva con los usuarios, proveedores y el gestor de comunidades.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ B04: Se centra en el cliente 	

E.6. Gestión de calidad de las TIC

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Está encargado de implementar y garantizar la política de calidad de la comunicación AAL así como la mejora continua de la calidad. Proyecta y define indicadores para gestionar la calidad en lo que a estrategia de comunicación AAL se refiere y para analizar el rendimiento. Evalúa dichos indicadores para proponer acciones correctivas.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Evalúa los procesos e indicadores de gestión de calidad tomando como base la política de calidad de la comunicación AAL y propone acciones correctivas.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL 	



Gestor de comunidades de AAL (Vida Cotidiana Asistida por el Entorno)

1. Descripción de la función

Nombre de la función	Gestor de comunidades de AAL	
También conocido como	Especialista en redes sociales / Facilitador de atención social / Facilitador de inclusión social / Asistente de AAL	
Profesiones relevantes		
Resumen	<p>Ofrece un entorno interactivo en el que las personas que se benefician del apoyo estén en contacto con los proveedores de asistencia y con un entorno más amplio.</p> <p>Compañero del cliente: forma, atiende y apoya al cliente, coordina los servicios de asistencia y las interacciones sociales que ofrecen las tecnologías AAL, garantizando el bienestar y la inclusión social del cliente.</p>	
Misión	<p>Apoyo al cliente y coordinación de los servicios de asistencia:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Ayuda al cliente que se beneficia del servicio a permanecer incluido en la sociedad y estar conectado a través de las herramientas de control y apoyo basadas en las tecnologías TIC.• Crea y mantiene dichas aplicaciones TIC de colaboración e inclusión social con objeto de promover la sensación de formar parte de la sociedad y sentirse cuidado. <p>Trabaja junto con los proveedores de asistencia, consultores y especialistas en mantenimiento para ofrecer apoyo y compartir conocimientos con el fin de mejorar el bienestar, la sensación de seguridad y la participación social del cliente.</p> <p>“Hace que las cosas funcionen desde el punto de vista de las aplicaciones del cliente”. Instruye, capacita y ayuda al cliente con los componentes y el sistema AAL.</p>	
Responsabilidades	<p>Está en contacto con los proveedores de asistencia y los proveedores de servicios para preservar y mantener la participación en la vida social.</p> <p>Instruye al proveedor de servicios de mantenimiento para que realice una rápida reparación del sistema con interferencias.</p>	
Entregables/Aportaciones	<ul style="list-style-type: none">• Sistemas de control y apoyo específicos en el campo de AAL• Foros• Wiki• Chats• Cuentas externas de correo electrónico (apoyo al usuario, preguntas, etc.)• Redes sociales• Teléfono	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo a los operadores de línea directa y proveedores de asistencia• Informe sobre cuestiones éticas• Análisis de las funciones de las aplicaciones• Necesidades del usuario• Evaluación de la usabilidad
Función / Funciones principal / es	<ul style="list-style-type: none">• Responder las solicitudes y consultas entrantes• Hacer un seguimiento de las solicitudes del cliente• Coordinar a los proveedores de servicios a fin de mejorar el bienestar, la sensación de seguridad y la participación social de los clientes• Moderar las redes sociales• Moderar los foros• Promover y motivar la participación social del cliente• Ofrecer orientación personal a los clientes• Promover aplicaciones colaborativas, como espacios y foros en redes sociales• Orientar a los usuarios sobre el uso de los entornos de redes sociales• Sugerir formas alternativas de ocio y diferentes actividades sociales con objeto de mejorar la calidad de vida de los usuarios• Evaluar el impacto de la participación social y adoptar planteamientos	



	<p>diferentes/adicionales si fuera necesario</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprender la personalidad y expectativas de los consumidores y otras posibles partes interesadas• Enseñar a los usuarios a utilizar el sistema, el cual debería personalizarse para adaptarlo a las necesidades, requisitos y capacidades del usuario• Observar a los clientes cuando utilizan los componentes y sistemas• Identificar los cambios que sea necesario adoptar si cambian las capacidades y necesidades del cliente• Evaluar el nivel de satisfacción del cliente en relación con sus expectativas y proponer soluciones• Actuar de enlace entre la tecnología, las necesidades del cliente y los servicios de asistencia
Entorno	<p>Un asistente de “soluciones” integrado en la organización del proveedor que trabaja como agente independiente.</p> <p>Normalmente trabaja junto con los equipos de desarrollo interno y de infraestructura informática en el campo de AAL (desarrolladores de sistemas y soluciones, arquitectura del sistema, mantenimiento). Trabaja gran parte del tiempo online, validando la eficacia de las herramientas de redes sociales.</p> <p>Promueve la actitud positiva.</p>
Indicadores clave de desempeño (KPIs)	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de satisfacción del cliente, percepción de bienestar, seguridad y confort• Nivel de actividad de las redes sociales• Número de tickets de ayuda pendientes



2.2. El perfil en detalle

D. PLANIFICAR

A. 3 Desarrollo del plan de negocio

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL está encargado del diseño y estructura de un plan de comunicación de la comunidad AAL. Entiende el entorno AAL en el que trabaja. Emplea la tecnología web para la inclusión social, estableciendo procesos de información y comunicación. Está en contacto con todas las partes interesadas de AAL relevantes.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para facilitar un entendimiento del entorno AAL específico, etc.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras, si fuera útil) 	

A. 4 Programación de proyectos o productos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Al analizar y definir tanto el estado objetivo como el actual de un plan de comunicación de comunidad, el gestor de comunidades online de AAL trabaja de modo sistemático en la estimación de la rentabilidad y el diseño de las plantillas de decisiones. Lleva una agenda del proyecto y hace uso de conocimientos especializados a la hora de desarrollar las especificaciones para crear y tener al día documentos complejos o estándares del proyecto de comunicación (por ejemplo, planes estructurales, plazos, descripciones de los objetivos).	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja de manera sistemática para documentar elementos simples y estándares del proyecto.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados en el desarrollo de especificaciones para crear y tener al día documentos complejos del proyecto.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Puede valorar y preparar informes sobre AAL ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B04: Se centra en el usuario/ cliente 	



A. 7 Análisis de la tecnología y el mercado

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL conoce las mejoras tecnológicas y las tendencias de mercado en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas en la especificación del plan de comunicación AAL. Así, aporta un valor añadido al avanzar en la adopción de mejoras en la eficacia de las funciones de ayuda y apoyo que ofrecen las TIC. Es capaz de identificar las conexiones existentes entre las tecnologías emergentes en el campo de AAL y los requisitos del usuario, de acuerdo con la estrategia de comunicación.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce las mejoras tecnológicas que se producen en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas, en caso de ser necesario, en su planificación de acuerdo con las especificaciones.
	Nivel 3	Busca de forma activa nuevas mejoras tecnológicas que afecten a su ámbito de competencia. Puede identificar las conexiones existentes entre las tecnologías emergentes en el campo de AAL y los requisitos del usuario, de acuerdo con los planes globales de comunicación.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL ✓ B10: Es capaz de buscar, organizar y sintetizar información 	

E. CREAR

B.1 Diseño y desarrollo

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL puede participar en la integración de componentes y módulos de comunicación online en una aplicación web o un sistema de control y apoyo en el ámbito de AAL. Al hacerlo, siempre tendrá en cuenta las especificaciones necesarias. Puede realizar pruebas de unidades individuales y todo el sistema para cerciorarse de que se cumplen todos los criterios funcionales y de rendimiento.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Desarrolla de modo sistemático componentes o módulos pequeños.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Es creativo e imaginativo ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B04: Se centra en el cliente / usuario ✓ B07: Tiene habilidades para realizar presentaciones / moderar ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras, si fuera útil) ✓ B09: Capaz de trabajar en equipo ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar) 	

B.2 Integración de sistemas



Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL puede instalar los módulos de comunicación en un sistema TIC ya existente o proyectado. A fin de garantizar la interoperabilidad e integridad de la funcionalidad y fiabilidad del sistema global, observa los procesos y procedimientos establecidos. Tiene en cuenta las especificaciones, capacidad y compatibilidad de los módulos nuevos y los ya existentes.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Responde de las acciones propias y ajenas en el proceso de integración. Observa los procedimientos de control del cambio y las normas pertinentes para mantener la integridad de la funcionalidad y fiabilidad del sistema global.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	✓ B03: Es una persona metódica y detallista	

B.3 Pruebas

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Tiene conocimientos especializados para organizar programas de prueba complejos relativos a los módulos de comunicación AAL así como los requisitos de usabilidad del cliente. Estas pruebas garantizan que se cumplan todas las normas nacionales, internacionales, internas y externas, y que el funcionamiento de los componentes nuevos o revisados se ajuste a lo esperado. Documenta y prepara informes sobre las pruebas y los resultados, aportando así una importante fuente de datos para todas las personas implicadas, por ejemplo, diseñadores, usuarios y personal de mantenimiento.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza programas de prueba, registra y prepara informes sobre los resultados, facilitando un análisis de los mismos.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para supervisar programas de prueba complejos. Se asegura de que las pruebas y los resultados queden documentados para aportar una fuente de datos a los posteriores responsables del proceso, por ejemplo, diseñadores, usuarios y personal de mantenimiento. Se encarga de cumplir los procedimientos de prueba, incluido un seguimiento documentado del control.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	✓ B11: Con capacidad de análisis	

B.5. Elaboración de documentos

Dimensión 2: <i>competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Se basa en información facilitada por los autores técnicos para organizar la producción de diferentes documentos teniendo en cuenta los requisitos del proyecto o aplicación. Prepara su presentación eligiendo el estilo y los medios adecuados, y describiendo las diferentes funciones y características. El gestor de comunidades online de AAL también es responsable del sistema de gestión de documentos así como de la actualización y validación de la documentación existente relativa a la comunicación con comunidades online.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza la elaboración de documentos a partir de los datos facilitados por los autores técnicos.
	Nivel 3	



	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		

C. CONducir

C.1. Soporte técnico

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL da respuesta a los problemas y solicitudes de los usuarios y registra la información relevante. Además, supervisa el resultado de las soluciones ofrecidas y el consecuente nivel de satisfacción del cliente. Motiva a los usuarios a formar parte de redes sociales y discusiones en línea.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Interpreta de forma sistemática los problemas de usuario, identificando las soluciones y los posibles efectos secundarios. Utiliza su experiencia para identificar problemas que puedan encontrarse los usuarios y busca posibles soluciones en la base de datos. Deriva las incidencias no resueltas o complejas a expertos de niveles superiores. Registra y hace un seguimiento de los procedimientos de apoyo técnico desde el principio al final.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Es creativo, imaginativo y artístico ✓ B02: Es una persona ética ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B04: Se centra en el cliente / usuario ✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras) ✓ B12: Capaz de explicar 	

C.3 Prestación de servicios

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL trabaja de modo sistemático para analizar los datos de rendimiento y comunica las conclusiones a las que llegue a sus superiores. Trabaja con herramientas de gestión y control, como <i>scripts</i> y procedimientos. Mantiene actualizada la biblioteca de documentos operativos y registra todos los eventos operativos. Garantiza que la infraestructura y la aplicación de comunicación AAL sean estables y seguras, derivando posibles fallos en el nivel de servicio y recomendando acciones para mejorar el servicio.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja de modo sistemático para analizar los datos de rendimiento y comunica las conclusiones a las que llegue a sus superiores. Deriva posibles fallos en el nivel de servicio y recomienda acciones para mejorar el rendimiento del servicio.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	



<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B11: Con capacidad de análisis
---	---

C.4 Gestión de incidencias

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Cuenta con conocimientos especializados relacionados con la comunicación AAL y un amplio conocimiento de la infraestructura informática básica y el proceso de gestión de incidencias. Puede identificar rápidamente fallos y la causa raíz de las incidencias dentro del plan de comunicación a fin de resolverlos (es decir, reparar, sustituir o reconfigurar) con un tiempo mínimo de parada o inactividad y evitar que vuelvan a suceder, documentando para ello dichos problemas para su posterior análisis.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Hace uso de sus conocimientos especializados relacionados con la comunicación AAL y de su amplio conocimiento de la infraestructura informática básica de AAL y el proceso de gestión de incidencias para identificar fallos y resolverlos con un tiempo mínimo de parada o inactividad. Toma decisiones bien fundamentadas en entornos con mucha tensión a la hora de elegir la acción adecuada para minimizar el impacto en el usuario. Identifica rápidamente componentes defectuosos y elige alternativas como reparaciones, sustituciones o reconfiguraciones.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Con capacidad de análisis 	

D. FACILITAR

D.6 Gestión de canales

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL organiza campañas de comunicación online dirigidas a las comunidades AAL. Se asegura del buen funcionamiento de los canales de comunicación AAL conforme a la estrategia de control y apoyo en el ámbito de AAL.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Trabaja de forma creativa para promover la creación de comunidades online en el campo de AAL. Dirige los canales de comunicación online de AAL para maximizar el rendimiento del sistema de control y apoyo en el ámbito de AAL.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático ✓ B01: Es creativo, imaginativo, artístico 	



E. GESTIONAR

E.1 Desarrollo de previsiones

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Utiliza datos del usuario (por ejemplo, necesidades del usuario, aceptación de productos/servicios) y evalúa las necesidades de comunicación del usuario para hacer predicciones a corto plazo. Aplica unos parámetros relevantes para apoyar al proveedor de asistencia en el proceso de toma de decisiones.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Emplea sus capacidades para ofrecer predicciones a corto plazo, utilizando para ello datos del usuario y evaluando las necesidades de comunicación del mismo.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ M04: Con conocimientos de marketing 	

E.2 Gestión de proyectos y carteras

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos, es decir, especifica actividades, responsabilidades, objetivos críticos, recursos, necesidades de capacitación, interfaces y presupuestos. Puede aplicar metodologías, herramientas y procesos. Es capaz de cubrir las necesidades que se hayan identificado implementando para ello procesos nuevos, internos o externos. Toma decisiones, da instrucciones y se hace responsable de un equipo (es decir, de las relaciones dentro del equipo y los objetivos del mismo). En ocasiones, asume la responsabilidad global de un proyecto de comunicación AAL (es decir, resultados, financiación, gestión de recursos y gestión del tiempo). También prepara y lleva al día documentos para facilitar el seguimiento del progreso del proyecto.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos; aplica metodologías, herramientas y procesos para gestionar proyectos sencillos.
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros, trabajando dentro de los límites del proyecto, tomando decisiones y dando instrucciones; gestiona y supervisa las relaciones dentro de su equipo; programa y establece objetivos y resultados para el equipo, y documenta los resultados.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Con capacidad de análisis ✓ M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos ✓ M02: Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos ✓ M05: Capaz de liderar un equipo 	



E.3 Gestión de riesgos

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Implementa la gestión de riesgos en la comunicación online y aplica el procedimiento y la política de gestión de riesgos que defina la empresa. Comprende y aplica los principios de la gestión de riesgos (es decir, evalúa los riesgos, documenta los riesgos potenciales y los planes de contención), y busca soluciones que mitiguen los riesgos identificados. Evalúa, gestiona y garantiza la validación de las excepciones y examina el entorno y los procesos de comunicación online.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Comprende y aplica los principios de la gestión de riesgos y busca soluciones TIC que mitiguen los riesgos identificados.
	Nivel 3	Decide qué acciones deben tomarse para adaptar la seguridad y abordar la exposición al riesgo. Evalúa, gestiona y garantiza la validación de las excepciones; examina el entorno y los procesos de comunicación online.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional ✓ B11: Con capacidad de análisis ✓ M03: Con conocimientos de las cuestiones sociales 	

E.4 Gestión de relaciones

Dimensión 2: <i>competencias TIC:</i> <i>nombre + descripción general</i>	Es responsable de que haya una buena relación entre el usuario y el proveedor de asistencia de AAL, implementando y observando para ello los procesos organizativos. Está en contacto regular con ellos y está familiarizado con su entorno. Se asegura de que todas las necesidades, inquietudes o quejas del usuario sean escuchadas y atendidas de acuerdo con la política organizativa. Responde de sus propias acciones y de las de otros en la gestión de una base de usuarios limitada.	
Dimensión 3: <i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Interactúa de forma positiva con los usuarios.
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros en la gestión de una base de usuarios limitada.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: <i>conocimientos y aptitudes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional ✓ B06: Con buenas habilidades interpersonales ✓ B07: Con habilidades para realizar presentaciones / moderar ✓ B09: Capaz de trabajar en equipo ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información 	



E.5 Mejora de procesos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El gestor de comunidades de AAL estudia y realiza evaluaciones comparativas de las soluciones y procesos de comunicación AAL disponibles a fin de definir posibles innovaciones. Mide la eficacia de los procesos de comunicación AAL existentes y hace recomendaciones bien fundamentadas.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados para estudiar y analizar las soluciones y procesos de comunicación AAL disponibles con objeto de definir posibles innovaciones. Hace recomendaciones basadas en argumentos bien fundados.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis

E.6. Gestión de calidad de las TIC

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Está encargado de implementar y garantizar la política de calidad de la comunicación AAL así como la mejora continua de la calidad. Proyecta y define indicadores para gestionar la calidad en lo que a estrategia de comunicación AAL se refiere y para analizar el rendimiento. Evalúa dichos indicadores para proponer acciones correctivas.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Evalúa los procesos e indicadores de gestión de calidad tomando como base la política de calidad de la comunicación AAL y propone acciones correctivas.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		

E.7. Gestión de cambios organizacionales

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Define los requisitos y estima los beneficios empresariales. Gestiona la implementación del cambio teniendo en cuenta aspectos estructurales y culturales. Mantiene la continuidad del proceso durante todo el periodo de cambio, controlando el impacto del mismo, adoptando aquellas acciones correctivas que resulten precisas y mejorando el planteamiento.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	



	Nivel 3	Evalúa las necesidades del cambio y emplea sus capacidades especializadas para identificar posibles normas y métodos que puedan implantarse.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	✓	B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional



Consultor de AAL (Vida Cotidiana Asistida por el Entorno)

1. Descripción de la función

Nombre de la función	Consultor de AAL	
También conocido como		
Profesiones relevantes		
Resumen	Cuenta con conocimientos del mercado y los productos; analiza las necesidades del cliente; define y especifica los requisitos de soluciones; evalúa las soluciones AAL instaladas.	
Misión	Identificar el producto / solución AAL más adecuado según las necesidades, requisitos y recursos económicos del cliente.	
Responsabilidades	Acerca la tecnología a los clientes, proponiendo el desarrollo/adquisición de productos/dispositivos útiles en el ámbito de AAL y asesorando a los clientes a elegir aquellos más adecuados a sus necesidades.	
Entregables/Aportaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de las necesidades de los clientes • Estrategias de asesoramiento • Evaluación de los servicios de asesoramiento • Elección de productos y servicios adecuados 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de cuestiones éticas • Análisis de mercado • Requisitos del usuario • Propuesta de productos/dispositivos AAL relacionados con las TIC • Evaluación de la usabilidad
Función / Funciones principal / es	<ul style="list-style-type: none"> • Está al día de las tecnologías y sistemas AAL nuevos y emergentes • Análisis del mercado, identificación de las tendencias de mercado y los requisitos del usuario • Comprende las expectativas de los consumidores y de otras posibles partes interesadas • Selección y aprobación de productos y soluciones adecuados • Facilita a los consumidores la solución más apropiada adaptada a sus necesidades, requisitos y capacidades • Comunicación con clientes y proveedores de servicios • Evalúa las necesidades del cliente y formula estrategias de asesoramiento • Actúa de enlace entre la tecnología, las necesidades del cliente y los servicios de asistencia • Prepara y negocia los contratos con los proveedores • Controla el cumplimiento de las normas y reglamentos en el ámbito de las TIC • Aconseja sobre cómo optimizar el uso de las herramientas y sistemas disponibles • Conciencia sobre las innovaciones informáticas y el valor potencial que suponen para un negocio 	
Entorno	<p>Normalmente trabaja de forma independiente, en estrecha colaboración con el responsable de comunicación y el arquitecto de sistemas de AAL.</p> <p>El consultor de AAL puede trabajar como consultor externo o a nivel interno dentro de la empresa.</p>	
Indicadores clave de desempeño (KPIs)	<ul style="list-style-type: none"> • Número de clientes nuevos • Nivel de satisfacción del cliente 	



2. Perfil de la función

2.1. Resumen del perfil

AAL Consultor			Técnica					De comportamiento												Gerencial																	
Area	No.	Competencia	Importancia	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B05b	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05					
Planificar	A.1	Alin. estr.negocios-estr. TI	baja	x	x	x	x	x				x										x										x					
	A.2	Gestión del nivel de servicio (SLM)																																			
	A.3	Desarrollo del Plan de Negocio	media	x		x	x	x	x				x										x														
	A.4	Program. proyectos/productos	media	x		x	x	x				x								x			x														
	A.5	Arquitectura de diseño	media		x				x		x									x																	
	A.6	Diseño de aplicaciones	baja		x						x	x																									
	A.7	Análisis tecnología y mercado	media			x		x										x		x	x																
	A.8	Desarrollo sostenible	alta	x		x	x	x		x																											
Crear	B.1	Diseño & Desarrollo																																			
	B.2	Integración de sistemas																																			
	B.3	Pruebas																																			
	B.4	Desarrollo de soluciones																																			
	B.5	Elaboración de documentos																																			
Conducir	C.1	Soporte técnico																																			
	C.2	Apoyo con los cambios	media		x				x			x			x							x															
	C.3	Prestación de servicios																																			
	C.4	Gestión de incidencias																																			
Facilitar	D.1	Desarr. estrat. segur. informac.																																			
	D.2	Desarr. estrat. calidad TIC																																			
	D.3	Oferta de educ.&formación	alta	x		x	x	x		x			x		x						x		x														
	D.4	Adquisición																																			
	D.5	Desarrollo propuestas de ventas																																			
	D.6	Gestión de canales																																			
	D.7	Gestión de ventas																																			
	D.8	Gestión de contratos	media																																		
	D.9	Desarrollo de personal																																			
	D.10	Gestión del conoc.&informac.	media	x	x	x		x																													
Gestionar	E.1	Desarrollo de previsiones	alta	x		x	x	x				x	x									x															
	E.2	Gestión de proyect. y carteras	media	x	x		x	x					x									x															
	E.3	Gestión de riesgos																																			
	E.4	Gestión de relaciones	media							x																											
	E.5	Mejora de procesos																																			
	E.6	Gestión de calidad de las TIC																																			
	E.7	Gestión de cambios organizac.	alta			x		x					x										x		x												
	E.8	Gestión de la segur. de la infor.																																			
	E.9	Gobernanza de las TI																																			

Capaz de liderar un equipo

Con conocimientos de marketing

Con conocimientos de cuestiones de Derechos de Propiedad Intelectual

Con conocimientos de cuestiones ambientales

Con conocimientos de cuestiones laborales

Con conocimientos de cuestiones relacionadas con estándares

Con conocimientos de cuestiones relacionadas con asistencia sanitaria

Con conocimientos de cuestiones relacionadas con asistencia sanitaria

Con conocimientos de cuestiones relacionadas con estándares

Con conocimientos de cuestiones laborales

Con conocimientos de cuestiones legales

Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos

Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos

Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)

Capaz de analizar (valorar, evaluar, criticar, realizar pruebas)

Capaz de buscar, organizar y sintetizar información

Capaz de trabajar en equipo

Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras)

Es una persona con habilidades para realizar presentaciones / moderar

Es una persona con buenas habilidades interpersonales

Es consciente de la tecnología

Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional

Se centra en el cliente / usuario

Es metódico y detallista

Es una persona ética

Es creativo e imaginativo

Con conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL

Con conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asist

Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio

Con conocimientos de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático

Puede evaluar y preparar informes sobre AAL

2.2. El perfil en detalle

F. PLANIFICAR

A. 1 Alineación estrategia de negocios - estrategia del sistema de información

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El consultor de AAL es consciente de los requisitos empresariales a largo plazo y establece el modelo de sistema de información de acuerdo con la política AAL de la organización.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	Aconseja sobre la creación e implementación de soluciones innovadoras del sistema de información a largo plazo.
	Nivel 5	Ofrece asesoramiento estratégico sobre el sistema de información a fin de alcanzar el consenso y el compromiso del equipo directivo de la empresa.
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B04: Se centra en el usuario/ cliente M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos M05: Capaz de liderar un equipo	

A.3 Desarrollo del plan de negocio

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Encargado del diseño y estructura de un plan de comunicación de la comunidad AAL. Entiende el entorno AAL en el que trabaja. Emplea la tecnología web para la inclusión social, estableciendo procesos de información y comunicación. Está en contacto con todas las partes interesadas de AAL relevantes.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	Emplea sus conocimientos especializados para facilitar un entendimiento del entorno AAL específico, etc.
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B01: Es creativo, imaginativo B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos	

A.4 Programación de proyectos o productos

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Al analizar y definir tanto el estado objetivo como el actual de un producto, el consultor de AAL trabaja de modo sistemático en la estimación de la rentabilidad y el diseño de las plantillas de decisiones. Lleva un diario del proyecto y hace uso de conocimientos especializados a la hora de desarrollar las especificaciones para crear y tener al día documentos complejos o habituales del producto (por ejemplo, planes estructurales, plazos, descripciones de los objetivos).	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Trabaja de manera sistemática para documentar elementos simples y estándar del proyecto.
	Nivel 3	Emplea sus conocimientos especializados en el desarrollo de especificaciones para crear y tener al día documentos complejos del proyecto.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B04: Se centra en el usuario/ cliente B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos	

A.5 Diseño de la arquitectura

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Especifica, mejora, actualiza y facilita un planteamiento formal para implementar soluciones, algo necesario para desarrollar y ejecutar la arquitectura del sistema de información. Gestiona las relaciones con las partes interesadas de AAL para garantizar que la arquitectura esté en consonancia con los requisitos AAL. Identifica la necesidad de adoptar cambios y los componentes implicados: hardware, software, aplicaciones, procesos, plataforma tecnológica e informática. Se asegura de que todos los aspectos tengan en cuenta los factores de interoperabilidad, escalabilidad, usabilidad y seguridad.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Aprovecha y utiliza sus conocimientos especializados para definir las especificaciones y tecnología TIC relevantes que vayan a implementarse en la creación de múltiples mejoras de la infraestructura, aplicaciones o proyectos TIC de AAL.
	Nivel 4	Asesora sobre cómo definir la estrategia para implementar la tecnología TIC conforme a las necesidades empresariales. Tiene en cuenta la actual plataforma tecnológica, el equipo que esté cayendo en desuso y las últimas innovaciones tecnológicas.
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático B01: Es creativo, imaginativo B03: Es una persona metódica y detallista B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información	

A.6 Diseño de aplicaciones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Define las soluciones AAL más apropiadas de acuerdo con las necesidades de los usuarios/clientes y la política en materia de las TIC. Calcula el coste de desarrollar, instalar y mantener las aplicaciones. Elige unas opciones técnicas adecuadas para el diseño de soluciones, optimizando el equilibrio entre coste y calidad. Identifica un marco de referencia común para validar los modelos con usuarios representativos.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Organiza la planificación general del diseño de la aplicación.
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros a la hora de garantizar que la aplicación está correctamente integrada en un entorno complejo y que cubre las necesidades de los usuarios/clientes.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático B03: Es una persona metódica y detallista B04: Se centra en el usuario/ cliente B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información	

A.7 Análisis de la tecnología y el mercado

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Analiza los últimos desarrollos tecnológicos en el ámbito de AAL con objeto de establecer un entendimiento de las tecnologías en desarrollo. Concibe soluciones innovadoras para integrar nuevas tecnologías en los productos, aplicaciones o servicios AAL existentes o para crear nuevas soluciones.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	Conoce las mejoras tecnológicas en su ámbito de competencia y es capaz de integrarlas, si fuera necesario, en su planificación, conforme a las especificaciones.
	Nivel 3	Busca de forma activa nuevas mejoras tecnológicas que afecten a su ámbito de competencia. Puede identificar las conexiones existentes entre las tecnologías emergentes en el campo de AAL y los requisitos del usuario, de acuerdo con los planes globales de comunicación.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B08: Se comunica de forma efectiva B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) M02: Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos	

A.8 Desarrollo sostenible

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Calcula el impacto de las soluciones AAL. Aconseja a las partes interesadas de AAL sobre alternativas sostenibles que concuerdan con la estrategia AAL.	
<i>Dimensión 3:</i>	Nivel 1	

niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	Ofrece asesoramiento a la hora de definir los objetivos y la estrategia de desarrollo de un sistema de información sostenible de acuerdo con la política de sostenibilidad de la organización.
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes		T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B02: Es una persona ética B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)

C. CONDUCIR

C.2 Apoyo con los cambios

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Implementa directrices y orienta sobre el desarrollo de una solución informática. También ofrece asesoramiento sobre controles y programaciones en el tiempo a la hora de realizar cambios en el software y hardware a fin de evitar múltiples actualizaciones de software que puedan tener unas consecuencias impredecibles. Aconseja sobre cómo minimizar la interrupción del servicio a raíz de los cambios y cumple el acuerdo del nivel de servicios que se haya definido.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Asesora sobre cómo garantizar la integridad del sistema controlando la aplicación de actualizaciones, nuevas incorporaciones de hardware o software, y acciones de mantenimiento.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes		T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático B01: Es creativo, imaginativo B04: Se centra en el usuario/ cliente B06: Con buenas habilidades interpersonales B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar)

D. FACILITAR

D.3 Oferta de educación y formación

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Define e implemente una política de capacitación TIC para abordar las lagunas y necesidades existentes en lo que a capacidades organizativas se refiere. Estructura, organiza y proyecta programas de capacitación y evalúa la calidad de la formación mediante un proceso de opiniones y comentarios (<i>feedback</i>); implementa una mejora continua. Adapta los planes de formación para abordar los cambios en la demanda.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	

	Nivel 3	Trabaja de forma creativa para analizar las lagunas que pueda haber en lo que a capacidades se refiere; desarrolla requisitos específicos e identifica posibles fuentes que puedan ofrecer la formación precisa. Cuenta con conocimientos especializados del mercado de capacitación y establece un mecanismo de recogida de opiniones y comentarios (<i>feedback</i>) para evaluar el valor añadido de programas de capacitación alternativos.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes		T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B04: Se centra en el usuario/ cliente B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional B06: Con buenas habilidades interpersonales B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos

D.8 Gestión de contratos

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Entiende y aplica los principios de gestión de contratos. Eso significa que es capaz de negociar condiciones contractuales, responsabilidades, recursos y presupuesto con socios comerciales que participan en los procesos de AAL. También es capaz de identificar y manejar los asuntos legales en el contrato.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Preparación y negociación de los contratos con los proveedores
	Nivel 4	
	Nivel 5	
Dimensión 4: conocimientos y aptitudes		M03: Con conocimientos de cuestiones legales

D.10 Gestión del conocimiento y la información

Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general	Identifica y gestiona información tanto estructurada como no estructurada, y tiene en cuenta las políticas de distribución de información. Crea una estructura de la información para facilitar el uso y optimización de la información en beneficio del negocio. Sabe cuáles son las herramientas adecuadas que han de emplearse para crear, obtener, mantener, cambiar y propagar los conocimientos del negocio a fin de sacar el máximo provecho de los activos de información.	
Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	
	Nivel 4	

	Nivel 5	Establece una correlación entre información y conocimientos para generar valor para el negocio. Aplica soluciones innovadoras tomando como base la información obtenida.
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B08: Se comunica de forma efectiva B09: Capaz de trabajar en equipo B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información M05: Capaz de liderar un equipo

E. GESTIONAR

E.1 Desarrollo de previsiones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Utiliza datos del usuario (por ejemplo, necesidades del usuario, aceptación de productos/servicios) y evalúa las necesidades de comunicación del usuario para hacer predicciones a corto plazo. Aplica unos parámetros relevantes para apoyar al proveedor de asistencia en el proceso de toma de decisiones.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Emplea sus capacidades para ofrecer predicciones a corto plazo, utilizando para ello datos del usuario y evaluando las necesidades de comunicación del mismo.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B04: Se centra en el usuario/ cliente B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, criticar, analizar) M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos

E.2 Gestión de proyectos y carteras

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos, es decir, especifica actividades, responsabilidades, objetivos críticos, recursos, necesidades de capacitación, interfaces y presupuestos. Puede aplicar metodologías, herramientas y procesos. Es capaz de cubrir las necesidades que se hayan identificado implementando para ello procesos nuevos, internos o externos. Toma decisiones, da instrucciones y se hace responsable de un equipo (es decir, de las relaciones dentro del equipo y los objetivos del mismo). En ocasiones, asume la responsabilidad global de un proyecto de comunicación AAL (es decir, resultados, financiación, gestión de recursos y gestión del tiempo). También prepara y lleva al día documentos para facilitar el seguimiento del progreso del proyecto.	
<i>Dimensión 3:</i>	Nivel 1	

<i>niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 2	Conoce y aplica los principios de gestión de proyectos; aplica metodologías, herramientas y procesos para gestionar proyectos sencillos.
	Nivel 3	Responde de sus propias acciones y de las de otros, trabajando dentro de los límites del proyecto, tomando decisiones y dando instrucciones; gestiona y supervisa las relaciones dentro de su equipo; programa y establece objetivos y resultados para el equipo, y documenta los resultados.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		T01: Puede evaluar y preparar informes sobre AAL T02: Con conocimiento de los marcos de buenas prácticas existentes en el ámbito informático T04: Tiene conocimientos sobre el cumplimiento de las políticas y la legislación en materia de asistencia sanitaria T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional B07: Con habilidades para realizar presentaciones / moderar M01: Con conocimientos de los principios de gestión de proyectos

E.4 Gestión de relaciones

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Es responsable de que haya una buena relación entre el gestor de comunidades, el usuario y el proveedor de asistencia de AAL, implementando y observando para ello los procesos organizativos. Está en contacto regular con ellos y está familiarizado con los componentes y sistemas actuales. Se asegura de que todos los componentes y productos sean adecuados para la solución ofrecida al cliente.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Analiza y calcula la usabilidad, moderación e idoneidad de las posibles soluciones.
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>	<input checked="" type="checkbox"/> B02: Es una persona ética <input checked="" type="checkbox"/> B08: Se comunica de forma efectiva	

E.7 Gestión de cambios organizacionales

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	Evalúa las implicaciones de las nuevas soluciones AAL. Define los requisitos y estima los beneficios empresariales. Gestiona la implementación del cambio teniendo en cuenta aspectos estructurales y culturales. Mantiene la continuidad del proceso durante todo el periodo de cambio, controlando el impacto del mismo, adoptando aquellas acciones correctivas que resulten precisas y mejorando el planteamiento.	
<i>Dimensión 3: niveles de aptitud en las competencias TIC</i>	Nivel 1	
	Nivel 2	
	Nivel 3	Evalúa las necesidades del cambio y emplea sus capacidades especializadas para identificar posibles normas y métodos que puedan implantarse.
	Nivel 4	



	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y aptitudes</i>		T03: Puede explicar cómo los valores (técnicos) AAL aportan valor al negocio T05: Tiene conocimientos sobre los últimos desarrollos AAL B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional B07: Con habilidades para realizar presentaciones / moderar M02: Con conocimientos de las prácticas y aspectos relacionados con estimaciones/ presupuestos M03a: Con conocimientos de cuestiones legales



El e-Jobs Observatory es una plataforma de colaboración para la promoción de habilidades y competencias asignadas a empleos relacionados con Internet

<http://www.e-jobs-observatory.eu>
contact@e-jobs-observatory.eu

El proyecto **CompAAL** está cofinanciado por el programa Leonardo da Vinci, del Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea.

Colaboradores:

[Institut für Assistenzsysteme und und Qualifizierung e.V.](#) (Alemania)

[Euproma](#) (Alemania)

[EMF-The Forum of e-Excellence](#) (Europa)

[ICT Association of Hungary](#) (Hungría)

[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (Francia)

[GAIA - Asociacion de Industrias de las Tecnologias Electronicas y de la Informacion del Pais Vasco](#) (España)

[SwissMedia](#) (Suiza)

[DEKRA](#) (Alemania)

[HOU - Hellenic Open University](#) (Grecia)

[Association Generations](#) (Bulgaria)

[milestone consultancy](#) (Austria)



El proyecto **CompAAL** ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea.

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva del autor y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí contenida.