

European Council of Information Associations (ECIA)

EUROREFERENCIAL EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Volumen 1

Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de
información y documentación

Segunda edición completamente revisada

Obra realizada con la ayuda de la Comisión Europea en el marco del
programa Leonardo da Vinci

SEDIC
2004

Traducción al castellano realizada por Carlos Tejada Artigas
(SEDIC)

Publicado por SEDIC
Santa Engracia 17, 3ª planta
28010 Madrid

Publicado con la autorización del titular del copyright original, la
Association des Professionels de l'Information et de la
Documentation (ADBS) 2004. El copyright de la traducción española
pertenece a SEDIC.

Impreso por Ediciones Peninsular
Tomelloso 27
28026 Madrid

Depósito Legal:
ISBN:

Sumario

Prólogo	5
Manual de uso del Euroreferencial	9
Cuadro recapitulativo de los campos de competencia y las principales aptitudes	13
Presentación	15
Una profesión en desarrollo	15
¿A quién va dirigido este referencial?	18
Las competencias profesionales: campos y grupos	19
Los niveles de competencia	21
Las aptitudes requeridas	23
¿Cuáles son las aptitudes “principales”?	26
El lugar de las aptitudes en el ejercicio de la profesión	27
Las aptitudes como elementos de las competencias	28
Las últimas páginas	30
I – Los campos de competencia	33
Lista de los campos	35
Grupo I – Información	37
Grupo T – Tecnologías	63
Grupo C – Comunicación	75
Grupo G – Gestión	85
Grupo S – Otros saberes	101
II – Las aptitudes requeridas	105
Lista de las veinte principales aptitudes	107
Glosario	113
Índice	119
Agradecimientos	125

Prólogo

Esta segunda edición del referencial de competencias de los profesionales europeos de la información y la documentación es, como lo fue la primera edición hace cinco años, una obra colectiva de ECIA, el Consejo Europeo de Asociaciones profesionales de la Información (véase el cuadro de la página 8). Este Consejo reúne, en la actualidad, nueve asociaciones profesionales de otros tantos países de la Unión europea.

En 1997, ECIA inició el proyecto DECIDoc: “Desarrollar las Eurocompetencias de la información y la documentación”. Se lo propuso a la Comisión Europea y consiguió de ésta su financiación parcial, en el marco del programa Leonardo da Vinci. Seis miembros del ECIA aceptaron formar parte del consorcio que debía garantizar que el proyecto se realizase. A ellos se sumaron las asociaciones profesionales nacionales de otros tres países de Europa, siendo la asociación francesa ADBS la directora del proyecto.

DECIDoc se desarrolló de finales de 1998 a principios de 2001. La primera de las tres fases principales que se ejecutaron a lo largo de esos tres años finalizó con la creación de una relación de competencias que los profesionales de la información llevan a cabo en las distintas ocupaciones que desempeñan. Es una relación hecha para toda Europa. Este primer elemento fue la base del cumplimiento de las siguientes etapas y el fundamento del desarrollo del proyecto. Hay que añadir que éste se llevó a cabo gracias a la experiencia de la ADBS en este tema, la cual, antes de iniciar este proyecto europeo, ya había elaborado y publicado, entre 1995 y 1998, varios referenciales de empleos-tipo y de competencias, aunque sólo a nivel nacional. El paso a una dimensión superior implicaba modificar la perspectiva, relativizar las características únicamente nacionales con la búsqueda de valores comunes en fuentes distintas.

En ese camino, los autores del *Euroreferencial* de 1999 supieron enseguida que se habían quedado cortos. El carácter “europeo” de las competencias que habían establecido se afirmaba a menudo más de lo que se demostraba. Por lo tanto, tenían que profundizar en su análisis y enfocar mejor algunos problemas fundamentales. Y, sobre todo eran conscientes de que su trabajo estaría caduco tan pronto como se publicaran los resultados del mismo. La razón de ser y la utilidad de semejante referencial es describir y hacer entender lo más fielmente posible la realidad del momento, o mejor dicho, del momento en el que se redactó. No se trata de la realidad del

futuro: incluso si resulta legítimo que los responsables de la formación saquen conclusiones de lo que serán los profesionales y de lo que se esperará de ellos dentro de cinco o diez años con vistas a preparar a sus alumnos para que cumplan bien la labor que les espera, es su responsabilidad la que comprometen al redactar los programas; el referencial no es una herramienta del futuro. Tampoco debe limitarse a reflejar la realidad del pasado. Ahora bien, vivimos en un mundo de cambios muy rápidos. Constantemente salen a la luz tecnologías innovadoras que durante unos años llevan el calificativo de “nuevas” y luego, al cabo de poco tiempo, acaban en un museo junto a aquellas de las que hablamos con respeto, pero sin usarlas más.

Dicho de otra forma, una herramienta como ese referencial sólo puede desempeñar su verdadera función si es constantemente validado por su uso y actualizado. Las asociaciones responsables de publicar la edición de 1999 del *Euroreferencial* lo sabían y, ya en el año 2000, pusieron en práctica conjuntamente un dispositivo que supervisa la evolución de las profesiones de la información y las competencias que éstas exigen. Ese Comité Permanente de Seguimiento del *Euroreferencial* (CPSE) debía así mismo recoger todo tipo de peticiones y propuestas formuladas por todo tipo de usuarios, con el fin de difundir rápidamente las correcciones y modificaciones que se hiciesen en la edición más reciente o con vistas a preparar una nueva edición.

Ese dispositivo sólo empezó a funcionar de verdad a finales de 2002. En ese momento, contó con la ayuda que supuso la aparición de un proyecto similar, el proyecto CERTIDoc: “certificación europea de profesionales de la información y documentación”. Para ese proyecto, disponer de un referencial de competencias perfectamente actualizado era un requisito indispensable. Ahora bien, la evaluación de las competencias de los aspirantes a la certificación representa uno de los principales usos de un referencial de competencias, aunque este se haya concebido para muchos más usos, sin que ninguno de ellos se imponga en detrimento de otro. El CPSE, siendo un organismo independiente bajo los auspicios del ECIA y financiado gracias a que las asociaciones-miembros (ABD/BVD, ADBS, ASLIB y DGI) que cooperan con él se hacen cargo de los gastos, asumió que le correspondía satisfacer esa demanda y se puso manos a la obra.

Al principio, se trataba sólo de una simple actualización, a través de la corrección de las faltas o desaciertos que había en la edición de 1999, de la actualización de la terminología y de la aplicación de nuevas técnicas y

métodos de trabajo. Los equipos implicados en esa tarea se dieron cuenta muy pronto de que eso no era suficiente para crear una herramienta satisfactoria e iniciaron una revisión más fundamental, hasta que, en la primavera de 2003, el CPSE decidió proceder a una refundición radical y elaborar, de hecho, una segunda edición. A partir de ese momento, todo el trabajo fue coordinado por el que firma estas líneas.

Así pues, esta nueva edición se presenta bajo esta identidad. Sus diferencias con la anterior son importantes. Estas se describen y se explican en el texto de Presentación de las páginas 15 y siguientes. Los numerosos coautores de la obra desean, por supuesto, que este referencial les sea útil. También ellos expresan su deseo de que las asociaciones responsables del proyecto, y otras que puedan unirse a ellas, no esperen otros cinco años para ofrecer a su público una nueva edición, sino que hagan pronto el esfuerzo necesario para que funcione un mecanismo permanente de mantenimiento y de actualización.

Jean Meyriat

ECIA

En 1992, el Consejo Europeo de Asociaciones Profesionales de la Información (ECIA) tomó el relevo de un organismo más informal, la Mesa redonda de Europa del Oeste sobre información y documentación (WERTID), que existía desde hacía veinte años.

Según sus estatutos de 23 de octubre de 1992, artículo 3º, ECIA es una asociación de asociaciones profesionales emplazadas en países de la Unión europea e interesadas en los problemas de la información y documentación que se plantean en esos países. Sus objetivos son los siguientes:

- a) favorecer y promover los intereses comunes de sus miembros y representarlos ante los organismos intergubernamentales competentes, en especial ante los de la Unión Europea;
- b) facilitar y garantizar la colaboración entre sus miembros;
- c) poner de manifiesto la importancia de la información y la conciencia de su valor como recurso esencial para las organizaciones de todo tipo, y en especial para el desarrollo económico;
- d) ayudar al desarrollo de políticas de la información en la Unión Europea;
- e) superar las barreras, lingüísticas y demás, que limitan el uso de la información en los países de la Unión;
- f) desarrollar en Europa el sector de la gestión de la información y documentación por medio de la enseñanza y la formación;
- g) ayudar a difundir la información en todos los países de la Unión Europea.

Miembros de ECIA (al 31 de marzo de 2004)

Alemania
Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und
Informationspraxis (DGI)
<http://www.dgi-info.de>

Belgica
Association belge de documentation / Belgische
Vereniging voor Dokumentatie (ABD/BVD)
<http://www.abd-bvd.be>

España
Sociedad Española de Documentación e Información
Científica (SEDIC)
<http://www.sedic.es>

Finlandia
Tietopalveluseura = Finnish Society for Information
Services
<http://www.tietopalveluseura.fi>

Francia
Association des professionnels de l'information et de la
documentation (ADBS)
<http://www.adbs.fr>

Italia
Associazione italiana per la documentazione avanzata
(AIDA)
Portugal
Associação Portuguesa para a Gestão da Informação
(INCITE)
<http://www.incite.pt>

Reino Unido
Association for Information Management (ASLIB)
<http://www.aslib.com>

Suecia
Swedish Association for Information Specialists (TLS)
<http://www.tls.s>

Manual de uso del *Euroreferencial*

El presente *Euroreferencial* ha sido elaborado por profesionales desde una perspectiva europea. Las competencias y aptitudes que se aplican en las diferentes ocupaciones de la profesión de la información y documentación: archivero, bibliotecario, documentalista, indizador documental, etc. han sido identificadas y comparadas.

Esta herramienta va dirigida a diversas clases de usuarios - profesionales de la información y documentación en activo, empleadores, personas que desean dedicarse a estas ocupaciones, formadores - y tiene varios usos - redactar un *curriculum vitae*, desarrollar un puesto de trabajo, autoevaluarse, diseñar un programa de formación...

Su uso efectivo supone aplicar todos sus componentes: una lista de treinta y tres campos de competencia, divididos en cinco grupos (cuatro grupos básicos y uno específico), y otra lista de veinte aptitudes, según seis posibles orientaciones, componen el corpus del referencial, el cual se completa con un glosario para comprobar el sentido de los términos empleados en este manual y un índice para facilitar las consultas.

Treinta y tres campos de competencia, divididos en cinco grupos

- **Grupo I - Información:** “núcleo de la profesión” de la información y documentación, es decir, los campos en los que un profesional debe ser absolutamente competente, aunque sólo sea a veces a un nivel modesto.
- **Grupo T - Tecnologías:** competencias que traducen el recurso hoy en día ineludible a las tecnologías informáticas y de Internet.
- **Grupo C - Comunicación:** competencias indispensables de las ocupaciones de la información y documentación y tan ligadas a éstas que es necesario que los profesionales de la información y documentación también las tengan. Estas competencias les permiten ser interlocutores ilustrados y activos de los profesionales de la comunicación interna y externa de la empresa.
- **Grupo G - Gestión:** igualmente indispensables para los profesionales de la información para la gestión global de la información y las actividades. Estas competencias les permiten ser interlocutores ilustrados y activos de los

profesionales de la gestión presupuestaria, del marketing, de los recursos humanos y de la formación.

- **Grupo S - Otros Saberes:** este grupo específico permite tener en cuenta las competencias asociadas a los campos de actividad de los usuarios o a las informaciones o documentos de tipo personal que deben tratarse.

Cada campo de competencia se define mediante ejemplos que provienen de los diferentes componentes de la profesión de la información y documentación

- Esos ejemplos de tareas o actividades han sido seleccionados debido a que representan una competencia a un nivel determinado. Por ejemplo, la actividad de “dominio de las funciones avanzadas de motores y meta-motores” se considera representativa del nivel 3 de la competencia de búsqueda de información (I07).
- Además, esos ejemplos pretenden abarcar la diversidad de situaciones profesionales de las diferentes ocupaciones. Así, en el campo I04 “Gestión de contenidos y del conocimiento”, los ejemplos 1 del nivel 2 y del nivel 3 mezclan voluntariamente los nombres de las normas de descripción de documentos o los nombres de los instrumentos de trabajo habituales de los archiveros, bibliotecarios o documentalistas. E incluso, en el campo I03: “Aplicación del derecho de información”, las menciones que se hacen de actividades o herramientas de la información y documentación lo son empleando para ello términos sacados de una u otra de esas terminologías profesionales.

En cada campo de competencia, el inventario de esos ejemplos y la reflexión sobre los mismos se ha llevado a cabo por niveles

Todos los profesionales no poseen una competencia al mismo nivel. Por lo tanto, se han establecido cuatro niveles característicos:

- **Nivel 1:** profesional que hace uso de las herramientas que se ponen a su disposición y que tiene unas nociones básicas del campo (conocimiento de la terminología elemental, capacidad para llevar a cabo algunas tareas sin complejidad).
- **Nivel 2:** profesional que domina las herramientas básicas, realizando tareas

específicas o repetitivas, capaz de colaborar con especialistas del contenido con el que se está trabajando, utilizando competencias profesionales prácticas. Este profesional dispone de un instrumento de lectura y expresión de las necesidades que va encontrando, el cual le permite proponer posibles desarrollos e idear nuevos servicios.

- **Nivel 3:** profesional que conoce todas las técnicas de la ocupación, sabe exponerlas y emplearlas. Puede interpretar una situación, emitir un juicio que implique una adaptación a la tarea, o crear una herramienta.
- **Nivel 4:** profesional que domina la metodología, lo que le permite inventar sistemas nuevos, hacer auditorias, gestionar la información en su empresa o en una red.

Cuidado: Un mismo profesional puede desarrollar, en el contexto de experiencias profesionales diferentes, niveles de competencia notablemente distintos entre sí de acuerdo con los campos, o incluso no tener ninguna competencia en algunos de los treinta y dos campos básicos. Por ejemplo, un indizador, experto en la búsqueda de información y en la evaluación de fuentes puede tener escasas competencias en la gestión de colecciones y fondos.

Se propone otra entrada: el índice

El índice permite entrar en los campos de competencia a través de la terminología empleada en la profesión: herramientas, métodos, actividades... El índice remite al (los) campo(s) de competencia afectado(s). Pero, cuidado, el campo de competencia puede tratar un tema elegido en el índice sin contener el propio término que lo designa.

Veinte aptitudes terminan de completar la lista de los campos de competencia

- Para llevar a cabo actividades profesionales, hace falta unir aptitudes a las competencias.
- Estados de ánimo orientados al desarrollo de relaciones de distinta naturaleza, se ocultan a menudo. Sin embargo, su utilidad potencial es evidente, y el análisis demuestra que con frecuencia su asociación a ciertas competencias es indispensable para llevar a cabo correctamente una

actividad. Por ejemplo, la profesión siempre señala la importancia de la aptitud “curiosidad personal”, complementariamente con el dominio de herramientas de búsqueda, para llevar a buen fin y con eficacia una actividad de búsqueda documental.

- Es interesante señalar que los profesionales procedentes de distintos países para elaborar este *Euroreferencial* han podido ponerse de acuerdo sobre una lista de veinte aptitudes que parecen ser las más favorables para ejercer la profesión, y también sobre su definición.

Tabla recapitulativa de los campos de competencia y de las principales aptitudes

Treinta y tres campos de competencia	Las veinte principales aptitudes
Grupo I - INFORMACIÓN	A - RELACIONES
I01 – Relaciones con los usuarios y los clientes	1 - Autonomía
I02 – Comprensión del medio profesional	2 - (Capacidad de) Comunicación
I03 – Aplicación del derecho de la información	3 - Disponibilidad
I04 – Gestión de los contenidos y del conocimiento	4 - Empatía
I05 – Identificación y validación de las fuentes de información	5 - (Espíritu de) Equipo
I06 – Análisis y representación de la información	6 - (Aptitud de) Negociación
I07 – Búsqueda de información	7 - (Sentido) Pedagógico
I08 – Gestión de colecciones y fondos	B - BÚSQUEDA
I09 – Enriquecimiento de las colecciones y fondos	1 - Curiosidad intelectual
I10 – Tratamiento material de los documentos	C - ANÁLISIS
I11 – Acondicionamiento y equipamiento	1 - (Espíritu de) Análisis
I12 – Diseño de productos y servicios	2 - (Espíritu) Crítico
Grupo T – TECNOLOGÍAS	3 - (Espíritu de) Síntesis
T01 – Diseño informático de sistemas de información documental	D - COMUNICACIÓN
T02 – Desarrollo informático de aplicaciones	1 - Discreción
T03 – Publicación y edición	2 – (Capacidad de) Respuesta rápida
T04 – Tecnologías de Internet	E - GESTIÓN
T05 – Tecnologías de la información y la comunicación	1 - Perseverancia
Grupo C – COMUNICACIÓN	2 - Rigor
C01 – Comunicación oral	F - ORGANIZACIÓN
C02 – Comunicación escrita	1 - (Capacidad de) Adaptación
C03 – Comunicación audiovisual	2 - (Sentido de la) Anticipación
C04 – Comunicación a través de la informática	3 - (Espíritu de) Decisión
C05 – Práctica de una lengua extranjera	4 - (Espíritu de) Iniciativa
C06 – Comunicación interpersonal	5 - (Sentido de la) Organización
C07 – comunicación institucional	
Grupo G – GESTIÓN	
G01 – Gestión global de la información	
G02 – Marketing	
G03 – Venta y difusión	
G04 – Gestión presupuestaria	
G05 – Gestión de proyectos y planificación	
G06 – Diagnóstico y evaluación	
G07 – Gestión de los recursos humanos	
G08 – Formación y acciones pedagógicas	
Grupo S – OTROS SABERES	
S01 – Saberes complementarios	

Presentación

Es en 1999 cuando ECIA (Consejo Europeo de Asociaciones de la Información), por primera vez, toma la iniciativa de elaborar un referencial de competencias en información de carácter no nacional, el cual ya existía, sino europeo, tanto en su concepción como en su realización.

El glosario de términos que nosotros utilizamos (véase pág. 113) nos recuerda que un *referencial* es, en un campo muy definido, un “repertorio motivado y validado de elementos típicos que se puede consultar para localizar y caracterizar comparativamente elementos reales”. Los elementos de los que se trata en este caso son las *competencias*; y el campo muy definido, es lo que nosotros llamamos *información y documentación*, designando así un sector de actividad profesional.

De esta manera, el propósito de esta obra queda bien claro, aunque hace falta precisar el contenido de los términos que empleamos para explicitarlo más aún. De hecho, este mismo propósito ya se alcanzó en 1999, en la primera edición del presente *Euroreferencial*. Sin embargo, se advierten diferencias significativas entre ambas ediciones. Por lo tanto, se trata de que los mismos términos han cambiado de significado, o mejor dicho, que nosotros los hemos cargado de nuevos sentidos, ya que nuestra visión del mundo en el que vivimos también ha cambiado. Esto precisa de una explicación.

Una profesión en desarrollo

La profesión a la que hacemos referencia, la de la información y documentación, es la que siempre cumple el objetivo fundamental que le compete: encontrar información de uso profesional (después de haber sabido buscarla), tratarla para aumentar sus cualidades de uso, gestionarla, convertirla en fácilmente accesible y transmitirla a aquellos que la necesitan, usuarios o clientes.

En cambio, si bien el objetivo sigue siendo el mismo, los medios para alcanzarlo han evolucionado vertiginosamente. Nueva tecnologías, cada vez más innovadoras y que tienden a invadir todos los sectores de la actividad, se ponen al servicio de los profesionales de la información y documentación,

con el riesgo de que la atención que deben prestar a estas nuevas innovaciones tecnológicas no sea a costa de lo que su razón de ser debe mantener: los contenidos informativos de los documentos, los informes, etc. Al mismo tiempo, la profesión se ha visto presionada y obligada a evolucionar por el aumento del nivel de la demanda social. La información es cada día más un bien indispensable para el desarrollo de una sociedad moderna, por lo tanto, un bien buscado, codiciado, explotado. Para resumir, una forma de poder, incluso antes de que llegue esa sociedad de la información de la que ya se habla tanto.

Una de las consecuencias de estos cambios que debe asumir la profesión es la multiplicación de lo que se denomina “las nuevas ocupaciones”, cuyas fronteras no están muy definidas y cuyos nombres no siempre están bien establecidos - hasta tal punto que algunas de ellas, ya desarrolladas en América del Norte cuando sólo estaban empezando en Europa, siguen teniendo un nombre inglés incluso en países generalmente más celosos de su independencia lingüística: así sucede en Francia, por ejemplo, con “*knowledge manager*”, “*record manager*”. Pero otros se han creado a partir de términos existentes en las lenguas autóctonas: por ejemplo, en Francia, los encargados de la búsqueda de información, los administradores de bases de datos, los responsables de la vigilancia estratégica, etc. Si bien no siempre se sabe muy bien cuál es el contenido de cada una de estas denominaciones, resulta en cambio evidente que hay algo que nombrar.

Y es que esta profesión, que en sus primeras versiones es ya antigua, siempre se ha diversificado en varias ocupaciones. La acumulación del conocimiento humano y la diversificación de los medios para acceder a él no han hecho más que ampliar un movimiento que siempre ha existido. A menudo, una nueva ocupación aparece debido a que madura una especialidad preexistente dentro de una ocupación tradicional. En este caso, no hay ni ruptura ni motivo de conflicto. Otras veces, una nueva escuela de pensamiento no encuentra lugar en la cultura dominante en la que ha nacido, provocando una verdadera separación, y las dos ocupaciones resultantes tienden a hacerse la competencia. Este fue el caso, hace mucho tiempo, de ciertos bibliotecarios y documentalistas.

O sea, que si la profesión ha cambiado mucho, nuestro punto de vista sobre ella lo ha hecho aún más. Las asociaciones europeas que han elegido a algunos de sus miembros para trabajar juntos en la elaboración del presente

Euroreferencial están totalmente convencidos de la profunda unidad que existe en la profesión, así como de la originalidad de cada uno de las ocupaciones que la forman. El ámbito y las formas de actuación de los archiveros, documentalistas, etc., se encuentran diferenciadas sin ninguna duda, al igual que el lenguaje técnico o sus relaciones con los objetos que deben manipular. Pero, si vamos al fondo de la cuestión, las competencias que deben aplicar, al igual que los principios deontológicos sobre los que se basan, son fundamentalmente los mismos.

Por lo tanto, estas asociaciones querían que esta obra reflejara, o esclareciera, a la vez, las competencias de unos y de otros. No fue tarea fácil. El prólogo de la edición de 1999 reconoce honestamente sus orígenes franceses, de donde provienen, sin ninguna duda, el lugar preponderante otorgado a las actividades e incluso a la terminología de los documentalistas, y también la interpretación propuesta del título. Convencidos de que es esta edición la que conduce a la Europa de las culturas, los autores de la edición del 2004 sistemáticamente han intentado ir más lejos esta vez, aunque siguiendo la misma vía. Les han ayudado amigos que ejercen diversas ocupaciones (de la información). Les gustaría que este referencial (¡europeo!) fuese realmente el de todos los que ejercen una ocupación de la información. Están decididos a estar más cerca del objetivo en la tercera edición.

Pero entonces, se preguntarán, ¿por qué se ha mantenido este título algo sorprendente, seguramente pesado y tal vez engañoso, con estos “profesionales de la información y la documentación”? En primer lugar, por mantenernos fieles a la primera edición, que empieza a ser conocida y a ser un referente, y de la que no podemos renegar. Y también porque los autores no llegaron a encontrar uno mejor, al menos en francés, idioma de la versión original de esta segunda edición. Incluso en esta lengua tan conservadora, el término “documentación” empieza a ser entendido por lo que quiere decir: trabajo sobre soportes de información (documentos) de todo tipo, incluso cada vez más sobre datos totalmente independientes del soporte. Sin embargo, el término es un poco obsoleto, pues sólo evoca la imagen de una sola variedad de documentos, montañas de papeles. Por lo tanto, había que revitalizar este término evocando lo que es el verdadero núcleo de este trabajo, la información. Pero, el término “información”, por su parte, tiene una acepción demasiado amplia, designando incluso lo que hacen los periodistas. Por lo tanto, se ha recurrido a una unión de los dos términos, cada uno delimitando el sentido del otro. No obstante, si más adelante aparece la expresión “profesional de la información”, sólo será para acortar.

¿A quién va dirigido este referencial?

De esta forma, nuestro proyecto, fundamentalmente el mismo que el de hace cinco años, presenta con respecto a éste algunas diferencias, además del punto que acaba de exponerse. Se trata de identificar las competencias que le son necesarias o útiles a los profesionales para hacer bien su trabajo; reagruparlas según la clase de este trabajo, distinguiendo así los campos de competencia; y, en cada campo, clasificarlas según el nivel de dificultad de la tarea que se debe realizar, de la más fácil a la más difícil, aceptando la hipótesis poco sofisticada de que mientras más difícil sea una tarea, mayor será la competencia que exija. A todo esto, hay que añadir una lista de aptitudes que se pueden esperar de las mismas personas. Más difíciles de evaluar que las competencias propiamente dichas, estas aptitudes tienen una gran importancia, como se verá luego.

La ambición de los autores es que esta obra sea útil:

- a cualquiera, para que comprenda lo que significa la profesión de la información y documentación, las actividades que implica y las competencias y aptitudes que esta profesión exige;
- al profesional en activo que quiere conocer mejor su puesto de trabajo y saber cuales son las competencias que debería adquirir o mejorar para adaptarse mejor;
- al profesional que desea cambiar de empleo o mejorar su cualificación, y que debe redactar su *curriculum vitae*;
- al empleador que quiere establecer con precisión el perfil del colaborador que se propone contratar;
- al joven en búsqueda de orientación profesional que quiere saber si tiene las aptitudes necesarias de la profesión de la información y documentación;
- al profesional que desea mejorar su status matriculándose en un curso donde podrá adquirir una competencia adicional;
- al responsable de un curso o de una formación que quiere que sus programas evolucionen, o a los formadores que quieren modernizar los contenidos pedagógicos de los cursos, para adaptarlos mejor a las expectativas y demandas del medio profesional;
- al profesional que desea desarrollar las competencias de los usuarios, para que le permita caracterizar su grado de “cultura de la información”, tanto para transmitirla como para acceder a ella y utilizarla.

Las competencias profesionales: campos y grupos

Al igual que en la primera edición, las competencias se entienden en esta edición como “el conjunto de las capacidades necesarias para ejercer una actividad profesional y dominar los comportamientos requeridos”. Concretamente, esta definición implica que las *actividades profesionales* forman el elemento observable que facilita un punto de partida al análisis - siendo la actividad misma definida como “conjunto coherente de tareas elementales que desembocan en un resultado homogéneo y duradero”.

Ejemplo: el tratamiento material de documentos. Se trata de una actividad a la que numerosos profesionales dedican una parte más o menos importante de su tiempo (y en muchos casos la totalidad). Esta actividad tiende a obtener “un resultado homogéneo y duradero”, el de “clasificar, proteger, prevenir los deterioros, restaurar y comunicar al público los soportes, sea cual sea la naturaleza de los mismos”, electrónica u otra. Dicha actividad se divide en un gran número de tareas elementales, como hacer pequeñas restauraciones, proteger los documentos de los posibles robos, comprobar las condiciones de almacenamiento, preparar encuadernaciones, etc. Por lo tanto, no se trata de una actividad en el sentido estricto de la palabra, sino de un conjunto de actividades y de tareas que, en su totalidad, constituyen un campo de actividad bastante definido como para poder darle un nombre. Cada una de estas tareas o actividades requiere una competencia (o una subcompetencia) propia. Todas ellas tienen en común que permiten el despliegue de las actividades relevantes del campo considerado, al que se puede llamar “campo de competencia”. Las competencias (o subcompetencias) que lo forman quedan igual de disponibles a la hora de contraer alianzas con otras competencias para satisfacer las necesidades de competencia de otros campos de actividad.

La primera edición del *Euroreferencial* reconoció y estudió treinta de estos campos. La presente eleva esta cifra a treinta y tres, divididos en cinco grupos.

El *grupo I: Información* es el más importante ya que él solo reúne doce campos de competencia que componen lo que se considera el “núcleo de la ocupación”. Es decir, que cualquier profesional de la información debe reunir, a un nivel más o menos alto y en las diferentes condiciones de trabajo, todas estas competencias, ya sea auxiliar bibliotecario o encargado de la búsqueda estratégica de información de un laboratorio farmacéutico. A la

vez, en este mismo grupo, se encuentran las competencias necesarias en el tratamiento de la información y las que se aplican a los soportes informativos; pues, en la realidad laboral de los profesionales, estos dos polos tradicionalmente distintos comienzan a acercarse, y también para evitar dar explicaciones a los que se empeñan en hacer distinción entre estas dos facetas del trabajo documental.

El *segundo grupo: T: Tecnologías* tiene una lógica diferente. Los cinco campos que reúne no comparten el tener que garantizar una gran función básica, cada uno a su modo y con sus propios medios, sino el emplear las mismas herramientas materiales e intelectuales; herramientas que se desprenden del desarrollo de las tecnologías denominadas “nuevas”, o lo que es lo mismo, esencialmente, la informática. De esta manera el campo titulado “Publicación y edición” se encuentra en este grupo, ya que los autores han preferido la intervención cada vez más generalizada de las herramientas informáticas en todas las fases del proceso de publicación que el papel desempeñado por este proceso en el conjunto de los medios para comunicar la información al público.

Con los grupos C y G, se alcanza una lógica más cartesiana. El *grupo C: Comunicación* lo reclama el grupo I, ya que al estar relacionadas las nociones de información y comunicación, también son complementarios los medios que ambas emplean. Algunos lectores podrán encontrar un poco infantil el haber dado un lugar tan importante a competencias banales y que aparentemente caen por su propio peso, como saber leer y escribir, tanto en su propio idioma como en otro(s) idioma(s) foráneo(s). Sin embargo, los que han podido observar a ciertos jóvenes licenciados en prácticas que desdeñaban esas trivialidades pensarán sin duda que se trata de cualidades tal vez modestas pero en ningún caso desdeñables, aun cuando se encuentren al margen del auténtico trabajo de información.

El *grupo G: Gestión* puede parecer provenir de otra disciplina, que de hecho se enseña como tal en universidades de toda Europa. Pero, lo que le ha valido su nada desdeñable lugar aquí es la creencia cada vez más clara de que toda actividad humana, en este caso la que se aplica a la información, debe ser gestionada; y que las exigencias de esta gestión repercuten tanto en la propia calidad de la información que se debe transmitir como en los medios que se emplean para ello.

El *grupo S: Otros saberes* nos dejará aún más atónitos, y más sabiendo

que, hoy por hoy, sólo lo forma un único campo de competencia extrañamente denominado “Saberes complementarios”. Debe quedar claro que no puede tratarse de una competencia ya recogida en alguno de los treinta y dos campos anteriores y a la que se quiera dotar de mayor atractivo, como si se diera una capa de pintura adicional a las paredes para que reluzcan más. Tampoco puede ser una disciplina completamente distinta de la información y documentación, pero en la que el interesado se considere igualmente preparado. En ese caso, tendría una doble competencia, como el doctor en farmacia que lograra una certificación de técnico superior en información y documentación: esa doble competencia le aportaría, sin duda, muchas propuestas de empleo. Sin embargo, este *Euroreferencial* no le serviría de nada a la hora de evaluar sus cualidades de farmacéutico.

En cambio, las posibilidades de evaluación que brinda el campo S01 pueden serle útiles a un candidato que, teniendo que trabajar con informaciones y documentos de carácter específico, se ve obligado a desarrollar competencias que pertenezcan a un campo diferente de los otros 32. Dicho candidato podría validar estas competencias bajo el amparo del campo S01 y aumentar así su reconocimiento personal. Por ejemplo, un profesional de la información cuya función sea buscar o analizar documentos relativos a productos químicos o farmacéuticos, podrá aplicar el nivel de competencia que ha adquirido en el campo de la química, y, en especial, de los sistemas de representación de moléculas químicas que se usan en las bases de datos especializadas. Otro que deba trabajar con un fondo de documentos muy antiguo, podrá demostrar sus competencias y experiencia de paleografía. El profesional que trabaje en la adquisición y en el tratamiento de documentos destinados a alimentar un Sistema de Información Geográfica, podrá presumir de sus conocimientos y competencias profesionales sobre técnicas de representación y codificación de datos topográficos y de otros metadatos específicos de la geografía.

En todos los casos de este tipo, que provienen del marco profesional que debe respetar este *Euroreferencial*, el campo S01 puede convertirse en una especie de metaguía, un esquema demasiado abstracto para que se use como tal, pero que puede adoptar un gran número de formas concretas según la experiencia intelectual específica de quien quiera usarlo. Desde ahora es una puerta abierta a las utilizaciones que aún están mal definidas, pero cuya experiencia podrá aclarar el fin.

Los niveles de competencia

Todas las competencias que se mencionan en este *Euroreferencial* son nombradas porque le son útiles al profesional de la información y documentación para ejercer correctamente su trabajo, o porque pueden servirle en determinadas circunstancias. Obviamente, esto no quiere decir que todas las competencias potencialmente útiles estén recogidas, ni tampoco que el profesional deba reunir todas las competencias que se nombran. No todos tienen las mismas competencias, o al menos no al mismo nivel, como lo demuestra la experiencia más insignificante; incluso podríamos clasificar a los miembros de un grupo en función de su mayor o menor competencia en un campo específico. La clasificación no sería la misma en todos los campos.

Estas competencias no se han descrito de manera abstracta, sino que se han ilustrado con ejemplos tomados, por norma general, de situaciones reales. Ante una determinada situación o pregunta, un profesional con la competencia requerida responde de tal manera. Según el grado de dificultad que tenga la petición, se podrá evaluar el grado de competencia de acuerdo con la respuesta dada. De esta manera se podrán dividir las respuestas en categorías que presenten casi el mismo grado de dificultad, y, por lo tanto, el mismo nivel de competencia. También se dividen en categorías los ejemplos de cada campo de competencia, o sea, cada uno de los campos de actividad profesional en los que se necesita una competencia para actuar correctamente. Además, sólo se trata de ejemplos, elegidos como distintivos tanto de toda una rama de trabajo profesional de la información, como de una única ocupación específica. Incluso aunque estos ejemplos parezcan numerosos, nunca se ha pretendido representar todas las actividades u ocupaciones que hay en un campo de competencia. Solo son ejemplos, y los ejemplos siempre pueden cambiarse por otros. Por lo tanto, hace falta convencerse de que el conjunto de ejemplos de un campo de competencia determinado no abarca todos los aspectos de dicho campo.

En este *Euroreferencial*, se han establecido cuatro ejemplos determinados para cada uno de los treinta y tres campos de competencia. Estos ejemplos se corresponden con las corrientes situaciones laborales que se dan con mayor frecuencia. Dicho de otra forma, en el *Euroreferencial*, todos los ejemplos representativos de lo que debe hacer un profesional se dividen en cuatro niveles, según la dificultad. Se considera competente al profesional en un nivel X de un campo específico si éste demuestra que es

capaz de satisfacer las demandas que el *Euroreferencial* establece (o cualquier otra demanda que los expertos consideren del mismo nivel) y que se exigen en dicho campo con ese nivel X. También se le considera competente si no llega a satisfacer las demandas que se exigen en el nivel X+1.

Los cuatro niveles se definen de la forma siguiente:

Nivel 1: Sensibilización. El profesional se conforma con usar las herramientas. Sin embargo, necesita una cultura general básica en el campo (fundamentalmente conocimiento de la terminología básica y capacidad para llevar a cabo algunos elementos prácticos o concretos).

Nivel 2: Conocimiento de las prácticas. El profesional cuenta con un instrumento de lectura y representación de los fenómenos estudiados. Puede colaborar con especialistas en el tema tratado. Es el primer nivel del profesional (empleo de las competencias profesionales prácticas). Sabe manipular herramientas básicas, realizar trabajos de precisión especializada o repetitiva, transmitir informaciones prácticas.

Nivel 3: Dominio de las herramientas. El profesional conoce las técnicas y su contenido, sabe definir las, hablar de ellas y también controla su empleo. Puede interpretar una situación y emitir un juicio que implique que una tarea sea adaptada, idear una herramienta. Puede escoger actos elementales y encadenarlos a acciones complejas.

Nivel 4: Dominio metodológico. El profesional emplea una determinada técnica, pero puede aplicarla en otras situaciones, transferirla a otros procesos, encontrarle otros campos de aplicación, crear mejoras e incluso otras técnicas más elaboradas o adaptadas. Puede crear nuevas herramientas o nuevos productos, tener un acercamiento estratégico o global hacia su actividad. El profesional se da cuenta de la complejidad de las situaciones e intenta buscar soluciones originales adecuadas.

Las aptitudes requeridas

La definición antes mencionada y que ha servido de punto de partida al equipo de redactores, después de haber recordado que las competencias son “el conjunto de capacidades necesarias...”, ahora añade: “y el dominio de los comportamientos requeridos”. Puesto que todo lo que se ha escrito hasta

ahora en este *Euroreferencial* y se ha dicho en esta “presentación” tiene que ver con las capacidades. Ya va siendo hora de que también nos interese por los comportamientos. De hecho, estos son esenciales para la actividad profesional. De ellos, a menudo dependen la eficacia de la persona, su correcta inserción en el medio de trabajo, el que aportar las competencias de cada uno se perciba como un enriquecimiento colectivo del equipo al que se pertenece y no como un medio para demostrar la superioridad de cada uno. Por otra parte, al leer las ofertas de empleo de esta profesión, constatamos que la mayoría menciona en primer lugar las aptitudes que se buscan en el candidato: “trabajo en equipo”, “aptitud dialogante”, “poder de decisión”, “perseverancia”, etc. Sólo después, y no en todos los casos, se menciona la formación académica y, a veces, los títulos.

A pesar de esto, las aptitudes, es decir disposiciones naturales o adquiridas, que inducen comportamientos, se describen y analizan con menor frecuencia y menor precisión que las competencias técnicas. Incluso este *Euroreferencial*, cuyos autores están convencidos de la importancia de esas aptitudes y de la necesidad de valorarlas, sólo les dedica unas cuantas páginas.

Y es que el papel de las aptitudes no es tan evidente. Una competencia es un elemento que se puede medir (e incluso en varios niveles diferentes, como lo pone de manifiesto este referencial). Dicha competencia se ha adquirido y se ha desarrollado gracias a un proceso clásico de formación, el cual podemos seguir. Sus resultados son aparentes y se distingue perfectamente al profesional verdaderamente competente del que solo aparenta serlo. Por el contrario, una aptitud no es más que una posibilidad positiva, que se parece a una apuesta del futuro; ese rasgo de carácter que parece anunciar éxitos profesionales más tarde sólo resulta ser una causa de fracaso o toda una serie de insuficiencias. El carácter hipotético de cualquier previsión que se base en la constatación, real o imaginaria, de aptitudes que están, sin duda, presentes en la actualidad, pero de las que desconocemos su evolución, no es suficiente para tenerlas en cuenta.

Otro obstáculo que impide el estudio serio de las aptitudes es el carácter generalmente vago y, en todo caso, muy amplio, del término con el que se designa la mayoría de ellas: “Capacidad de comunicación... Facultad de creación...”. Sí, muy bien, pero ¿quién no se comunica con sus semejantes? ¿Quién no crea nunca, aunque sólo sea sueños? Al tratar de profundizar en el contenido de esas fórmulas, se puede llegar a pensar que

sólo se trata de distintos grados en las facultades que todos, en mayor o menor medida, tenemos. Algunos se comunican con mayor facilidad y eficacia que otros. Algunos crean con sus propias manos objetos sólidos, otros crean más fácilmente construcciones imaginarias en su mente. Las fórmulas que se toman como ejemplo sirven para todo. Es verdad que, en ciertos momentos, esas fórmulas pueden designar a una persona que aspire a hacer de la información una carrera, pero también pueden aplicarse a la misma persona que, años más tarde, sigue un curso de análisis económico. Sus aptitudes, sin duda las conserva, pero ya no se preocupa de aplicarlas a una actividad ajena a la información.

Esa falta de especificidad en los vínculos entre una aptitud que se consigue aislar y definir y el sector profesional en el que se ha situado la persona que la presenta parece incluso, por su aspecto aleatorio, rechazar la posibilidad de un análisis que tendería a ser, por inclinación natural, generalizador. Si sólo hay casos particulares, no vale la pena intentar buscar entre una aptitud y una práctica profesional pasos más frecuentes que otros. Esa densidad que parece mayor en un lugar que en otro sólo es el resultado de un fenómeno aleatorio.

Felizmente queda un medio de conocer mejor las aptitudes: se trata de aprovechar el hecho de que inducen comportamientos, conjuntos observables de acciones y reacciones de un individuo. Por lo tanto, son esos comportamientos los que podemos observar para conocer las aptitudes que los originan.

Esta observación es difícil, y no se practica mucho - ya que no existe una base sólida que compare sus costes y beneficios. No obstante podemos recordar que, en el marco antes mencionado del proyecto DECIDoc, se había elaborado una metodología para facilitar la evaluación de estas aptitudes (véase el documento *Herramientas de evaluación de competencias, 2ª parte: Evaluación de aptitudes*. París, 1999, inédito). Este método se basaba en informaciones reunidas por cuatro o cinco personas, y por lo tanto era pesado y costoso. Sin embargo, su creación nos hace pensar que, llevando más lejos la experimentación y la conclusión, deberíamos llegar a crear un instrumento más manejable.

En este sentido, cabe plantearse si la evaluación debe ser siempre una medida. Es cierto que todos los esfuerzos metodológicos que se hacen para cuantificar la evaluación, por tanto para convertirla en lo más objetiva

posible y sustraerla a los talentos de los hombres y mujeres que siguen siendo los jueces, son positivos y constituyen un progreso. Allí donde surge una posibilidad de medir, hay que aprovecharla. No obstante, eso no quiere decir que haya que medirlo todo, por la simple razón de que no todo se puede medir. Los candidatos o aspirantes a un empleo o certificado, también ellos, siguen siendo hombres y mujeres -es decir, que no sólo son mecanismos que, perfectamente ajustados, funcionan sin equivocarse-. Sigue habiendo en ellos un espacio no explorado, en el que no se conocen ni la medida ni el cálculo, y que sin duda es un rasgo importante de su personalidad.

Ese espacio potencial de desarrollo personal se basa en un conjunto de aptitudes, alguna de las cuales ya se ha podido expresar en un contexto profesional o personal. Por eso se les pide a los aspirantes a un empleo que hagan constar en su *curriculum vitae* sus temas de interés: se trata de entender en qué entorno una aptitud como la “curiosidad personal” lleva a ciertas personas a buscar información en campos tan diferentes como la genealogía, los idiomas, los viajes, la astronomía.

Además, ¿no son factores de este tipo los que intervienen en los juicios de los hombres más sabios y los llevan a veces por caminos inesperados? ¿Algún miembro de un jurado, bien de tipo judicial bien universitario, puede asegurar que siempre ha tomado sus decisiones basándose sólo en los cálculos que le permitían las medidas que había podido tomar y controlar? Dicho de otra forma, aceptamos que, al tomar decisiones que implican muchas consecuencias, puedan intervenir, por pocos que sean, factores que no se pueden medir, como sentimientos (simpatía, admiración, desprecio, etc.). De la misma manera, las aptitudes tampoco se pueden medir directamente, y por lo tanto es difícil evaluarlas. Esta dificultad, que nace de las insuficiencias de nuestros aparatos de medida y de nuestro equipo conceptual, no justifica que ignoremos que existen y el papel que desempeñan entre los elementos que forman la competencia.

¿Cuáles son las aptitudes “principales”?

Al decidir hacerle un hueco a esta sección, incluso un poco más generoso que el de 1999, en el *Euroreferencial*, los responsables de esta edición han impuesto sabiamente que se limite a las aptitudes “principales”. ¡Así sea! Pero, ¿cómo saber qué aptitudes son las “principales”? La respuesta

más aceptable a esta pregunta ha sido: las que sean más útiles para la profesión de la información.

Sin embargo, la dificultad no hace pues más que desplazarse: ¿en qué consiste esta utilidad? y ¿cómo podemos medirla para decir que una aptitud es más útil que otra en esta profesión? Llegados a este punto solo podemos tener casi más impresiones que convicciones. De entrada, y sin demasiada dificultad, podemos apartar las aptitudes que visualmente no tengan ninguna relación con el trabajo de la información, como las que implican practicar algún deporte. Sin embargo, este ejercicio no aporta ningún principio de jerarquía o de clasificación que podamos aplicar a las aptitudes. Por lo tanto, nos vemos forzados a fiarnos de la opinión común, especialmente de la que tienen los empleadores, o lo que es lo mismo, los autores de las ofertas de empleo en las que se solicitan tan frecuentemente estas aptitudes. El análisis de un corpus de estas ofertas, llevado a cabo por medio de entrevistas a los profesionales que consultamos, mujeres y hombres que conocen bien el campo y entrevistan a múltiples candidatos, es la mejor manera de reconocer cuales son, en un momento dado, las aptitudes “principales”, o al menos las que los usuarios consideran como tales.

Fue así como fueron elegidas las quince aptitudes que se recogían y definían en la primera edición de este *Euroreferencial*. Cinco años más tarde, este mecanismo se ha repetido. Esto ha permitido confirmar la pertinencia de la lista de 1999, pero también identificar varias demandas nuevas e insistentes, de manera que la lista que se presenta más adelante incluye veinte nombres de aptitudes, las quince de 1999 y otras cinco que se han añadido: la autonomía, la discreción, la disponibilidad, la aptitud de negociación y la capacidad de respuesta rápida. La lista completa se facilita un poco más adelante.

El lugar de las aptitudes en el ejercicio de la profesión

Conforme al principio que se ha recordado antes, estas aptitudes no son patrimonio exclusivo de los profesionales de la información. La mayoría de ellas son bastante generales por tener la misma importancia en muchos otros sectores profesionales. Pero, lo que a nosotros nos interesa es el lugar que ocupan en la actividad habitual de los profesionales de la información. Para reconocer este lugar, hace falta situar el análisis a nivel de las situaciones profesionales. Todo profesional, como por ejemplo el facultativo de una

biblioteca de investigación, se encuentra globalmente en una situación específica, determinada en gran medida por el estatuto del cuerpo al que pertenece, por su posición en ese cuerpo, etc. Pero, al mismo tiempo, en una misma jornada, se encuentra sucesivamente en un gran número de situaciones diferentes: discute los horarios de trabajo con una delegación sindical, firma facturas, atiende a un colega extranjero, comprueba cómo se ha catalogado una serie de documentos en lengua árabe que se acaba de adquirir, etc.

Por un lado, pues, para este profesional, una situación única y bien determinada, y, por otro lado, toda una serie de situaciones distintas, y que tampoco son las mismas para cada individuo, ni para cada marco de trabajo. Si se quiere caracterizar las situaciones profesionales en las que una aptitud específica desempeña un papel, antes que nada hay que determinar el nivel en el que se examinan estas situaciones. Un análisis independiente de las actividades que habitualmente ejerce un profesional permite identificar y nombrar una quincena de actividades típicas. Pero, esta cifra corre el riesgo de ser demasiado alta en relación con las veinte aptitudes de las que queremos determinar el lugar en el que son más visibles. Esta cifra las llevaría a una gran dispersión, que sería mejor evitar, al igual que una concentración exagerada. La relación numérica más favorable para obtener resultados que se puedan interpretar sería que el número de categorías en las que se pueda incluir cada una de las veinte aptitudes de las que se habla fuese la tercera parte o la mitad de esta última cifra - o lo que es lo mismo, que fuese mínimo de seis, y máximo de diez.

Teniendo en cuenta el deseo suplementario de que las situaciones estudiadas tengan en resumidas cuentas casi la misma importancia, se ha establecido una lista de seis situaciones fundamentales:

- A. - (Tener o entablar) Relaciones con otras personas.**
- B. – Buscar.**
- C. – Analizar.**
- D. - Comunicar (en el sentido de transmitir a otros un objeto, una información, etc.).**
- E. - Gestionar (recursos, colecciones, etc.).**
- F. - Organizar (un sistema, un servicio, una actividad, etc.).**

A partir de aquí se puede establecer un orden en la lista global de las veinte aptitudes, asignando cada una a la situación profesional en la que

pueda tener más posibilidades de emplearse. En la parte de la lista que sigue el nombre de una de las seis situaciones establecidas, las aptitudes pertinentes se han clasificado siguiendo el orden alfabético de sus nombres (es decir, eventualmente del término más significativo de su nombre).

Las aptitudes como elementos de competencias

Según la definición recogida en este referencial, las aptitudes son uno de los elementos que constituyen la competencia. Se podría precisar considerándolos elementos transversales, que no se añaden a los demás (conocimientos y competencias profesionales) pero que se combinan con ellos de varias formas para que las competencias les resulten más naturales a quienes las ejercen y más amenas a quienes recogen los frutos de las mismas. Este papel de las aptitudes aparece más concretamente al examinar cómo se reparten las veinte aptitudes principales en las seis vertientes identificadas.

1 - El grupo más numeroso es el de las siete aptitudes que se refieren a las diferentes formas de relaciones personales, a la comunicación en su contexto más amplio. De alguna manera, estas aptitudes humanizan el extenso campo de la comunicación entre los hombres, que necesita competencias técnicas (el *Euroreferencial* les hace justicia y les dedica uno de sus grupos de campos de competencia), pero también el calor de las conversaciones y comportamientos de los interlocutores. Estos últimos no son máquinas, sino seres vivos que usan una o varias de las aptitudes que poseen.

2 - Un número casi igual de aptitudes (cinco en vez de siete) se ubica en el espacio “organizar”. No se trata tanto de capacidades mentales, como la mayoría de las aptitudes del grupo “relaciones”, como de actitudes que cabe adoptar ante eventos o situaciones, se podría decir: ante el mundo tal como es. Estas aptitudes tienen un papel parecido en casi todos los campos de la actividad humana. Pero, en especial, el campo de la información y documentación las valora y las busca. Los que entran en este campo para encontrar su ocupación, por lo general, no se sienten especialmente atraídos por la idea de tener que organizar lo que sea, a menudo ni siquiera piensan en esto. Pero, además, la realidad se impone muy pronto y es ella la que dicta que hay mucho que organizar, en todos los niveles. Los que reúnen una de estas apreciadas aptitudes, que facilitan el contacto con esta realidad, tienen ventaja y les son particularmente útiles a los directores de servicios documentales.

3 - Como compensación, los campos de competencia más técnicos son los que forman el núcleo de la ocupación (buscar, analizar, conservar, transmitir, etc.), los cuales ven cómo muy pocas aptitudes se dirigen hacia ellos, de manera que estas aptitudes solo son un elemento menor en la elección de las competencias correspondientes. Por otra parte, este elemento puede ir en sentidos muy diferentes. Por ejemplo, pensemos en una situación muy habitual de comunicación material (documentos en una biblioteca, referencias en una base de datos bibliográfica, cuadros con números en una base de datos estadística, etc.). Dos aptitudes diferentes (entre la veinte registradas) pueden influir en el comportamiento del profesional que se encuentra en esta situación. Una aptitud reactiva lo llevará a satisfacer lo antes posible a un demandante de información. Sin embargo, si su aptitud más relevante es la del máximo respeto a la confidencialidad, el profesional tenderá a rodearse de precauciones, a comprobar, bajo todos los ángulos, que el hecho de acceder a la demanda que se le ha solicitado no pueda causar ningún problema ni a su superior, ni a él, ni al solicitante, ni a los que crearon el documento o la información buscada. Naturalmente, la duración media de las labores del segundo profesional será irremediabilmente mayor.

4 - Las observaciones que anteceden son para ayudar al usuario a identificar mejor las aptitudes que encuentra, a situarlas dentro de las principales situaciones profesionales y a juzgar su papel dentro de las competencias que una de estas situaciones implica. En resumidas cuentas, para ayudar a utilizar de la mejor forma posible una determinada aptitud. Puesto que hay malos y buenos usos de las aptitudes. No nos lo tomemos al pie de la letra. Normalmente las aptitudes se consideran valores positivos, y esto queda claro en las páginas anteriores. Sin embargo, algunas son ambivalentes y pueden convertirse en un obstáculo. A modo de ejemplo, la “curiosidad personal” se presenta como una disposición personal para ayudar y motivar al profesional que está buscando información, lo que se considera unánimemente una situación “virtuosa”. Sin embargo, esta aptitud puede llevar al profesional que la tiene a cambiar constantemente su atención de un objeto a otro, a interesarse sucesivamente por toda clase de temas sin profundizar en ninguno y, por lo tanto, a no tener ninguna competencia real. Dicho de otra forma, para que no se pierda en el camino, la curiosidad personal debe ir unida a otra aptitud, como, por ejemplo, el rigor.

En este manual, las aptitudes se han tratado como un elemento explicativo de los comportamientos y como un elemento constitutivo de las

competencias. Sería peligroso darles plena confianza y dejar que ellas solas compusieran las competencias. No obstante, sería un error innegable no verlas en acción y no reconocer el lugar que ocupan en la competencia de un profesional.

Las últimas páginas

El *Euroreferencial* tiene un final clásico.

El Glosario da la acepción de los términos que han empleado constantemente los autores y que definen los objetos principales de este referencial: competencia, capacidad, aptitud, ocupación, perfil de competencia, etc.

El índice ha sido enriquecido: se han agregado algunos términos que, por casualidad, no figuraban en ninguno de los ejemplos empleados en los distintos campos de competencia pero que son importantes para que el usuario acceda a uno de esos campos en los que encuentra la relación semántica del término. Los coautores esperan que este enriquecimiento (virtual) vuelva más soportable la insuficiencia técnica que permite a los términos que aparecen en el índice remitir solamente al número del campo de competencia en el que se encuentran y no a un lugar más preciso dentro del manual.

La lista de Agradecimientos es extensa: se ha querido que figuren los nombres de todos los que, de una manera u otra, han contribuido sustancial u ocasionalmente a la elaboración de este libro. A pesar de las inevitables omisiones, involuntarias, y por la que pedimos perdón, la lista da fe del carácter realmente colectivo de esta obra. Y se puede considerar la firma colectiva de los coautores.

Los que han trabajado en él saben que este libro no está libre de errores. Y otros lectores menos comprometidos con su elaboración no dejarán de recordárselo. Antes de salir a la luz, hubo numerosas versiones sucesivas. Y luego, fue preciso detenerse, pues la tarea se volvía inútil, y, sobre todo, porque se necesitaba incluso imperfecto y porque muchos grupos lo esperaban para convertirlo en instrumento de su propio trabajo.

Aquí está, pues. De verlo bajo esta forma de objeto terminado, que

manipulamos, abrimos y leemos, nos damos mayor cuenta de lo que habría que (o mejor: de lo que habrá que) hacer para que su tercera edición se mejore y sea más útil. La redacción de esa tercera edición está abierta, y ya no está vacía. Para alcanzar este nuevo objetivo, habrá que trabajar y harán falta competencias. También será necesario que las asociaciones profesionales aporten los medios adecuados, muestren su interés y no dejen de dar ánimos. Les toca a ellas asumir sus responsabilidades.

I

Campos de competencia

Información - Comunicación-
Tecnologías – Gestión -
Otros saberes

Lista de campos

Grupo I – INFORMACIÓN

I01 – Relaciones con los usuarios y los clientes	39
I02 – Comprensión del medio profesional.....	41
I03 – Aplicación del derecho de la información	43
I04 – Gestión de los contenidos y del conocimiento.....	45
I05 – Identificación y validación de las fuentes de información.....	47
I06 – Análisis y representación de la información.....	49
I07 – Búsqueda de información.....	51
I08 – Gestión de colecciones y fondos.....	53
I09 – Enriquecimiento de las colecciones y fondos	55
I10 – Tratamiento material de los documentos.....	57
I11 – Acondicionamiento y equipamiento.....	59
I12 – Diseño de productos y servicios	61

Grupo T – TECNOLOGÍAS

T01 – Diseño informático de sistemas de información documental.....	65
T02 – Desarrollo informático de aplicaciones	67
T03 – Publicación y edición	69
T04 – Tecnologías de Internet	71
T05 – Tecnologías de la información y la comunicación.....	72

Grupo C – COMUNICACIÓN

C01 – Comunicación oral	77
C02 – Comunicación escrita	78
C03 – Comunicación audiovisual.....	79
C04 – Comunicación a través de la informática.....	80
C05 – Práctica de una lengua extranjera	82
C06 – Comunicación interpersonal.....	83
C07 – Comunicación institucional.....	84

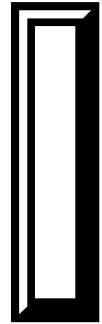
Grupo G – GESTIÓN

G01 – Gestión global de la información.....	87
G02 – Marketing.....	89
G03 – Venta y difusión.....	91
G04 – Gestión presupuestaria.....	93
G05 – Gestión de proyectos y planificación.....	94
G06 – Diagnóstico y evaluación.....	95
G07 – Gestión de los recursos humanos.....	97
G08 – Formación y acciones pedagógicas.....	99

Grupo S – OTROS SABERES

S01 – Saberes complementarios.....	103
------------------------------------	-----

Grupo



— **información**

Explotar las distintas formas de interacción con los usuarios de la información (acogida, orientación, reformulación, formación) para comprender y atender sus necesidades de información, permitiéndoles explotar lo mejor posible la información y desarrollar una determinada cultura de la información.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Recibir al público y orientarle sobre los recursos de la institución, aplicando los procedimientos establecidos y presentando las herramientas puestas a disposición de los usuarios (folletos, guías para los usuarios, etc.).
2. Comprender y conocer la definición de términos como: información, dato, documento, referencia, signatura, repertorio, demanda, necesidad, usuario final, cliente, investigador, política documental, servicio al usuario, etc.
3. Conocer, explicar y hacer cumplir el Reglamento de la biblioteca.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Ocuparse de la petición de un usuario, extraer el significado de la misma y situarla en el contexto de un proceso de búsqueda de información.
2. Aconsejar y orientar al público hacia los recursos internos y también hacia los recursos externos; establecer una respuesta conveniente incluso a las demandas imprevistas.
3. Concebir y realizar guías de usuarios y otros productos pedagógicos con el objetivo de desarrollar la cultura informativa de los usuarios y de formarlos en los recursos documentales, in situ o a distancia.
4. Iniciar al usuario en la explotación de la base de datos o del portal de información del servicio de documentación o la mediateca.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Adaptarse a las necesidades de los usuarios y clientes, anticipándose a sus demandas.
2. Determinar y hacer precisar las necesidades de información de los responsables, y sus preferencias en cuanto a comunicación.
3. Comparar el valor para el usuario del servicio prestado con su coste económico.
4. Explotar las competencias y los servicios prestados por los profesionales de la información.
5. Concebir y poner en práctica acciones destinadas a desarrollar la cultura informativa de los usuarios o clientes, in situ y a distancia.

6. Organizar exposiciones, acontecimientos culturales, conferencias, debates públicos en relación con el fondo y los usuarios, tanto internos como externos.
7. Acompañar, como profesional de la información y documentación, a grupos de trabajo de usuarios de información.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Teorizar sobre las necesidades, las representaciones y los usos de la información, especialmente las nuevas necesidades.
2. Concebir y proponer la política, las acciones y herramientas colectivas para garantizar las "interacciones" con los usuarios (guía metodológica, FAQ de preguntas tipo).
3. Promover entre los usuarios una ética y un comportamiento correcto en la utilización de la información.
4. Sensibilizar e implicar en la formación de los usuarios a los otros servicios, como el departamento informático.

Véase también:

C06 – Comunicación interpersonal

G02 – Marketing

G06 – Diagnóstico y evaluación

G08 – Formación y acciones pedagógicas

Orientarse en el entorno profesional nacional e internacional de la información y la documentación, así como en el desarrollo político, económico e institucional de la Sociedad de la Información, con el fin de contribuir a hacer reconocer la profesión y su lugar en la sociedad. Adquirir una cultura y una identidad profesionales que se traduce en el conocimiento de los protagonistas, del vocabulario, de la historia, de los lugares de encuentro e intercambio de la profesión y de las profesiones conexas, permitiendo ser más eficaz en su trabajo y gestionar su evolución profesional.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Identificar las principales organizaciones profesionales en información y documentación de su región y su país y seguir sus actividades.
2. Comprender y conocer la definición de términos como: política de información, economía de la información, productor, proveedor de servicios, intermediario, usuario final, sindicato, empleo, consultor, deontología, normalización, certificación, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Describir la organización de la profesión, las principales categorías de profesionales, asociaciones e industria de la información: documentación, bibliotecas, archivos, y su reglamentación jurídica o normativa.
2. Identificar los itinerarios y entidades de formación y certificación en materia de información y documentación en su país.
3. Localizar y explotar las publicaciones profesionales especializadas, las posibilidades de formación continua, etc.
4. Definir los principios jurídicos y deontológicos que se imponen a la profesión.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Interpretar los grandes principios que determinan la política y la economía de la información en su país o su región.
2. Identificar la organización de la profesión y los itinerarios de formación y certificación en otros países.
3. Situarse en la evolución histórica de la profesión y el conjunto de las actividades que están vinculadas.
4. Hacerse reconocer como miembro de su profesión y promover ésta dentro y fuera de la empresa.

5. Establecer medidas que garanticen el respeto de los principios deontológicos de la profesión.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Participar en las organizaciones profesionales y sociales para defender la profesión y a sus usuarios.
2. Definir y promover una política de información destinada a realzar una imagen dinámica de la profesión.
3. Concebir y promover principios de cooperación institucional en todos los ámbitos y a todos los niveles, crear y desarrollar asociaciones públicas y privadas.
4. Participar en el desarrollo de códigos deontológicos.

Véase también:

C07 – Comunicación institucional

G02 – Marketing

Aplicar las disposiciones y los procedimientos legales y reglamentarios relativos a la actividad de información y documentación, en particular, en cuanto a la propiedad intelectual, los derechos de autor, derecho de la propiedad industrial, derecho a la intimidad, derecho de la competencia, derecho mercantil, derecho de préstamo, derecho de copia, libertad de expresión, protección de los datos personales, derechos de imagen, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Caracterizar la función de las principales instituciones que emiten y hacen aplicar las normas de derecho a nivel nacional, europeo o internacional.
2. Reconocer documentos jurídicos o normativos de distintos rangos.
3. Comprender y conocer la definición de términos como: derecho, directiva, reglamento, convenio, norma, propiedad intelectual, derechos de autor, derecho de copia, derecho de copia, patente, contrato, jurisprudencia, diario oficial, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Identificar y jerarquizar las normas y los textos en vigor referentes al derecho de la información a nivel nacional, europeo o internacional.
2. Identificar las herramientas de acceso a la información jurídica nacional, europea e internacional.
3. Interpretar y aplicar los textos según los distintos tipos de fuentes (analógicos y digitales), según los distintos usos (consulta, copia, préstamo, animación, respeto de los plazos legales de conservación, protección de la vida privada, etc.) en su organización: textos legales, jurisprudencia, contrato.
4. Difundir la información pertinente entre los usuarios.
5. Buscar información para poner un producto o un servicio documental de conformidad con las disposiciones legales.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Identificar y jerarquizar las normas y los textos preparatorios relacionados con el derecho de la información a nivel nacional, europeo o internacional.
2. Evaluar las incidencias sobre la actividad documental de la evolución del contexto jurídico, de los usos en el sector empresarial.
3. Evaluar si un sistema de información sencillo se ajusta al derecho de la información vigente y en preparación y hacer las gestiones para armonizarlo.

4. Negociar los contratos con los proveedores de un servicio: creación de un sitio web, acceso a las revistas electrónicas, compra de un programa informático documental, etc.
5. Decidir la viabilidad de utilizar modelos jurídicos alternativos: programa informático de código abierto, libre acceso a las publicaciones, *copyleft*, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Llevar a cabo una acción política que haga evolucionar o respetar el derecho de los usuarios de la información.
2. Elaborar el texto de una propuesta o de una enmienda jurídicamente admisible.
3. Poner de relieve posibles disparidades administrativas o legales entre los países.
4. Crear y gestionar un consorcio destinado a negociar con otros socios del sector de la información, por ejemplo, los editores de recursos electrónicos.
5. Evaluar si un sistema de información complejo se ajusta al derecho de la información vigente y en preparación y hacer las gestiones para ponerlo en conformidad.

Organizar, estructurar y gestionar los recursos (documentos o colecciones de documentos, archivos, información o conocimientos); elaborar modelos, crear y explotar metadatos y accesos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Identificar los ficheros, registros y catálogos, en soporte papel o electrónicos, en uso en el organismo.
2. Señalar para un objeto o documento, cualquiera que sea su soporte, los elementos de descripción, fácilmente identificables, para su introducción en un fichero y/o su clasificación.
3. Comprender y conocer la definición de términos como: base de datos (factuales, bibliográficas, etc), catálogo, repertorio electrónico, inventario, fichero de autoridades, base de conocimiento, hipertexto, metadatos Dublín Core, lista controlada, formato, referencia bibliográfica, entrada en la base de datos, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Identificar los elementos de información que caracterizan un documento y transcribirlos en un sistema de descripción aplicando normas. Por ejemplo: ISBD, OAIS, normas de descripción de los archivos, normas de transliteración, numeración ISAN, etc.
2. Controlar la homogeneidad formal de los datos en función de las normas establecidas.
3. Crear un fichero después de haber identificado una estructura sencilla, adaptada a los objetos o documentos que deben gestionarse, y definir las normas de introducción asociadas, por medio de herramientas ofimáticas.
4. Organizar los documentos que deben agruparse en un dossier electrónico o en papel, en función de un uso predefinido o definido de antemano (orden del día de una reunión, plan temático sencillo, etapas de un proyecto, etc.) o de las solicitudes específicas de un usuario.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Colaborar en la concepción y la estructuración de un sistema de información documental (base de datos, portal) con el fin de un uso definido (producción normalizada de documentos electrónicos, catálogo de biblioteca, inventario de archivos, base de conocimiento, etc.).

2. Redactar un pliego de condiciones funcional, organizativo, ergonómico y/o técnico, con el fin de hacer la adquisición de una herramienta o desarrollar una aplicación sobre una herramienta existente.
3. Organizar el trabajo de alimentación y gestión del dispositivo y desarrollar las herramientas asociadas (modelos de documento, procedimiento, etc.).
4. Poner en marcha colaboraciones entre organismos para agrupar recursos distribuidos (catálogo colectivo, portal personalizado).
5. Garantizar un grado de seguridad y confidencialidad adaptado al contexto
6. Identificar los retos ligados a la aplicación de las normas y formatos, seguir la evolución en este ámbito.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Concebir un sistema global de almacenamiento de la información que responda a la política general del organismo (*records management*, inteligencia económica, portal documental, sistema de información territorial, etc.).
2. Llevar a cabo la búsqueda y la selección de una solución técnica adecuada en relación con los proveedores y los socios del proyecto.

Véase también:

- T01 – Diseño informático de sistemas de información documental
- T02 – Desarrollo informático de aplicaciones
- T03 – Publicación y edición
- G05 – Gestión de proyectos y planificación

Identificar, evaluar, seleccionar y validar fuentes de información (documentos impresos, sitios web, organismos y personas).

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Identificar en un fondo documental las grandes categorías de documentos (según su naturaleza, según su origen, según su grado de elaboración, según su soporte, etc.).
2. Identificar los principales organismos o servicios emisores de información o conocimiento en su sector de actividad y en su empresa.
3. Definir por cada documento o información su procedencia, su actualidad (fecha de producción).
4. Comprender y conocer la definición de términos como: editor, productor, difusor, fuente de información, recurso institucional, recurso personal, organismo emisor, criterios de selección, recogida de información, obra de referencia, enciclopedia, diccionario, glosario, fuentes primarias, secundarias y terciarias, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Caracterizar los documentos según su público y sus usos (divulgación, investigación, enseñanza, vigilancia y alerta documental o ayuda para decisiones, ocio o cultura, etc.).
2. Utilizar las herramientas y métodos corrientes de localización de las fuentes de información: catálogos, anuarios, directorios, bibliografías, direcciones favoritas, listas de vínculos, pórtales especializados, etc.
3. Identificar distintos tipos de fuentes internas o externas y controlar la calidad, aplicar criterios de selección, pertinencia, autenticidad, fiabilidad, actualización, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Evaluar la calidad y la complementariedad de las fuentes, definiendo criterios de selección, pertinencia, autenticidad, fiabilidad, actualización, etc.
2. Identificar los productores de documentos internos o externos, no comercializados y de difícil acceso, por el intercambio y la participación en redes.
3. Obtener información inédita poniéndose en contacto con sus poseedores.
4. Concebir y gestionar (identificar, adquirir, actualizar, eliminar) un repertorio de fuentes de información: anuario de organismos, guía de sitios web, bibliografía, portal temático, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Concebir una estrategia de recogida y validación de las fuentes de la información y supervisar su aplicación.
2. Comparar las fuentes de información con objeto de mejorar la relación coste-eficacia y el seguimiento de la oferta, especialmente para el mercado de contenidos electrónicos (agregadores de prensa, proveedores de datos financieros, etc.).
3. Coordinar en el seno de una red la definición y la aplicación de los criterios de evaluación de la calidad y la complementariedad de las fuentes.

Véase también:

I02 – Comprensión del medio profesional

G06 – Diagnóstico y evaluación

Identificar y describir el contenido de un recurso documental para facilitar la búsqueda, por la indización y la elaboración de resúmenes documentales.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Clasificar los documentos según un plan de organización temático.
2. Comprender y conocer la definición de términos como: índice, organización, clasificación, punto de acceso, palabra clave, materia, descriptor, tesoro, listado de autoridades, hoja de toma de datos, resumen, síntesis documental, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Caracterizar el tema principal o los conceptos principales de un documento.
2. Proceder a la catalogación por materias de un conjunto de documentos.
3. Elaborar un índice.
4. Traducir en un lenguaje documental los conceptos principales de un documento; saber utilizar un sistema de clasificación, un fichero o un listado de autoridades, un tesoro; proponer unos posibles descriptores.
5. Distinguir los tres tipos de relaciones en un tesoro: equivalencia, jerarquía y asociación.
6. Redactar un resumen descriptivo o selectivo (según las necesidades de los usuarios).
7. Analizar y referenciar sitios web para un directorio.
8. Indizar las preguntas de los usuarios en un contexto de búsqueda para recuperar la información pertinente.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Redactar un resumen analítico o un comentario crítico.
2. Controlar la coherencia y la pertinencia de un listado de autoridades.
3. Elaborar un lenguaje documental: vocabulario controlado, tesoro, sistema de clasificación temático o de funciones; garantizar la coherencia y la actualización; redactar manuales de indización.
4. Conocer la oferta del mercado en herramientas de análisis y resumen automatizados y seguir su evolución.
5. Crear perfiles y estrategias de búsqueda o demandas, en el marco de una difusión selectiva de la información (DSI).
6. Explotar una herramienta de *textmining* (minería de datos).

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Definir la política de análisis e indización del servicio de documentación.
2. Elegir la (las) herramienta(s) de acceso (sistema de clasificación, tesaurus, vocabulario, etc.) más adecuada (s) a los usuarios, estableciendo comparaciones entre ellas.
3. Definir el método de elaboración de un lenguaje documental.
4. Elegir y poner en práctica un módulo tesaurus en un programa informático documental.
5. Elegir y poner en práctica una herramienta de indización y resumen automatizados.

Véase también:

- I01 – Relaciones con los usuarios y los clientes
- C01 – Comunicación oral
- C02 – Comunicación escrita
- C03 – Comunicación audiovisual

Buscar y recuperar información, gracias a métodos y herramientas informáticos y manuales, que permitan dar respuesta atender la demanda de los usuarios en condiciones óptimas de costes y plazos; evaluar la adecuación entre la demanda y la respuesta proporcionada.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Dar una respuesta inmediata a las cuestiones sencillas planteadas por un usuario: una dirección, envío de un documento, etc.
2. Manejar eficazmente los anuarios y repertorios de uso corriente.
3. Transcribir y transmitir una información.
4. Comprender y conocer la definición de términos como: petición, vigilancia y alerta documental, criterios de búsqueda, operadores booleanos, motor de búsqueda, anuario, catálogo, texto completo, portal, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Tratar una solicitud de información corriente adoptando una estrategia de búsqueda adecuada.
2. Utilizar de manera eficaz y complementaria las distintas herramientas de búsqueda: diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, bases de datos, motores de búsqueda, metabuscadores, web invisible, etc.
3. Definir y utilizar fuentes de toda clase capaces de responder a la búsqueda e interrogarlas de manera eficaz.
4. Transcribir y transmitir los resultados de una búsqueda común.
5. Llevar a cabo una vigilancia y alerta documental en el marco de procedimientos de trabajo preestablecidos.
6. Evaluar los resultados de una búsqueda en términos de fiabilidad y pertinencia.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Analizar una petición de información compleja o imprecisa, hacer un diagnóstico y elaborar una estrategia de búsqueda; transcribir el resultado de la búsqueda.
2. Definir y después seleccionar entre distintas fuentes las más pertinentes.
3. Controlar las funciones avanzadas de los motores y metabuscadores y otras herramientas de búsqueda en la red para combinarlos de manera óptima; saber comparar y evaluar estas herramientas.
4. Conocer y saber explotar las herramientas de búsqueda de texto completo.
5. Establecer un proyecto de vigilancia y alerta documental.

6. Mantener una base de conocimiento, de preguntas con respuesta, que permita responder de forma rápida y coherente a las preguntas más frecuentes (FAQ).
7. Establecer las herramientas y procedimientos que permiten validar la fiabilidad y la pertinencia de la información encontrada.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Concebir estrategias de búsqueda y vigilancia y alerta documental complejas y evolutivas en la óptica de la toma de decisiones.
2. Definir una política de respuestas adaptadas a las necesidades de las distintas categorías de usuarios, que integre prestaciones de valor añadido así como la evaluación de la relación coste-eficacia de estos servicios y productos
3. Organizar la capitalización de los resultados de las búsquedas, por ejemplo en una base de conocimiento.
4. Elaborar métodos de evaluación de los sistemas de búsqueda de información.

Véase también:

T05 – Tecnologías de la información y la comunicación

Elaborar y aplicar criterios de selección, de adquisición, de conservación y de eliminación de documentos que permiten constituir y organizar colecciones de documentos de toda naturaleza o fondos de archivos, conservarlos garantizando su accesibilidad, desarrollarlos teniéndolos al día y expurgarlos de elementos que se hayan convertido en inútiles, siguiendo la evolución de las necesidades de los usuarios; describirlos en catálogos de toda clase (manuscritos, impresos, microformas, multimedia, bases de datos, sitios Internet).

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Verificar la presencia o la ausencia de documentos en una colección o un fondo.
2. Integrar o reordenar documentos en una colección o un fondo.
3. Comprender y conocer la definición de términos como: documento, expediente, fichero, documento de archivo, colección, fondos, catálogo, catalogación, inventario, serie, formulario, adquisición, depósito legal, expurgo, control de fondos, limpieza, depósito intermedio, archivado, ISSN, ISBN, norma DOI.
4. Hacer una catalogación sencilla con una plantilla de toma de datos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Medir la utilización que se hace de los documentos de una colección o de un fondo.
2. Evaluar la calidad y las lagunas de una colección o de un fondo y ajustarlo a las necesidades de los usuarios.
3. Identificar los documentos perdidos, actualizar los catálogos e inventarios
4. Utilizar las herramientas (catálogos, bibliografías, directorios, etc.) que permitan localizar y obtener los documentos.
5. Conservar o eliminar recursos documentales de manera conveniente, teniendo en cuenta la duración de la vida de los distintos tipos de documentos.
6. Elaborar o recuperar fichas catalográficas.
7. Actualizar las colecciones virtuales, las listas de vínculos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Dirigir un estudio global de la utilización de una colección o de un fondo.
2. Determinar los criterios de un depósito intermedio, crear un sistema de archivo.

3. Determinar los criterios de expurgo de una colección o de un fondo.
4. Armonizar la política de desarrollo de una colección con los otros miembros de una red con el objetivo de un uso común y de la conservación.
5. Concebir y gestionar colecciones virtuales, listas de vínculos.
6. Controlar la calidad del catálogo y velar por la aplicación de la política y las normas de catalogación (ISBD, Unimarc), redactar una guía para la toma de datos.
7. Controlar la calidad de las prácticas de conservación.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Definir un plan de desarrollo de las colecciones o de los fondos.
2. Realizar peritajes sobre la autenticidad o la antigüedad de los fondos bibliográficos.
3. Evaluar una política de selección de los documentos.
4. Definir los métodos que permitan apreciar la coherencia de una colección y su adaptación a sus condiciones de utilización.
5. Supervisar la política de archivo que garantice la conservación y la reutilización de todos los tipos de documentos, incluidos los documentos numéricos. Prever las migraciones y las herramientas que permitan releer y explotar los documentos.
6. Dirigir una política de catalogación que garantice la calidad de las fichas catalográficas; establecer la catalogación compartida y el intercambio de las fichas catalográficas; garantizar una vigilancia y alerta documental sobre la evolución de las normas de catalogación.
7. Participar en la evolución de las normas de descripción de los documentos o controlar su aplicación: Unimarc, Z.3950, Dublin Core, ISAD (G), etc.

Véase también:

G05 – Gestión de proyectos y planificación

Definir y aplicar una política de desarrollo de los fondos y colecciones, seleccionar los recursos de información que deben adquirirse (documentos, productos, prestaciones, etc.) y abastecer las colecciones y los fondos en función de las normas de gestión establecidas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Efectuar una compra específica de documentos o suministros de biblioteca según las directrices dadas.
2. Comprender y conocer la definición de términos como: adquisición, pedido, vale de compra, factura, gastos, recibo de caja, pago al contado, descuento, proveedor, suministro.
3. Efectuar el registro de las revistas recibidas mediante suscripción.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Comparar en un caso determinado la eficacia de los medios de obtención de documentos (por compra en Internet, por suscripción impresa o electrónica, por préstamo, por alquiler, por subvención, por depósito, por licencia, etc.).
2. Manejar herramientas de búsqueda, impresas o electrónicas.
3. Identificar los proveedores o proveedores posibles de un producto, de los documentos o de un servicio dado, comparar sus tarifas o hacer elaborar un presupuesto.
4. Seguir el suministro/prestación desde el pedido hasta la entrega, reclamar a un proveedor en caso de retraso, controlar la conformidad del documento o del suministro entregado respecto a la orden de pedido.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Redactar un concurso, establecer pliegos de condiciones y contratos para el suministro de equipamientos o prestaciones complejas.
2. Negociar condiciones de compra y licencia, acuerdos de subcontratación o externalización de actividades.
3. Organizar controles de recepción para prestaciones.
4. Aplicar una política de intercambio de documentos con el fin de enriquecer el fondo a menor coste.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Definir y controlar una política de adquisición y un canal completo de suministro de documentos.

2. Ejercer el derecho de tanteo en una venta pública, reivindicar documentos sustraídos de los archivos públicos.
3. Coordinar a distintos proveedores o a socios, internos o externos, implicados en un gran proyecto de adquisición o constitución de una memoria.
4. Concebir y controlar procedimientos de control de calidad en la recepción de productos o prestaciones inusuales.
5. Negociar la cesión o el depósito de fondos de archivos privados.

Véase también:

G03 – Venta y difusión

Determinar y aplicar métodos, medidas y técnicas destinadas a ordenar, proteger, conservar, restaurar y comunicar al público soportes documentales, cualquiera que sea su naturaleza.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Ordenar documentos en un dispositivo de almacenamiento: estantes, expedientes, repertorios, almacenes, depósitos, etc.
2. Clasificar y separar documentos según criterios sencillos (alfabéticos, numéricos, geográficos, cronológicos).
3. Verificar el estado de conservación de los documentos y efectuar pequeñas reparaciones.
4. Comprender y conocer la definición de términos como: soporte magnético, soporte óptico, microforma, diapositiva, recurso electrónico, magnetoscopio, escáner, cotejo, sellado, registro de inventario, fichero topográfico.
5. Dotar a los documentos y a las cajas de organización de: etiquetas, seguridad antirrobo, signatura, sellado, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Describir las principales exigencias y técnicas de protección de los documentos corrientes contra el deterioro, contra el robo, así como las normas de conservación y preservación.
2. Determinar y poner en práctica los tratamientos posibles (encuadernar, transferir, restaurar, transcribir, reformatear, microfilmear, digitalizar).
3. Comprender y controlar la coherencia de la circulación, la organización y la comunicación al público de los documentos.
4. Conocer y comprobar las condiciones de archivo y de almacenamiento.
5. Incluir en los documentos digitalizados los distintos metadatos vinculados al tratamiento material del documento para una recuperación óptima.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Controlar la accesibilidad de los documentos.
2. Poner en práctica técnicas modernas de prevención, conservación y restauración.
3. Establecer, aplicar y controlar un programa de conservación y preservación de los soportes de información, de transferencia de los soportes (microfilmación, digitalización, transcripción).

4. Elegir un sistema de ordenación adaptado a los distintos tipos de soporte (manuscritos, impresos, audiovisuales, electrónicos, etc.) y los acondicionamientos correspondientes.
5. Concebir y evaluar el flujo del documento, definir las operaciones inútiles o inadecuadas.
6. Velar por la buena conservación y la seguridad de los documentos valiosos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Concebir una política de archivo y conservación (gestión, duración y soporte de conservación, almacenamiento) adaptada a las exigencias legislativas y a las necesidades del organismo y sus clientes internos y externos.
2. Concebir y aplicar nuevos sistemas de conservación, preservación y comunicación al público de los documentos.
3. Elaborar un plan urgente para hacer frente a un siniestro.
4. Evaluar y poner en la práctica sistemas que garantizan la perpetuidad de la conservación de los documentos electrónicos en paralelo a la evolución de los formatos.
5. Promover políticas de adopción de las distintas normas de metadatos para la recuperación de la información.

Véase también:

- C01 – Comunicación oral
- C02 – Comunicación escrita
- C03 – Comunicación audiovisual
- C04 – Comunicación a través de la informática

Organizar físicamente el espacio de trabajo y los lugares de conservación de los documentos; acondicionar los espacios de consulta para permitir la recepción de los usuarios, con vistas a proporcionar los servicios que se esperan.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Dibujar el plano de un local con el emplazamiento de los distintos espacios y del mobiliario.
2. Comprender y conocer la definición de términos como: superficie total, espacio público, depósito, estantería compacta, seguridad, enlace interno, área de circulación, accesibilidad, higrometría, climatización, aislamiento acústico, ergonomía, etc.
3. Realizar e instalar la señalización.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Elegir el material para la colocación de un fondo homogéneo y limitado en volumen, y para las herramientas documentales correspondientes (ficheros, dossiers).
2. Disponer el mobiliario existente para facilitar las condiciones de trabajo o recepción.
3. Velar por la disposición de los puestos informáticos de acceso libre.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Acondicionar el espacio de un servicio de archivo, de una biblioteca, de un centro de documentación, de una mediateca, de un *stand* de exposición o de un espacio de autodocumentación.
2. Determinar y poner la señalización, los puntos de orientación, los planes para facilitar el acceso a los distintos puntos de información.
3. Seleccionar los equipamientos de lectura y protección de los documentos manuscritos, impresos, numéricos, audiovisuales, etc.
4. Preparar un traslado.
5. Tener en cuenta las exigencias ergonómicas en la adaptación de los puestos de trabajo del gestor y del usuario de un sistema documental.
6. Elegir y establecer un dispositivo de seguridad.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Responsabilizarse de un proyecto de creación de un centro de documentación, de un archivo o de una biblioteca, en colaboración con profesionales acondicionamiento: ergónomo, arquitecto, acústico, etc.
2. Concebir el acondicionamiento del espacio de una gran estructura de documentación o información: mostradores de recepción del público, espacios de lectura, espacios de autodocumentación, etc.
3. Decidir la localización y el acondicionamiento de los puestos de trabajo del personal.

Véase también:

G02 – Marketing

G05 – Gestión de proyectos y planificación

G06 – Diagnóstico y evaluación

Hacer disponibles y explotables los recursos (documentos y colecciones de documentos, información, conocimientos) mediante el suministro de productos y/o de servicios documentales, y asegurar su mantenimiento.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Dar forma y transmitir correctamente una información sencilla.
2. Conocer los usos posibles de los fondos, productos y servicios disponibles en el organismo.
3. Seleccionar las peticiones de préstamo entre bibliotecas y cursarlas.
4. Comprender y conocer la definición de términos como: producto, servicio, actuación, tema, resumen, sinopsis, servicio de valor añadido, OPAC, dossier de prensa, bibliografía, comunicación científica, soporte audiovisual.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Orientar el usuario hacia el producto o servicio más adaptado a sus necesidades y prácticas, y ayudar a obtenerlo de la forma apropiada.
2. Actualizar un producto (dossier, secciones de un portal documental, boletín de sumarios, etc.) según procedimientos definidos y criterios explícitos.
3. Asegurar la difusión selectiva o personalizada de la información según perfiles de interés.
4. Organizar los resultados de una búsqueda en bases de datos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Definir la organización interna y la presentación de un producto-tipo de información (dossier temático, resultado de búsquedas, FAQ, boletín de prensa electrónica, guía de sitios Web, etc.) adaptado a las prácticas de los usuarios.
2. Determinar la arquitectura de un portal de información, articulado en torno a productos (dossier, boletín de sumarios, etc.) o de servicios (nota de agencia, noticias, petición de documentos, suscripción a perfiles, etc.).
3. Definir o readaptar perfiles de interés.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Elaborar y hacer que una política de servicios y productos (catálogo, inventario de archivo, portal, sistema de vigilancia, etc.) evolucione adaptada a los usuarios, a las prácticas, a la naturaleza de los documentos y a las dificultades del entorno, permaneciendo al mismo tiempo en coherencia con los sistemas de información existentes.

2. Colaborar con otros organismos, internos o externos a la empresa, en el marco de una estrategia global de acceso y/o de difusión de la información.

Véase también:

T03 – Publicación y edición

C01 – Comunicación oral

C02 – Comunicación escrita

C03 – Comunicación audiovisual

C04 – Comunicación por la informática

T04 – Tecnologías de Internet

G02 – Marketing

Grupo T
— **tecnologías**

Diseñar, especificar y gestionar un sistema de información documental; definir el interfaz conveniente a los usuarios.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Utilizar las distintas funciones normales (adquisición, gestión, búsqueda, impresión, difusión y exportación) de un sistema de información estándar reconocido: un sistema de gestión electrónica de documentos (SGED), un sistema de búsqueda de la información, un sistema integral de gestión de bibliotecas (SIGB), de gestión de contenido, de gestión de los conocimientos.
2. Comprender y conocer la definición de términos como: GED, SIGB, portal, funcionalidades, módulo, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Caracterizar las funcionalidades de los distintos módulos de un sistema de información y los resultados esperados.
2. Hacer pruebas de los distintos módulos de unos o más de estos sistemas de información.
3. Utilizar, para la entrada de los datos en un sistema de información complejo, las particularidades y modalidades/condiciones de utilización del sistema.
4. Utilizar un sistema de información complejo de comercialización de información.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Integrar las funcionalidades de un sistema de información en un proceso de trabajo existente, planificar y aplicar el nuevo proceso.
2. Configurar con todo detalle un sistema de información complejo (por ejemplo los procesos de trabajo en un sistema de gestión de usuarios, el préstamo en un sistema de gestión de bibliotecas).
3. Hacer evolucionar los procesos de trabajo existentes en el marco de un sistema de información, para obtener un funcionamiento más eficiente y unos procedimientos más eficaces.
4. Definir las funcionalidades necesarias para un nuevo sistema de información y evaluar sus efectos en el mercado.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Combinar distintos sistemas de información en un diseño y una visión global, evaluar las posibilidades técnicas de realización de tal proyecto.
2. Planificar y realizar el despliegue de un sistema de información complejo.

3. Planificar y controlar la transferencia de un sistema de información a otro explotando las herramientas informáticas necesarias (analizadores sintácticos, macros, etc.).
4. Poner a punto y utilizar un método de evaluación (por ejemplo de los métodos de *benchmarking*) para probar sistemas de información complejos.
5. Diseñar y realizar el desarrollo de un sistema complejo de información informatizado.

Desarrollar, realizar y mantener sistemas de información documental explotando métodos de programación y creación de modelos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Utilizar un *script* o lanzar y controlar una macro programada en una aplicación.
2. Utilizar un programa de gestión de ficheros para elaborar una aplicación documental sencilla.
3. Comprender y conocer la definición de términos como: parámetros, desarrollo, *script*, macro, campo de la base de datos, valor, diccionario de datos, interfaz, índice, formulario, instrucción, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Instalar, configurar y utilizar programas informáticos generales o especializados.
2. Utilizar los lenguajes de *scripts* o lenguajes de macro para realizar, extender u optimizar aplicaciones.
3. Utilizar lenguajes de sistemas de gestión de bases de datos (SGBD) como SQL, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Conocer en detalle lenguajes de descripción de los documentos (por ejemplo SGML, HTML, XML, Javascript, ASP, PHP, etc.).
2. Especificar y elegir un lenguaje de programación o un entorno de desarrollo adaptado.
3. Utilizar un interfaz de programación para completar el desarrollo de un sistema de información complejo.
4. Utilizar normas para los sistemas distribuidos (por ejemplo Corba).

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Utilizar los paradigmas de diseño de sistemas de información, y los métodos de análisis y creación de modelos (Jackson, SA, OTM, OOA, ERM, etc.).
2. Estar familiarizado con los tipos corrientes de lenguajes de programación (orientada a objeto, estructurada), con los lenguajes correspondientes (como Java o C++) o las herramientas o el entorno de desarrollo (por ejemplo Rational Rose).

3. Dirigir proyectos complejos de desarrollo de programas informáticos que combinen distintas tareas, componentes, vínculos entre estos, y garantizar la gestión del proyecto de programa informático.
4. Utilizar sistemas de gestión de bases de datos (SGBD) como Oracle, Informix, SQL-Sever, etc.
5. Conectar/asociar el SGBD a las aplicaciones, y explotar los lenguajes correspondientes (por ejemplo SQL, ODBC, etc.).

Poner a disposición del público la información puesta en un formato para él, presentando o reproduciendo documentos en cualquier soporte, utilizando lo mejor posible las nuevas herramientas y métodos facilitados por las tecnologías de la información y comunicación.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Pagar un documento respetando las indicaciones señaladas.
2. Utilizar una hoja de estilo o un sistema de marcado predefinido.
3. Actualizar una información sencilla en un sitio web.
4. Integrar texto e ilustración, por ejemplo en un dossier o en una página web.
5. Supervisar el funcionamiento de una fotocopiadora y de una impresora, conocer el coste de una fotocopia y de una impresión, cambiar los consumibles.
6. Comprender y conocer la definición de términos como: edición, manuscrito, corrección, marcado, editor, BAT, HTML, XML, SGML, hoja de estilo, *home page*, página índice, tirada, encuadernación, ejemplar impreso, *master*, DTD, offset, reprografía, PDF, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Redactar páginas de información sencillas y publicarlas en la web o en un CD-ROM.
2. Crear o modificar un ejemplo o un modelo para una presentación.
3. Respetar las normas de la paginación, las menciones obligatorias, los derechos específicos de la publicación y de la edición.
4. Crear una hoja de estilo.
5. Desarrollar la estructura y los vínculos de una pequeña presentación en la web o en un CD-ROM.
6. Recuperar datos de diversas fuentes, insertarlos en un documento que siga las normas establecidas, y comprobar el resultado obtenido.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Desarrollar páginas de información que sean fáciles de recuperar y de comprender y que correspondan a las normas de escritura para la web, un CD-ROM, un libro, etc.
2. Diseñar y poner a punto un documento hasta su realización final: balizado, elección de los caracteres, de los formatos (HTML, GIF, PDF, etc), controlar su conformidad con una DTD.

3. Elaborar el pliego de condiciones de un boceto de una publicación impresa (libro, revista, folleto, catálogo, etc.) o electrónico (CD-ROM, sitio web, etc.)
4. Utilizar las normas y tecnologías de Internet para desarrollar una página web (ej. metadatos, *cloaking*).
5. Utilizar tecnologías de presentación más avanzadas para mejorar una presentación en la web y volverla más dinámica (Flash, PHP, etc.).
6. Reunir los elementos necesarios para la elaboración de un presupuesto por un proveedor: impresor, servicio de reprografía, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Definir una estrategia editorial en función de las necesidades del mercado, la competencia y las prioridades del servicio y/o de la empresa.
2. Proponer la solución técnica a la mejor relación calidad/coste, para la edición y la reedición de producciones multimedia y/o en multisportes.
3. Proponer y aplicar soluciones adaptadas a situaciones editoriales complejas debido al origen inconexo de los documentos y la multiplicidad de las fuentes.
4. Planificar la creación y asegurar el desarrollo de un sitio web o de una intranet, a escala de una gran empresa, sobre los contenidos y estructuras.

Utilizar servicios de Internet y sus tecnologías básicas para acceder a fuentes heterogéneas de información o para organizar la información.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Utilizar los navegadores web conocidos, los programas informáticos de mensajería y otras herramientas que sirven para los servicios de Internet (por ejemplo FTP, Telnet, news, *chat*, ICQ, etc.).
2. Utilizar todas las funcionalidades de los servicios Internet, como los motores de búsqueda, los directorios, los agentes.
3. Comprender y conocer la definición de términos como: HTML, Internet, navegador, servicio web, agente, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Caracterizar las distintas funciones de los navegantes red.
2. Probar nuevas funcionalidades de servicios Internet según un protocolo preestablecido.
3. Utilizar distintos servicios de valor añadido, por ejemplo *chat*, listas de correo, ICQ.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Conocer las bases (en particular, los protocolos o formatos) de la tecnología Internet (por ejemplo TCP/IP, RFC) y los principales servicios accesibles mediante Internet (por ejemplo WWW, correo electrónico, FTP, Telnet).
2. Instalar y configurar las herramientas de Internet en un puesto de trabajo individual.
3. Utilizar y conocer programas informáticos complementarios para convertir, comprimir, analizar la accesibilidad por medio de herramientas estadísticas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Montar y gestionar un servidor para distintos servicios Internet (por ejemplo: WWW, FTP).
2. Utilizar XML, XSLT, los servicios web, RDF, etc, en un proyecto.
3. Conectar a Internet sistemas propietarios y bases de datos.
4. Utilizar herramientas de programación específicas de Internet (por ejemplo: CGI, Java, Javascript, ASP, etc.).
5. Desarrollar e instalar una intranet.

Utilizar y aplicar los métodos, las técnicas y herramientas informáticos (hardware o software) para la implantación, desarrollo y explotación de sistemas de información y comunicación.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Utilizar un equipo o una aplicación informática normal.
2. Conectarse a un sistema profesional (BD, OPAC).
3. Utilizar las principales funcionalidades de un sistema operativo.
4. Comprender y conocer términos como: registro de datos, *byte*, cliente, servidor, sistema operativo, fichero, disco duro, monitor, formateado, digitalización, CD-ROM, ISDN, DSL, virus.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Estar familiarizado con las estructuras y las funcionalidades de los sistemas de información corrientes.
2. Establecer diagnósticos, diferenciar la naturaleza de una avería material o de los distintos mensajes de error emitidos por el sistema.
3. Especificar las características básicas de hardware o de software deseadas, cumpliendo las normas de la empresa y del contexto aplicativo.
4. Instalar una estación de trabajo o un puesto informático, un sistema operativo o una aplicación de ofimática usual en un puesto autónomo.
5. Diferenciar y utilizar de manera profesional los programas informáticos especializados de gestión, búsqueda documental, conversión o compresión de ficheros.
6. Elaborar formularios sencillos de introducción de datos.
7. Adaptar y utilizar un programa informático de comunicación y transferencia de datos.
8. Administrar el directorio electrónico de un servicio de mensajería de empresa.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Instalar y mantener las aplicaciones informáticas, o supervisar un parque informático constituido por equipos diferentes.
2. Controlar a un grupo de ordenadores compatibles bajo la responsabilidad del administrador.
3. Desarrollar aplicaciones documentales informatizadas, cualesquiera que sean los medios, de acuerdo con la política de la empresa.

4. Estar familiarizado con las medidas de seguridad de los datos, en particular los procedimientos de criptografía, los cortafuegos, los programas informáticos de detección de virus, los sistemas de filtrado.
5. Instalar y mantener una red; modificarlo, tanto a nivel físico como lógico.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Elaborar la política global informática y organizar su puesta en práctica.
2. Establecer el pliego de condiciones funcional y las especificaciones para un sistema de información o documentación, realizar la selección de un sistema y establecerlo.
3. Utilizar distintos sistemas operativos, como Windows NT, UNIX, etc, prestando atención a sus ventajas e inconvenientes y respetando el entorno del sistema de información.
4. Optimizar los recursos compartidos según las necesidades y las exigencias del sistema.

Grupo 

— **comunicación**

Expresarse y hacerse entender por medios y herramientas orales en distintos entornos profesionales.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Expresarse sobre una cuestión profesional con un vocabulario sencillo, comprensible por los no profesionales.
2. Mantener el control de un intercambio oral con varios interlocutores.
3. Recibir a visitantes o a los participantes en una reunión.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Resumir verbalmente una reunión.
2. Escuchar, reformular, explicar, orientar o aconsejar a un colega en un contexto profesional.
3. Ayudar a un interlocutor a reformular una pregunta o una petición documental, manteniendo un diálogo con él.
4. Animar una reunión de información transmitiendo algunos mensajes sencillos a un auditorio restringido o conocido.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Hacer una exposición oral de al menos media hora, con apoyos visuales.
2. Desarrollar un coloquio.
3. Explicar oralmente el desarrollo de un procedimiento, o las etapas de un proceso.
4. Organizar y animar una sesión de presentaciones.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Animar una mesa redonda, mantener en público un debate profesional con opiniones contradictorias.
2. Estructurar un discurso improvisado.
3. Efectuar un resumen verbal inmediato de hechos e ideas de diferente naturaleza y complejidad.
4. Elegir y modificar el modo de expresión oral en función de los objetivos y del entorno.
5. Realizar o responder a una entrevista, en los medios de comunicación.

Expresarse y hacerse entender por medios y herramientas escritos en distintos entornos profesionales; leer y entender un texto.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Entender y cumplir una consigna escrita.
2. Complimentar un formulario.
3. Escribir correctamente (ortográfica y gramaticalmente) un mensaje sencillo de una reunión o de una conversación telefónica.
4. Comprender y conocer la definición de términos como: nota, carta, acta, correo, texto, informe, mensaje electrónico, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Comprender bien un modo de empleo, una especificación técnica, una nota administrativa, un cuestionario.
2. Redactar una correspondencia normal, el acta de una reunión sin gran complejidad.
3. Corregir en un documento faltas de ortografía o términos improcedentes.
4. Aplicar las normas de presentación de los elementos que acompañan el documento (portada, resumen, bibliografía, etc.).

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Extraer los argumentos contenidos en un texto leído rápidamente.
2. Redactar un texto informativo, un resumen, una síntesis.
3. Reflejar el contenido de un debate científico, técnico o administrativo en forma de acta.
4. Revisar o reescribir (elección de los términos, sintaxis, estilo) un texto escrito por otros.
5. Encontrar títulos y lemas eficaces.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Componer y redactar un documento original que presente y desarrolle ideas, argumentos, conclusiones.
2. Adaptar un estilo de redacción a unos lectores determinados.
3. Concebir y redactar un escenario o un guión profesional: presentación de la empresa, lanzamiento de una acción, etc.
4. Redactar una correspondencia que necesite la comprensión, la interpretación y la síntesis de textos, datos, acontecimientos complejos o inconexos.

Expresarse y hacerse entender por medios y herramientas que aplican la imagen y el sonido.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Distinguir los distintos soportes audiovisuales.
2. Identificar diferentes tipos de imágenes fijas y con movimiento
3. Comprender y conocer la definición de términos como: imagen, icono, esquema, gráfico, escala, diapositiva, diaporama, fotografía, semiología gráfica, película, videograma, pantalla, efectos sonoros, videocámara, videoprojector, banda sonora, montaje, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Representar información sencilla en forma de una tarjeta, de un esquema, de un dibujo, etc.
2. Describir un contenido informativo de una serie de imágenes.
3. Transferir una información de una forma gráfica a otra.
4. Crear una imagen, un esquema, un gráfico, etc, o elegir una imagen en un archivo de imágenes en función del mensaje que se ha de transmitir.
5. Filmar y realizar un montaje audiovisual sencillo con motivo de un acontecimiento interno o externo.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Representar informaciones sobre un tema complejo en forma de esquema, mapa, dibujo, etc.
2. Reflejar el contenido de información de un tema en un formato de un documento audiovisual (dibujos, gráficos, fotografías, mapas, etc.).
3. Evaluar la calidad de un documento audiovisual en el plano informativo, en el plano técnico y en el plano estético.
4. Concebir la secuencia de las etapas de una realización audiovisual, en colaboración con profesionales del sector.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Idear un sistema de representación audiovisual en el marco de un plan de comunicación.
2. Plasmar este sistema en versiones y soportes adecuados para públicos culturalmente diferentes.

Expresarse y hacerse entender en distintos entornos profesionales, gracias a las herramientas ofimáticas: gestión de las carpetas y documentos, tratamiento de textos, hoja de cálculo, base de datos, dibujo y presentación, correo electrónico.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Utilizar las funciones principales de un sistema operativo para iniciar un programa, salvaguardar un fichero, buscar un fichero, gestionar ficheros en carpetas, reorganizar directorios, comprobar las propiedades de una carpeta o fichero (tamaño, fecha, encabezamiento de un correo, etc), obtener una vista previa.
2. Crear un documento sencillo con una aplicación ofimática (carta, informe, tabla, presentación gráfica, etc.).
3. Reconocer los tipos de ficheros que más se suelen utilizar.
4. Comprender y conocer la definición de términos como: sistema operativo, programa, parámetro, formato propietario, estructura, directorio y carpeta, documento y fichero, dirección, ventana, memoria, *netiquette*, plantilla.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. En una hoja de cálculo, utilizar fórmulas de cálculo sencillo.
2. Personalizar una aplicación.
3. Dar un formato a un documento para que pueda publicarse (encabezamiento, pie de página, margen, orientación, sumario, estilos, etc.).
4. Aplicar las funciones de filtrado automático de los correos electrónicos.
5. Insertar un objeto en un documento (cuadro, imagen de un archivo, otro fichero).
6. Realizar un macro o un *script* ya programado.
7. Controlar el estado del ordenador y utilizar las herramientas apropiadas (antivirus, compresor, desfragmentador, etc.)

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Utilizar las funciones de cálculo avanzadas de una hoja de cálculo, elegir y producir el gráfico más adaptado a los cálculos realizados para transmitir una información (gráficos circulares, histograma, curva, etc.)
2. Definir los campos de cada tabla de un SGBD y los listados seleccionados.
3. Importar o exportar datos de una aplicación de gestión, de una agenda, etc.
4. Utilizar las funciones de anotaciones o comentarios en un documento, de seguimiento de modificaciones.

5. Crear una presentación con diapositivas.
6. Llevar a cabo la instauración de carpetas compartidas o de una impresora en red.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Diseñar modelos y estilos de documentos, peticiones automáticas o estados de difusión (listados o cuadros).
2. Compartir una carpeta o una impresora en red.
3. Diseñar macros o *scripts* que permitan automatizar la producción parcial de documentos (elementos de la portada de un informe, cálculo sobre varios cuadros, etc.).

Entender y utilizar una lengua extranjera, tanto en la vida diaria como en las actividades profesionales.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Comprender lo esencial de un documento no especializado, como una noticia de un periódico.
2. Establecer un contacto elemental con un interlocutor que implique el empleo de algunas frases sencillas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Comprender y expresarse de manera comprensible en situaciones de la vida cotidiana y profesional.
2. Estructurar y redactar algunas frases sin dificultad sintáctica.
3. Resumir un documento profesional sencillo, leído o escuchado.
4. Comprender sin error las indicaciones de un programa informático o de una herramienta de búsqueda en la web.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Participar activamente en conversaciones profesionales normales, argumentar una decisión, justificar un reglamento, explicar un procedimiento.
2. Participar en una reunión de trabajo o en un seminario en la lengua en cuestión.
3. Mantener con una sintaxis correcta una correspondencia de carácter general o profesional.
4. Corregir un manuscrito o pruebas en la lengua en cuestión.
5. Redactar un acta de reunión.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Redactar un artículo, un acta, un resumen o pronunciar una conferencia en esa lengua.
2. Traducir un documento profesional complejo.
3. Reemplazar de improviso a un intérprete de una reunión (traducción consecutiva).
4. Negociar un convenio o un contrato con interlocutores extranjeros.

Hacer más fáciles y más eficaces las relaciones con los individuos y los grupos en todas las situaciones de intercambio de información o de negociación.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Reconocer la posición que uno ocupa frente a los interlocutores y adoptar el tono apropiado.
2. Verificar y pedir la confirmación de la correcta recepción de un mensaje.
3. Comprender y conocer la definición de términos como: debate, conflicto, confrontación, consenso, negociación, argumentación, prueba, concesión, confianza, escucha, persuasión, influencia, manipulación, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Analizar los comportamientos de los participantes en una actividad colectiva, sus intereses y sus motivaciones.
2. Adecuar, en las relaciones con socios, la actitud y la conducta que mejor permitan alcanzar el resultado deseado.
3. Comprender y tener en cuenta un ambiente cultural distinto del propio.
4. Terminar una negociación de modo que ninguna de las dos partes se sienta perjudicada.
5. Transmitir una información y asegurarse de su recepción y comprensión.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Elegir los argumentos y los modos de representación que permitan en una negociación responder a las objeciones.
2. Dirigir una negociación, desde su preparación hasta su término, aplicando las estrategias apropiadas.
3. Adaptar a los oyentes el lenguaje, los métodos y los procedimientos pedagógicos empleados.
4. Animar una reunión o una discusión electrónica de grupo.
5. Definir y gestionar confrontaciones de puntos de vista en el marco de una actividad colectiva.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Dirigir una negociación que reúna a agentes múltiples con intereses contrapuestos, teniendo en cuenta los intereses estratégicos de su empresa.
2. Anticipar y gestionar las situaciones de crisis.

Concebir y realizar operaciones de comunicación con el fin de posicionar y promover sus actividades dentro y fuera de la empresa.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Identificar los productos de información de su servicio.
2. Preparar e instalar herramientas de promoción: transparencias, proyección de diapositivas, retroproyector, magnetoscopio, videoprojector, *stand*, etc.
3. Comprender y conocer las definiciones de términos como: multimedia, intranet, dossier de prensa, derecho de copia, folleto, diagrama, publicidad, eslogan.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Personalizar ante los usuarios los productos de información de su servicio: por ejemplo, gestionar un fichero de difusión nominativa de una revista de prensa.
2. Colgar en una intranet información.
3. Reunir y preparar los elementos de un dossier de presentación y de una lista de destinatarios.
4. Inventariar y elegir los medios técnicos necesarios para una demostración o un *stand* de exposición.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Detectar las nuevas necesidades y redactar las recomendaciones correspondientes.
2. Negociar y poner en marcha los medios necesarios, ya sea con el servicio de comunicación o con una agencia de comunicación.
3. Elaborar documentos (en todos los soportes) para promover sus actividades.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Concebir, en armonía con la estrategia de comunicación de su empresa, la política de comunicación de sus actividades: objetivos, posicionamiento, presupuesto, mensaje, etc.
2. Llevar a cabo el seguimiento de una política de comunicación.
3. Establecer las herramientas de evaluación y hacer evolucionar la política de comunicación.
4. Concebir y desarrollar una política cultural y educativa mediante acciones dirigidas a los usuarios, a nivel interno y externo.

Grupo 
— **gestión**

Definir o entender una política de gestión de la información en una empresa; llevar a cabo o participar en su puesta en marcha a través de una organización adaptada, coordinada y eficiente de las actividades y dispositivos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Identificar los distintos componentes de un dispositivo de gestión de la información: componentes humanos, técnicos, financieros, jurídicos.
2. Entender y conocer la definición de términos como: mediación documental, gestión de la información, *records management*, *knowledge management*, inteligencia económica, gestión del conocimiento, red documental, ciclo vital de los documentos, circulación de la información, seguridad de la información, confidencialidad, cultura de la información, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Definir las interrelaciones del sistema de información con su entorno interno y externo a la empresa.
2. Identificar la forma de organización y el proyecto global de un organismo y sus consecuencias en términos de gestión de la información.
3. Definir y entender los fines de la información para la empresa y sus retos para las partes interesadas.
4. Definir los flujos de información externa/interna, interna/externa, interna/interna.
5. Aplicar las normas relativas a la seguridad de la información: confidencialidad, protección de los datos, protección contra las intrusiones y los virus, control de los accesos, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Organizar una red de unidades documentales o dispositivos de gestión en una empresa, en una rama profesional o de un territorio, por ejemplo creando una red de búsqueda y tratamiento.
2. Aplicar las normas ISO o AENOR relativas a la gestión de la información: por ejemplo, normas de *records management*, de metadatos, etc.
3. Definir los papeles y responsabilidades de los gestores de la información en función de los objetivos de la empresa.
4. Garantizar el buen funcionamiento de los mecanismos que protegen la información del acceso, la utilización y la destrucción no autorizados.

5. Detectar las disfunciones que obstruyen la buena marcha del sistema de información.
6. Adoptar las medidas que aseguren la continuidad operativa del dispositivo de información.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Contribuir a lograr que se reconozca la información como un activo estratégico de la empresa.
2. Diseñar y proponer un sistema global integrado de gestión de la información en una empresa.
3. Hacer evolucionar los métodos de dirección y organización en un sentido que favorezca la asociación, la interactividad, la flexibilidad de un sistema de información.
4. Supervisar y controlar la instauración de sistemas que permitan definir, medir y supervisar los riesgos asociados a la gestión de la información: saturación, piratería, robo, etc.
5. Anticipar soluciones de reanudación de actividad en caso de un incidente grave.
6. Elaborar guías metodológicas de gestión global de la información o influir sobre el contenido de las guías y normas existentes.

Analizar e identificar la actividad de información de su empresa en su cultura, en su contexto estratégico y de competencia; estar al servicio de esta estrategia poniendo a punto las herramientas de trabajo adecuadas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Distinguir los distintos productos y servicios de información de la empresa y las diversas categorías de usuarios y clientes.
2. Recoger datos objetivos sobre los usuarios y clientes: inscripciones, asiduidad, peticiones, consultas, préstamos, etc.
3. Comprender y conocer la definición de términos como: mercado, cuota de mercado, usuario, encuesta, objetivo, cliente, estrategia, plan de marketing, competidor, marketing directo, medios de comunicación, canales informales, red de distribución, *mailing*, foro, feria de muestras, etc

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Identificar la competencia directa o indirecta (los flujos de información de los competidores).
2. Utilizar métodos de encuesta preestablecidos, analizar los datos recogidos y difundir las representaciones gráficas...
3. Identificar y reunir las principales informaciones necesarias y pertinentes para un estudio de mercado de un producto o de un servicio.
4. Explotar las informaciones recogidas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Elegir los métodos de encuesta (cuantitativa o cualitativa) según las necesidades del mercado y las categorías de usuarios y clientes.
2. Diseñar las encuestas en la perspectiva estratégica de propuestas de soluciones.
3. Después de una encuesta, formular las recomendaciones y las opciones posibles.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. A partir de la identificación de un segmento de usuarios y del análisis de la competencia, definir una estrategia de marketing global y elaborar una “estrategia de productos”.
2. Determinar la viabilidad de un proyecto (logística, coste de desarrollo y comercialización, resultados esperados, calendario, equipo, etc.).
3. Poner en práctica un plan de actuación de marketing que permita llevar el seguimiento de la realización de los objetivos.

4. Integrar el resultado de los estudios de satisfacción en la estrategia de marketing, manteniendo la interacción con los clientes y usuarios.
5. Supervisar las innovaciones con el fin de anticipar las evoluciones de la empresa.

Desarrollar el servicio de atención al cliente y usuario, manteniendo una interacción permanente; establecer o aplicar los métodos que permitan responder a las obligaciones cliente- proveedor y comprobar su eficacia.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Efectuar una venta o una difusión de productos o servicios de información normalizados.
2. Entender y conocer la definición de términos como: cliente, venta, contrato, tarifa, presupuesto, factura, objetivo comercial, postventa, *mailing*, fuerza de venta, publicidad, distribución.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Dialogar con un socio comercial, cliente o proveedor.
2. Identificar a posibles clientes, informarles sobre un producto o un servicio de información (tarifas, condiciones de actualización, oferta simplificada, etc.) e informar a la dirección de la evolución de las expectativas.
3. Preparar y realizar un *mailing*, lanzar un producto.
4. Registrar, entender y tratar una reclamación, sabiendo transferir el asunto a otros en caso necesario y en el momento oportuno.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Elaborar un plan de prospección de clientes y redactar la argumentación técnica y económica correspondiente a los blancos elegidos; establecer el presupuesto de dicho plan.
2. Analizar los componentes comerciales de un producto o servicio de información: análisis financiero y viabilidad técnica.
3. Elaborar un plan de acción global para los responsables: objetivos, viabilidad, retorno, control.
4. Negociar la difusión y la promoción del producto o servicio con socios internos o externos: integración de los datos en un portal, campañas de suscripción, elección de una modalidad de venta (a tanto alzado o al consumo...).
5. Comprobar los compromisos contractuales en los contratos de venta.
6. Proponer una operación promocional o un medio publicitario.
7. Preparar un cuadro de tarifas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Elegir o validar una línea de difusión (intranet, extranet, suscripción, etc.) o un método de distribución (global, en el mes, al año, etc.) adaptado al mercado de un producto o de un servicio de información.
2. Concebir, redactar o controlar un contrato comercial de venta de prestación o de producto, y adoptar las medidas de validación por parte de especialistas jurídicos.
3. Llevar a cabo el seguimiento administrativo y financiero del desarrollo de un contrato.
4. Fijar objetivos de venta o difusión y controlar el cumplimiento de los mismos en los plazos previstos.
5. Elaborar herramientas de trabajo que permitan comprobar la satisfacción de los clientes y controlar la aplicación por el equipo (reuniones, informes, etc.).
6. Validar e iniciar una operación promocional o un medio publicitario.
7. Validar un cuadro de tarifas.
8. Calcular y llevar la supervisión el seguimiento del retorno sobre inversión (ROI).

Elaborar un presupuesto, controlar y optimizar los recursos financieros del organismo y su utilización.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Realizar un control o una relación rigurosa de indicadores: número de horas trabajadas, producción realizada, cantidades consumidas, etc.
2. Comprender y conocer la definición de términos como: presupuesto, factura, IVA, HT Impuestos no incluidos, TTC Impuestos incluidos, gastos, nota de pago, cargo, producto, presupuesto, descuento, haber/activo, datos cuantitativos, tesorería, coste, beneficio, margen, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Identificar en un presupuesto los productos y las cargas, así como las distintas partidas presupuestarias.
2. Hacer la diferencia entre el presupuesto contratado y el presupuesto realizado.
3. Controlar la conformidad entre órdenes de pedido, albaranes de entrega, notas de envío, facturas de proveedores, notas de pago.
4. Poner al día un cuadro de seguimiento de los gastos e ingresos.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Calcular costes, identificando los costes directos, los costes indirectos, un coste marginal.
2. Revisar las desviaciones de una planificación de seguimiento presupuestario.
3. Calcular un precio de venta y un margen de beneficio.
4. Elaborar, argumentar y supervisar la puesta en práctica de un presupuesto.
5. Definir indicadores útiles para supervisar la gestión presupuestaria y hacerlos conocer.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Llevar a cabo la elaboración y el seguimiento de un presupuesto elevado.
2. Elaborar un cuadro de mando que permita supervisar los resultados de una organización o de un proyecto importante.
3. Concebir las herramientas presupuestarias de ayuda para la toma de decisiones.

Gestionar, conducir y llevar a buen término un proyecto, movilizándolo recursos humanos, técnicos y económicos y cumpliendo las exigencias de tiempo.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Elaborar una planificación sencilla para la realización de una tarea.
2. Evaluar el tiempo dedicado a un conjunto de tareas.
3. Entender y conocer la definición de términos como: organización, procedimiento, planificación, cuadro de mando, proyecto, programación, tarea, carga de trabajo, plazo, objetivo, grupo de proyecto, organigrama, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Asumir una responsabilidad en un grupo de proyecto cumpliendo los objetivos de coste-calidad-plazo definidos en el pliego de condiciones.
2. Recoger todas las informaciones necesarias para dar cuenta del estado de progreso de un proyecto.
3. Establecer una programación provisional e identificar los desfases en relación con su tarea.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Redactar un pliego de condiciones para la puesta en marcha de un nuevo sistema de información o de organización.
2. Gestionar globalmente el progreso de un proyecto asignando a las tareas costes, plazos y recursos.
3. Establecer una programación que conlleve varias operaciones simultáneas y controlar su ejecución (por ejemplo metodología PERT).
4. Asumir la coordinación de un grupo de proyecto.
5. Identificar los puntos críticos en el progreso del proyecto: cumplimiento de la programación, utilización de los recursos humanos, financieros y técnicos, y corregirlos.
6. Comunicar sobre el proyecto con los comanditarios y los futuros usuarios del proyecto.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Concebir y ejecutar un proyecto complejo de organización.
2. Elegir y poner en funcionamiento los procesos, métodos y herramientas de gestión de proyecto y de resolución de problemas que permitan coordinar los distintos medios o socios de un proyecto.
3. Supervisar un pliego de condiciones o un concurso.
4. Supervisar la ejecución del proyecto y a los equipos asignados al mismo.

Identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de un producto o de un servicio, de un sistema documental, de una organización; elaborar, establecer y utilizar indicadores de evaluación; gestionar el cuadro de mando de un servicio, asumir una gestión de la calidad.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Efectuar un recuento, un estado de observación, manual o con material específico, de acuerdo con unas instrucciones previamente definidas: por ejemplo recuento de visitantes, peticiones, conexiones a un sitio web, páginas consultadas, etc.
2. Comprender y conocer la definición de términos como: disfunción, diagnóstico, auditoría, indicador, referencial, procedimiento, pliego de condiciones, estudio de necesidades, encuesta sobre el grado de satisfacción, cuadro de mando, gestión de la calidad, autobalance, *benchmarking*.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Definir las principales características de uso de un producto o de un servicio.
2. Definir toda disfunción ocasional o crónica de un puesto de trabajo, efectuar un chequeo sobre una herramienta (fichero, base de datos, etc.).
3. Aplicar un método de control o de resolución de problemas.
4. Mantener al día los indicadores de actividad, calidad o satisfacción.
5. Identificar desfases en relación con indicadores previos o en relación con un objetivo previamente fijado.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Concebir y aplicar una guía de mantenimiento y/o un cuestionario adaptado a la estrategia del proyecto; analizar y explotar los resultados de un estudio.
2. Emplear las herramientas de optimización del funcionamiento de un producto o de un servicio según un método adoptado (análisis del valor, norma de calidad, etc.).
3. Realizar un análisis comparativo de instrumentos documentales (tesauro, programas informáticos, etc.) o de productos, según un esquema de evaluación que permita posicionarlos (*benchmarking*).
4. Realizar una auditoría de conformidad según un manual de referencia.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Elaborar y realizar un diagnóstico completo del sistema de información, proponer soluciones originales y adaptadas, un plan director de reorganización.
2. Participar en la concepción y en la elaboración de un manual de referencia.
3. Participar en la concepción y en la puesta en marcha de un sistema de calidad en todos sus componentes.

Garantizar la integración, la eficacia y el desarrollo pleno del personal de una unidad de trabajo, aplicando la legislación y la normativa vigentes, respetando los objetivos de la empresa. Transmitir al personal los conocimientos técnicos y la experiencia para su desarrollo profesional. Organizar las unidades de trabajo. Gestionar el tiempo propio respetando prioridades y, llegado el caso, el de los demás.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Respetar una planificación con sus prioridades y llevar a cabo, en los plazos previstos, las actividades encomendadas.
2. Entender y conocer las definiciones de términos como: contrato de trabajo, clasificación, remuneración, perfil del puesto de trabajo, empleo, estatuto, acuerdo empresarial, organización sindical, convenio colectivo, comité de empresa, delegado del personal, referencial de competencias, formación permanente, período de prácticas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

1. Elaborar un plan de trabajo para actividades sencillas.
2. Efectuar la gestión administrativa del personal de carácter ordinario: establecer un archivo de personal, explicar los elementos de una nómina, establecer una planificación de las vacaciones, hacer respetar las normas relativas a la higiene y la seguridad.
3. Contratar y encuadrar al personal en prácticas estableciendo su plan de trabajo.
4. Evaluar, sobre la base de un referencial, las propias competencias en el marco de un proceso de certificación.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Organizar el trabajo de un equipo.
2. Elaborar o hacer evolucionar un perfil del puesto de trabajo describiendo las competencias correspondientes.
3. Llevar a cabo una entrevista individual con los miembros de su equipo.
4. Calificar la naturaleza de una falta profesional.
5. Establecer un dispositivo de integración del personal en prácticas, de los nuevos empleados.
6. Ayudar a un miembro de su equipo a preparar un expediente de candidatura a la certificación.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Optimizar la organización y las condiciones de trabajo de un conjunto de servicios.
2. Anticipar las evoluciones de la profesión estando atento a lo que acontece en otras unidades documentales y en las organizaciones profesionales, a nivel nacional e internacional.
3. Concebir o adaptar los canales o procedimientos de contratación en relación con la dirección de los recursos humanos.
4. Mantener una entrevista de evaluación, de contratación o de despido.
5. Gestionar los recursos humanos de una unidad documental: salarios, primas, decisión de contratación, promoción interna, formación, etc., respetando el derecho laboral.
6. Diagnosticar las necesidades, elegir las actividades de formación y negociarlas en el marco del plan de formación de la empresa.
7. Evaluar las competencias profesionales de un candidato a la certificación sobre la base de un referencial.

Concebir y aplicar una acción o un dispositivo de formación inicial o continua.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

1. Identificar los objetivos, el público y el contenido de una sesión de formación.
2. Garantizar la organización material de una sesión de formación (inscripciones, reserva de las salas, preparativos logísticos, etc.).
3. Comprender y conocer la definición de términos como: formación profesional, formación continua, educación a distancia, *e-learning*, objetivo pedagógico, autoformación, método pedagógico, sesión de formación, requisito previo, prueba, validación de los conocimientos de la experiencia, certificación, etc.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2.

1. Describir a los principales protagonistas de la formación inicial y continua
2. Intervenir en acciones de formación (organización de visitas, presentación de una actividad, demostración de una base de datos, etc.).
3. Llevar a cabo una tutoría o transmitir conocimientos o conocimientos técnicos a los usuarios y colegas con los apoyos existentes.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3

1. Definir las necesidades de formación y encontrar los medios de satisfacerlos con los recursos internos o recurriendo a organismos externos.
2. Definir los objetivos y el público de una actividad de formación dirigida a usuarios, estudiantes, etc.
3. Definir los objetivos pedagógicos y el contenido de una actividad de formación: por ejemplo la búsqueda de información en Internet o utilización de las fuentes.
4. Elegir los métodos pedagógicos, las herramientas y los medios técnicos (programa informático, videoprojector, presentación asistida por ordenador, conexión a una red, etc.) de una actividad de formación.
5. Programar sesiones, establecer una planificación, prever los medios materiales y humanos necesarios.
6. Animar y/o hacer evaluar una actividad de formación.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

1. Concebir y aplicar un dispositivo completo de formación, adaptándolo a las expectativas, conocimientos y experiencias de los alumnos y con todos los recursos útiles internos y/o externos.
2. Experimentar y desarrollar métodos pedagógicos innovadores como el e-learning, la tutoría a distancia.
3. Supervisar la evolución de la normativa en vigor en materia de formación y velar por su cumplimiento.
4. Elaborar una actividad de formación de formadores.

Grupo S

— otros saberes

Poseer los elementos principales de una(s) disciplina(s) distinta(s) de la de la información y documentación, pero que los profesionales de la información y documentación necesitan a menudo para ayudarles a resolver problemas (económicos, jurídicos, lingüísticos, psicológicos, etc.); o también contar con una cultura distinta de la de la información (por ejemplo cultura musical, médica, estadística, etc.) que puede posteriormente ampliarse para convertirse en la base de una especialización profesional: semejantes elementos enriquecen indudablemente la competencia global de un profesional y es necesario prepararse para evaluar esos conocimientos, complementarios de los que son inherentes a la profesión. Esos conocimientos complementarios son sumamente numerosos y se necesitan en cada caso métodos de evaluación particulares que el evaluador deberá desarrollar a partir del modelo necesariamente general y abstracto aquí propuesto. El término "la disciplina" debe poder ser sustituido cada vez por el nombre de la disciplina en cuestión.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 1

Sensibilización a la disciplina.

1. Disponer de una cultura básica en la disciplina.
2. Dominar el vocabulario básico de la disciplina.
3. Realizar algunas tareas sencillas, prácticas o concretas.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 2

Conocimiento de las prácticas.

1. Entender la especificidad de los conceptos de la disciplina.
2. Manipular herramientas, productos y técnicas básicas especializados.
3. Transmitir consignas prácticas.
4. Colaborar con especialistas de la disciplina en cuestión.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 3.

Dominio de los instrumentos.

1. Conocer las técnicas de la disciplina, definir las y utilizarlas.
2. Explotar una metodología de estudio o de trabajo adoptada.

3. Interpretar una situación específica en el área de la disciplina.
4. Emitir un juicio que en su caso pueda implicar una adaptación de las actividades.

→ EJEMPLOS DE NIVEL 4

Dominio metodológico.

1. Conceptualizar ciertos mecanismos del campo disciplinar.
2. Concebir nuevos instrumentos, productos, técnicas o métodos de análisis adecuados.
3. Elaborar y llevar a cabo proyectos complejos ideando métodos adecuados.

NB: Estas posibles competencias adicionales no deben confundirse con la "doble competencia", necesaria para desempeñar muchos puestos de trabajo especializados, y que designa la yuxtaposición de una competencia global en información y documentación y el dominio de otro campo de conocimiento totalmente distinto.

II

Las aptitudes requeridas

Relaciones – Búsqueda - Análisis –
Comunicación – Gestión –
Organización

Listado de las veinte principales aptitudes

A - RELACIONES

1 - Autonomía	109
2 - (Capacidad de) Comunicación	109
3 - Disponibilidad.....	109
4 - Empatía	109
5 - (Espíritu de) Equipo	109
6 - (Aptitud de) Negociación.....	109
7 - (Sentido) Pedagógico	110

B - BÚSQUEDA

1 - Curiosidad intelectual	110
----------------------------------	-----

C - ANÁLISIS

1 - (Espíritu de) Análisis.....	110
2 - (Espíritu) Crítico	110
3 - (Espíritu de) Síntesis	110

D - COMUNICACIÓN

1 - Discreción	111
2 - Capacidad de (respuesta rápida)	111

E - GESTIÓN

1 - Perseverancia	111
2 - Rigor	111

F - ORGANIZACIÓN

1 - (Capacidad de) Adaptación	111
2 - (Sentido de la) Anticipación	111
3 - (Espíritu de) Decisión.....	112
4 - (Espíritu de) Iniciativa	112
5 - (Sentido de la) Organización	112

a - Relaciones

1 - **Autonomía** - Capacidad para actuar de manera independiente sin tener en cuenta a otros o los valores o expectativas sociales. Poder tomar una iniciativa, una decisión, elegir entre varias soluciones sin remitirse a un órgano superior, incluso cuando se trata de una nueva cuestión que se debe a una combinación inédita de factores cuyos precedentes se conocen.

2 - (Capacidad de) **Comunicación** - Saber entablar relaciones personales con los demás de manera abierta y eficaz. Redactar un escrito o transmitir una información que sea explícita tanto en el contenido como en la forma, y siguiendo los canales convenientes, para una persona concreta o para un público determinado; crear una reciprocidad; ajustar la información en función de los efectos percibidos.

3 - **Disponibilidad** - Pensar siempre que *a priori* deben escucharse las peticiones o propuestas de otros, salvo si se tiene la certeza objetiva de que lo que se hace es más importante para el bien general; saber liberarse de la actividad que se está ejecutando para encargarse de la petición de un colega o de un usuario; ser interrumpido de una actividad y poder retomar esta misma actividad tras dicha interrupción.

4 - **Empatía** - Capacidad para percibir lo que otros quieren prestando atención a sus propósitos, escuchando sus preocupaciones y, como consecuencia, relativizando las propias opiniones acerca del tema. Al entender la petición del otro, su punto de vista y su argumento, uno se apropia de esta petición, siempre guardando la distancia necesaria con la puesta en marcha de una búsqueda de información objetiva.

5 - (Espíritu de) **Equipo** - Realizar de manera correcta la parte del trabajo que cada uno tiene junto con el resto de compañeros de un grupo o de un servicio, intercambiando y compartiendo con ellos información, herramientas, experiencia, etc., con la intención de alcanzar objetivos comunes (satisfacer una petición, mejorar la eficacia del centro de trabajo, etc.) y sin anteponer intereses personales; intentar no guardarse la información (o los documentos).

6 - (Aptitud de) **Negociación** - Considerar intereses contradictorios con el fin de que las dos partes implicadas lleguen a una solución común con la que ambas se sientan satisfechas. Cuando se prefiere la negociación a la

confrontación, una búsqueda puede terminarse, un proyecto puede concretizarse, y, sobretodo, se puede seguir gestionando un servicio fundamental en las ocupaciones del campo de la información. Detrás de esta aptitud, hay una habilidad para la negociación que se aprende y se cultiva como cualquier otra competencia.

7 - (Sentido) **Pedagógico** - Saber compartir los conocimientos propios y transmitirlos a los demás de manera comprensible y adaptándolos a las necesidades de cada uno. Adaptar el discurso personal a los niveles de atención y de interés de cada persona. Explicar y hacer comprender claramente a un oyente los datos de una situación o de un problema, adaptarse al nivel del oyente. Estudiar la comprensión y la readaptación.

b - Búsqueda

1 - **Curiosidad intelectual** - Estar abierto a los acontecimientos exteriores y a las novedades tanto en lo relacionado con la propia ocupación como en lo que interesa al usuario. Aprovechar cualquier oportunidad para enriquecer los conocimientos y reflexionar.

c - Análisis

1 - (Espíritu de) **Análisis** - Reconocer los elementos específicos o característicos de una situación o de un problema, dentro de un documento (sin importar su formato), de una relación de datos o de una petición. Dividir dichos elementos en diferentes categorías. Establecer entre ellos relaciones de causalidad o de interdependencia y determinar su significado.

2 - (Espíritu) **Crítico** - Emitir un juicio de valor sobre una declaración, un documento, una persona, una organización, un método de trabajo, una técnica documental, etc., detectando con objetividad los puntos fuertes y los débiles. Ser capaz de comparar una información, por ejemplo en cuanto a su veracidad o a la fiabilidad de sus fuentes.

3 - (Espíritu de) **Síntesis** - Reagrupar distintos elementos en función de rasgos pertinentes ligados a un determinado objetivo. Identificar los más importantes y jerarquizarlos. Crear un nuevo producto o servicio documental, organizado en función de lo que se considera más importante, y subordinando el resto.

d - Comunicación

1 - **Discreción** - Captar información, ya sea a través de testimonios u observando eventos, pero no difundirla si ésta es de carácter confidencial o si puede cuestionar personas, programas, proyectos, etc. Garantizar la discreción en el trámite de las peticiones, respetar la confidencialidad, someterse al deber de reserva.

2 - (Capacidad de) **Respuesta rápida** - Hacerse cargo rápidamente de una petición de información o de documentos en todas sus vertientes, facilitar elementos de respuesta, pistas de trabajo, sin esperar a haber encontrado toda la información.

e - Gestión

1 - **Perseverancia** - Mantener la voluntad de llevar a cabo un proyecto, de proseguir y mantener una actividad a pesar de las dificultades que puedan presentarse. No ceder al desaliento.

2 - **Rigor** - Actuar respetando escrupulosamente un reglamento o normas preestablecidas (por ejemplo, una norma especial de descripción bibliográfica, un cuadro de análisis de documentos, procedimientos de trabajo, etc.). Negar a los demás, y a uno mismo, cualquier relajación, cualquier excepción que no esté debidamente justificada. Asegurarse de la finalización del trabajo y de su calidad en todas sus vertientes.

f - Organización

1 - (Capacidad de) **Adaptación** - Encontrar las respuestas apropiadas a las gestiones y situaciones que sean nuevas o imprevistas, por ejemplo sobre un tema fuera del marco habitual. Adecuar la acción o planteamiento profesional de cada uno a un contexto dado o en relación a dificultades específicas. Saber aportar o traspasar una solución.

2 - (Sentido de la) **Anticipación** - Saber anteponerse al futuro. Prever un evento, una sucesión de hechos o consecuencias de una acción. Por ejemplo, saber detectar y satisfacer una necesidad de información potencial a partir de la evolución conocida o probable de la actividad del usuario. Tomar las

medidas convenientes sin esperar que pase algo negativo.

3 - (Espíritu de) **Decisión** - Hacer una elección o tomar una decisión en el momento oportuno, de acuerdo con los objetivos y medios disponibles, teniendo en cuenta los argumentos opuestos; y, además mantenerse en dicha elección inicial. Saber cómo no prolongar inútilmente una deliberación.

4 - (Espíritu de) **Iniciativa** - Imaginar, proponer, emprender, organizar sin necesidad de que alguien lo solicite o que lo dicten las normas del trabajo, en caso de que se produzcan situaciones nuevas, conflictivas o problemáticas tanto en el centro de trabajo como en el marco de las relaciones con los usuarios.

5 - (Sentido de la) **Organización** - Saber entender las diferentes dimensiones y componentes de una operación y los respectivos papeles de los diferentes participantes a partir de una visión global de la actividad de cada uno o de un proceso de trabajo. Comprender los motivos de una situación más o menos compleja; elegir y aplicar un método conveniente. Saber gestionar el tiempo de cada uno. Asegurar la coordinación de actividades elementales y supervisar su desarrollo. Evaluar y ajustar la gestión en función de los resultados.

Glosario

Actividad

Conjunto coherente de *tareas*, correctamente ejecutadas por una persona o por un grupo, y que conducen a un determinado resultado. Dichas tareas pueden agruparse en campos, y contribuyen a realizar los *objetivos* de una *ocupación-tipo*.

Actuación profesional

Resultado que se observa en la ejecución por parte de una persona de una actividad terminada, en referencia a los objetivos y dificultades que previamente se han determinado. El resultado es la manifestación de la competencia. Sólo se puede evaluar si los medios necesarios para realizar objetivos definidos han sido facilitados con anterioridad.

Aptitud

Disposición natural o adquirida de una persona, que induce a un comportamiento.

Bagaje

Conocimientos, competencia profesional y aptitudes de una persona a los que se puede recurrir en un momento dado, resultado de su formación y de todas sus experiencias.

Balance de competencias

Dispositivo de orientación o de reorientación profesional que permite a los asalariados o a los demandantes de empleo concretar su perfil de competencia y su evolución de carrera. Por una parte, permite identificar sus competencias profesionales y personales, y, por otra parte, sus aptitudes y motivaciones. La finalidad del balance de competencias es animar al colaborador a elaborar su propio proyecto profesional y, llegado el caso, a convertirlo en un proyecto de formación.

Cualificación profesional

Posesión por parte de una persona, a un determinado nivel, de las *competencias* necesarias para ejercer un empleo. Esta cualificación profesional viene de su formación y de sus experiencias. Reconocimiento de esta cualificación profesional y de su nivel. Proceso que conduce a obtener este reconocimiento.

Capacidad

Puesta en práctica, por una persona, de los conocimientos teóricos y técnicos de los que dispone, así como de su saber estar.

Certificación

Operación que permite garantizar, autenticar y legalizar las competencias o competencias profesionales de una persona según lo establecido en un referencial de competencias.

Competencia

Conjunto de capacidades necesarias para ejercer una actividad profesional y para dominar los comportamientos que se requieren. Los componentes son los siguientes: los conocimientos teóricos, los conocimientos técnicos y las aptitudes. Estos componentes deben ser operativos, aplicados en la práctica y validados.

Comportamiento

Conjunto observable de acciones y reacciones de una persona.

Empleo

Expresión corriente en las empresas que designa un conjunto de puestos concretos suficientemente cercanos para poder ser estudiados y tratados de manera global. El empleo se compone de actividades combinadas entre ellas de manera explícita o implícita en función de una organización específica.

Empresa

Cualquier organización pública o privada que reúne a personas con vistas a producir y/u ofrecer bienes y servicios.

Función

Conjunto de tareas y de responsabilidades que se define según el objetivo que debe alcanzarse y que compete al ejercicio de un puesto.

Información y documentación

Profesión cuya misión consiste en encontrar información para uso profesional (después de haber sabido buscarla), tratarla para incrementar sus cualidades de uso, administrarla, convertirla en fácilmente accesible y transmitirla a aquellos que la necesitan, usuarios o clientes. Es lo que hacen los bibliotecarios, documentalistas, archiveros, indizadores y muchos más.

Misión

Tarea encomendada a una persona para responder a un objetivo definido previamente.

Movilidad profesional

Paso de una persona de una ocupación a otra dentro de una misma profesión, o de un nivel de competencia a otro dentro de la misma ocupación, o incluso de una profesión a otra dentro de la misma empresa o en otra.

Nivel de cualificación

Situación de una persona en un cuadro de cualificación que distribuye los conocimientos y la experiencia profesional en una ocupación (o conjunto de ocupaciones cercanas) entre diferentes *funciones*. El nivel de cualificación tiene en cuenta las competencias (fundamentalmente técnicas), el nivel de complejidad de las operaciones que se han de llevar a cabo y los niveles de autonomía, de decisión y de anticipación.

Nivel de competencia

Grado en el que se poseen las capacidades que constituyen una determinada competencia y que se localiza en una escala preestablecida.

Núcleo de la ocupación

Núcleo duro de las actividades y competencias de una ocupación, lo que constituye su especificidad.

Ocupación

Conjunto coherente de *competencias* movilizables presentes en cierto número de personas, que concurren a una misma finalidad y que ejercen una función técnica común. Una ocupación tiene varias características: la existencia de prácticas profesionales señaladas e identificadas; la existencia de un conjunto teórico, de trabajos y de reflexiones que sostienen estas prácticas; el reconocimiento, validado fuera de la empresa, del dominio de dichas prácticas y teorías por un diploma, una prueba. Remite a la persona y a su grupo de pertenencia. Una misma *profesión* puede agrupar varias ocupaciones. Una ocupación no es ni un *empleo*, ni un puesto concreto en un lugar de trabajo, ni un cargo en una empresa.

Ocupación tipo

Ocupación definida teóricamente, que corresponde a una ocupación o a una

reagrupación de ocupaciones cercanas.

Perfil de competencia

Conjunto estructurado, en un momento dado, de las competencias de una persona.

Perfil de puesto

Conjunto estructurado de las características de un puesto: las actividades ejercidas, las competencias necesarias, las condiciones del ejercicio de ese puesto.

Profesión

Conjunto de ocupaciones que concurren a un mismo objetivo común, cercanos los unos a los otros.

Profesional de la información y documentación

Persona que dedica su actividad profesional a una ocupación de la información y documentación, aplicando las normas de la profesión, sea cual sea el marco profesional en el que ejerce su actividad.

Puesto de trabajo

Conjunto de actividades y tareas que deben realizarse, en una determinada empresa o en un momento dado. Un puesto se establece por medio de un análisis de la organización del trabajo y no por la actividad de la persona (consultar perfil de puesto). El puesto existe independientemente de la persona que lo ocupa. Varias personas pueden ocupar un puesto de trabajo y una persona puede trabajar en varios puestos.

Referencial de competencia

Repertorio de competencias necesarias para ejercer una profesión. En este referencial de competencias, éstas se exponen a través de ejemplos de actividades representativas de estas competencias a un nivel determinado.

Saber

Conjunto estructurado de conocimientos, generales o específicos, que una persona posee.

Saber estar

Capacidad para mostrar actitudes o comportamientos adecuados a una situación específica.

Saber hacer

Dominio por parte de una persona de los métodos y herramientas que le dan la capacidad de ejercer una actividad profesional definida.

Tarea

Unidad básica de trabajo.

Validación del bagaje profesional

Sistema que permite reconocer y validar los valores de la experiencia con vistas a obtener la totalidad o parte de un título.

Índice

Las páginas a las que señala este índice pueden tratar el concepto sin contener el mismo término indicado. En este caso las páginas figuran en cursiva. En los casos de los términos que aparecen en las competencias el número de página indicado señala el comienzo de la competencia que contiene el término.

A

adaptación.....	111
acceso a la información.....	51
accesibilidad de los documentos.....	57
acogida de los usuarios.....	39
acondicionamiento de la recepción.....	59
acondicionamiento del espacio..	57, 59
actividad de formación.....	99
actualización de la información...	47, 69
adquisición	
de documentos.....	55
de datos.....	53
agente	
de búsqueda.....	51
de vigilancia y alerta documental...	51
inteligente, electrónico.....	67, 71
agrupación de recursos.....	45
almacenamiento.....	57, 59
en soporte electrónico.....	72
análisis	
automático.....	49
espíritu de análisis.....	112
de la demanda.....	39
del valor.....	95
documental.....	49
animación	
del debate, de la mesa redonda.....	77
discusión electrónica.....	83
anticipación.....	111
anuario.....	47, 51, 71
aplicación documental Ver sistema de información	
archivo definitivo.....	53
archivo electrónico.....	72
arquitectura de un portal.....	61
asiduidad.....	89
asociación.....	41, 55, 87
auditoria de conformidad.....	95
autonomía.....	109

B

banco de datos.....	45
---------------------	----

base de conocimiento.....	45, 51
base de datos.....	45, 80
<i>benchmarking</i>	95
bibliografía.....	47, 53, 61, 78
biblioteca digital.....	45, 65
boletín	
de prensa.....	61
de sumarios.....	61
búsqueda	
de información.....	49, 51
documental.....	49, 51
en texto libre.....	51

C

campo de una base de datos	45, 67
capacidad de respuesta rápida.....	111
cartografía.....	79
catalogación.....	49, 53
por materias.....	49
catálogo.....	45, 51, 53
catálogo por materias.....	53
categorización.....	49, 51
certificación.....	41, 97, 99
ciclo vital de los documentos	45, 65, 87
clasificación.....	49
cliente.....	39, 89, 91
colección	
de documentos.....	45
enriquecimiento.....	55
organización, gestión.....	53
comercialización de la información	51, 65
comunicación.....	111
competencia.....	89
compilación de contenido	45, 61, 65, 87
concurso Ver pliego de condiciones	
condiciones de archivo y de almacenamiento.....	57
configuración de un programa.....	67
conservación de los documentos..	53, 57
consorcio.....	43
contrato.....	43, 91
adquisición, prestación.....	55

comercial, de venta	91	de archivo.....	53
derecho mercantil	43	estructura	45, 65
control de fondos.....	53	tratamiento material	57
conversión de datos.....	57, 72, 80	derecho	
<i>copyright</i>	43	a la intimidad	43
coste.....	93	a la información.....	43
criterio de búsqueda.....	51	de autor	43
critico	110	de copia.....	43
cuadro		de imagen	43
de mando.....	89, 94	de la competencia	43
de clasificación (archivística)	53	de préstamo	43
de tarifas.....	91	mercantil	43
cultura		propiedad industrial	43
de la información	39	publicación, edición	69
profesional	41	dossier	53
curiosidad intelectual.....	110	electrónico.....	45
D		temático	61
dato (<i>item</i>).....	45	dossier de prensa.....	61
decisión.....	112	DSI.....	49
defensa de la profesión.....	41	DTD (descripción de tipo de	
demanda de información... ..	49, 51	documento).....	45, 65
deontología.....	41	Dublin Core.....	53
depósito		E	
de fondos.....	55	editor.....	47
intermedio.....	53	edición.....	69
legal	53	elaboración de modelos de datos	45, 67
derecho de copia	43	e-learning.....	99
desarrollo de los fondos.....	55	empatía.....	109
desarrollo profesional.....	41	encuesta sobre el grado de	
descripción Ver también metadatos		satisfacción.....	95
archivística.....	45	enriquecimiento del fondo	
bibliográfica	45	documental.....	55
descriptor.....	49	entrevista	
diagnóstico.....	95	con el usuario	39
diagrama	84	de evaluación.....	97
diccionario de datos	67	dirigir una entrevista.....	77, 97
difusión		equipamiento de lectura.....	59
de información	61, 91	equipo.....	109
de la información.....	61	ergonomía.....	59, 65
de productos o servicios		espacio	
selectiva de la información (DSI) ...	49	de autodocumentación	59
difusor de la información.....	47	de lectura.....	59
digitalización.....	57, 72	espíritu	
directiva.....	...43	crítico	110
discreción.....	111	de análisis	110
disponibilidad.....	109	de equipo.....	109
dispositivo de información.....	45, 65, 87	de iniciativa	112
distribución de contenidos	45, 61, 65	de decisión.....	112
documento		de síntesis	110
adquisición	55	esquema de evaluación	95
audiovisual.....	79	estatus	41
categorías de documentos.....	47	estrategia	
conservación de documentos.....	53	recogida, adquisición	47

de vínculos.....	47
listado de autoridades.....	49
M	
macro.....	67, 80
mantenimiento	
de la aplicación documental	65
del producto de información.....	61
manual de indización.....	49
marcado.....	69
marketing.....	89
materia.....	49
mención obligatoria.....	69
medio profesional.....	41
metabuscador	51
metadatos.....	45
Dublin Core	53
método de búsqueda	51
motor	
cartográfico.....	51
de búsqueda.....	51, 71
N	
navegador web.....	71
necesidad	
de los clientes, de los usuarios ..	39, 89
de información	39
negociación.....	83, 109
norma.....	43, 45
bibliográfica.....	45
conservación de los documentos	57
de catalogación	53
DOI	53
informática	67
normalización.....	41
normas de toma de datos.....	45
O	
OAIS (Open archival information system).....	45
objetivo pedagógico.....	99
ofimática.....	72, 80
operador booleano.....	51
ordenación de documentos.....	57
organismo emisor	47
organización.....	57, 94, 112
de la profesión	41
de la información.....	45
de servicios de información	87
de la colección.....	53
orientación del público.....	39

P	
paginación.....	69
palabra clave.....	49, 51
pedagogía.....	110
perfil	
de interés.....	61
del puesto de trabajo.....	97
perseverancia.....	111
personalización.....	61
petición de información.....	39, 51
plan director	
de la información.....	87
informatico.....	72
planificación y programación	94, 97
plantilla	
de toma de datos.....	53
de documentos.....	80
plazo de la conservación legal	43
pliego de condiciones.....	
boceto de un producto.....	69
enriquecimiento de los fondos,	
de equipamiento	55
funcional	45, 72
sistema de gestión documental	
(SGD)	72
política	
de adquisición	55
de análisis	49
de archivo	53, 57
de almacenamiento.....	57
de indización	49
gestión de la información.....	87
productos y servicios.....	61
portal	
arquitectura de un portal	61
de seguridad	59
documental, de la	
especializado, temático.....	47
información.....	45, 51, 61
personalizado.....	45
práctica de una lengua extranjera.....	82
preservación de documentos.....	57
presupuesto.....	55, 69, 93
producto de información.....	61
productor	47
programa (<i>software</i>).....	67, 72
de comunicación	72
de mensajería.....	71, 80
de código abierto	43, 71
documental	49, 65
configuración del programa.....	67
programación.....	67
promoción del producto o servicio	91
propiedad intelectual.....	43

protección		de la información.....	87
de datos	43	de los documentos.....	57
de la información.....	87	de los datos.....	72
de la vida privada	43	selección archivística	53
de los documentos	57	sentido de la organización	112
proveedor de servicios.....	43	sentido pedagógico.....	110
publicación.....	69	señalización.....	59
de documentos electrónicos	61, 65, 69	serie (archivística).....	53
electrónica.....	69	servicio	
impresa.....	69	al usuario.....	39
puesto de trabajo informático.....	71	de información	61
		servicios Internet.....	71
R		sesión de formación.....	99
recogida Ver también : adquisición de		SGBD (sistema de gestión de bases de	
documentos		datos).....	67
de datos	55	SGED (sistema de gestión electrónica de	
de fuentes	47	documentos).....	65
de la información.....	47	SIGB (sistema integral de gestión de	
reconversión.....	53	bibliotecas)	65
<i>records management</i> (RM)	45, 53, 65, 87	síntesis	
recurso distribuido.....	72	documental	49
recurso institucional.....	47	espíritu de síntesis.....	110
recurso personal.....	47	verbal.....	77
recursos humanos.....	97	sistema	
red		de archivo.....	53
de vigilancia y alerta documental....	87	de búsqueda de información.....	65
documental, de información	47, 53, 87	de clasificación.....	49
informática	72	de difusión de la información	61
redacción.....	78	de información	65, 87
referencia bibliográfica.....	45	de información documental	45, 65, 87
referencia de sitios web.....	49	distribuido.....	67
referencial.....	95	propietario.....	71
de competencias.....	97	soporte de información.....	57
reformulación de una petición	39, 51, 77	<i>stand</i> de exposición.....	59
registro.....	47	suscripción.....	55
registro de revistas.....	55		
remodelación.....	65	T	
repertorio.....	45, 47, 51, 53	tecnología de Internet	67, 69, 71
representación		<i>textmining</i>	49
audiovisual.....	79	texto completo.....	51
cartográfica	51, 79	thesaurus.....	49
de la información	49	tipología de documentos.....	47
restauración de documentos	57	toma de datos	65
resumen		trabajo en equipo.....	94
automático.....	49	transferencia	
documental.....	49	de datos	65
rigor	111	de soportes.....	57
S		transliteración.....	45
salv guarda de la información... ..	45, 53	traslado.....	59
<i>script</i>	67, 80	tratamiento de la información.....	45, 49
seguridad		trayectoria de la profesión.....	41
de acceso a los datos.....	45, 87		

U			
Unimarc.....	53		
uso de la información.....	39, 89		
usuario.....	89		
de la información	39		
de sistemas de información	39, 65		
formación de usuarios	39		
política cultural y educativa.....	84		
usuario final.....	41		
V			
validación de los conocimientos de la experiencia	99		
		validez administrativa.....	53
		vigilancia de sitios, de páginas web....	47, 71
		vigilancia y alerta documental.....	51
		vocabulario controlado.....	49
		W	
		web invisible.....	51
		web semántica.....	49, 71
		X	
		XML.....	67, 71

Agradecimientos

Esta obra ha sido preparada y publicada bajo los auspicios del Consejo Europeo de las Asociaciones de la Información y Documentación (ECIA). Deseamos agradecer calurosamente a todas y todos cuyo trabajo, competencia y dedicación permitieron esta realización.

Entre ellos, en Francia, la ADBS (Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation) y los miembros de su grupo-proyecto Referenciales:

- Marie BAUDRY de VALUE, responsable del centro de documentación del CEREQ (Centre d'Études et de Recherche sur les Qualifications).
- Arlette BOULOGNE, directora del INTD/CNAM (Institut National des Techniques de la Documentation/Conservatoire National des Arts et Métiers).
- Agnès CARON, responsable del Centro de recursos documentales del CIDJ (Centre d'Information et de Documentation Jeunesse).
- Sylvie DALBIN, consultora (Assistance et Techniques Documentaires).
- Laurence DAPON, responsable Empleo – Referenciales – Certificación de la ADBS.
- Jean MEYRIAT, director de estudios (jubilado) en la École des Hautes Études en Sciences Sociales, Presidente de honor de la ADBS.
- Sophie RANJARD, directora de estudios (Kynos).
- Éric SUTTER, asesor (Bureau van Dijk Ingénieurs Conseils).
- Dominica VIGNAUD, directora del EBD (École de Bibliothécaires-Documentalistes).

Así como a los siguientes expertos que fueron invitados a trabajar con ellos sobre el ámbito donde se reconocen como especialmente competentes:

- Michèle BATTISTI, encargada de vigilancia y alerta documental en derecho de la información (ADBS).
- Isabelle GAUTHERON, directora de la Infothèque du Pôle Universitaire Léonard de Vinci.
- Maryvonne JOSÉ, responsable de un servicio documentación/vigilancia y alerta documental
- Claudine MASSE, responsable de formación de la ADBS.
- Paul-Dominica POMART, director de formación y desarrollo de las competencias (Bayard).
- Joëlle MULLER, directora de los recursos documentales de Fondation Nationale des Sciences Politiques (Sciences Po).

Marie-Madeleine SALMON, responsable documentación y *knowledge* (Publicis).

Así como a otros profesionales que prefirieron permanecer en el anonimato.

En Alemania, la DGI (Deutsche Gesellschaft für Informations - Praxis und Wissenschaft) y los miembros de su grupo-proyecto Referenciales y certificación:

- Gabriele BEGER, directora, Zentral und Landesbibliothek Berlín, Presidente de la DGI, Frankfurt.
- Christine FISCH, Secretario General de la DGI, Frankfurt.
- Robert FUNK, profesor, Humboldt Universität, Berlín.
- Sabine GRAUMANN, directora, TNS Infratest Business Intelligence, Munich.
- Ulrich KÄMPER, directeur, Wind GmbH, Köln.
- Ute KRAUSS-LEICHERT, profesor, Hochschule für angewandte Wissenschaften, Hamburg.
- Hartmut MÜLLER, Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung, Frankfurt.
- Marc RITTBERGER, profesor, Alta escuela de gestión, Ginebra.

Así como a los siguientes expertos que fueron invitados a trabajar con ellos sobre el ámbito donde se reconocen como especialmente competentes:

- Robert BARTH, director, Stadt - und Universitätsbibliothek, Bern.
- Françoise FELICITE, consultor en información documental.
- Heike GRUHL, Bionorica AG, Neumarkt.
- Acanalar HAMMWÖHNER, profesor, Universität Ratisbona.
- Heike HOTZEL, Thüringer Universitäts - und Landesbibliothek, Jena.
- Alois KEMPF, Eidgenössische Forschungsanstalt WSL, Birmersdorf.
- Irmgard LANKENAU, directora, Universitätsbibliothek Universitätsbibliothek Koblenz-Landau.
- Thomas MANDL, Universität Hildesheim.
- Danielle MINICO, Biblioteca cantonal y universitaria de Lausana.
- Horst NEISSER, director, Stadtbibliothek Köln.
- Urs NAEGELI, profesor HES de Coire, presidente de la Asociación Suiza de Documentación.
- Ulrich THIEL, Fraunhofer-Institut für integrierte Publikations - und Informationssysteme IPSI, Darmstadt.

En España, a la SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica), y especialmente:

- Carlos Miguel TEJADA ARTIGAS, profesor de biblioteconomía y documentación en la Universidad Complutense de Madrid.
- Mateo MACIA GÓMEZ, director del archivo del Congreso de los Diputados.

En Bélgica, a la ULB (Universidad Libre de Bruselas), y especialmente:

- Marc VANDEUR, Presidente del sector de las ciencias y tecnologías de la información y la comunicación.
- Cécile Van de LEEMPUT, vicedecana de la Facultad de Ciencias Psicológicas y de la Educación.
- Isabel SASTRE CANTANO, ayudante en ciencias y tecnologías de la información y la comunicación.

En el Reino Unido, a la ASLIB (The Association for Information Management), y especialmente Peter MATTHEWS, European Unión Coordinator.

En la República Checa, a la SKIP (Asociación de los Profesionales de las Bibliotecas y de la Información), y especialmente:

- Jarmila BURGETOVA, Biblioteca de la Academia de las Ciencias de la República Checa, Presidente de honor de SKIP.
- Zlata HOUSKOVA, Biblioteca nacional de la República Checa.
- Miloslava FAITOVA, Biblioteca universitaria de Plzen.
- Zuzana HAJKOVA, Biblioteca de investigación en Ceske Budejovice.