

Agente del servicio de asistencia informática

FF09 Infraestructura, operaciones y seguridad de las tecnologías de la información · ISCO-08 3512 · CBS 0821 Asistencia al usuario en TIC · antigüedad junior · También conocido como: Técnico de servicio de asistencia, Especialista en soporte informático, Analista de servicio de asistencia técnica

Recibe las incidencias de los usuarios, resuelve los problemas informáticos habituales y remite las incidencias más complejas a los especialistas con la debida antelación.

El agente del servicio de asistencia es el primer punto de contacto entre el usuario y el departamento de TI y se encarga de registrar, evaluar y, o bien resolver, o bien derivar cada incidencia. A diferencia del administrador de sistemas, este puesto tiene derechos limitados y trabaja siguiendo procedimientos fijos y plazos de resolución. En la selección se da demasiada importancia a los conocimientos técnicos, mientras que la rotación de personal se debe a la combinación de la orientación al cliente con el ritmo de trabajo: es necesario saber atender con cortesía a un usuario molesto, dejar un registro claro y atreverse a escalar el problema cuando no se pueda resolver por uno mismo.

Cifras clave de este perfil

25 competencias · 6 Competencias que se deben evaluar · 4 Competencias imprescindibles · centro de gravedad: Tecnología digital, datos e inteligencia artificial 53%, Comunicación e influencia 14%, Autogestión, iniciativa y resiliencia 13%

1 Competencias a medir

Estos son los constructos de conducta y aptitud de este perfil. Cada uno indica qué cuestionario de hrmforce lo mide.

Competencias a medir	Nivel objetivo	Instrumento hrnforce	Método de medición	Ancla conductual en el nivel objetivo
Orientación al cliente Competencia (marco 50): Orientación al cliente		Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Evaluación de 360 grados	Descubre la verdadera necesidad que se esconde tras la pregunta de un cliente, elabora una propuesta adecuada y comprueba, tras su ejecución, si ha funcionado.
Precisión y atención al detalle Competencia (marco 50): Precisión		Big Fifty, 360 Feedback	Cuestionario de personalidad	Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.
Integridad y fiabilidad Competencia (marco 50): Integridad		Big Fifty (Escala de Integridad), 360 Feedback, Entrevista estructurada	Cuestionario de personalidad	Informa de un posible conflicto de intereses por iniciativa propia y solicita que se revise la situación antes de que se tome una decisión.
Disciplina y cumplimiento de los compromisos Competencia (marco 50): Disciplina		Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Cuestionario de personalidad	Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.

Competencias a medir	Nivel objetivo	Instrumento hrnforce	Método de medición	Ancla conductual en el nivel objetivo
Tolerancia al estrés Competencia (marco 50): Resiliencia ante el estrés		Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Cuestionario de personalidad	Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.
Alternancia entre tareas y funciones Competencia (marco 50): Flexibilidad		Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check	Observación en el puesto de trabajo	Alterna de forma autónoma entre tareas de ejecución y de asesoramiento, toma notas para cada función y retoma correctamente el trabajo interrumpido.

2 Perfil completo de competencias

Todas las competencias de este perfil, ordenadas por peso. El indicador de comportamiento que figura debajo de cada competencia corresponde al nivel objetivo.

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Llamadas de asistencia y contacto telefónico Resuelve consultas poco habituales en una sola llamada, mantiene la duración de la llamada bajo control y resume de forma clara el acuerdo alcanzado.	 N4	5	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Communication Styles
V	Gestión de incidencias y resolución de problemas Establece una línea de investigación ante una interrupción desconocida, restablece el servicio y registra la causa y la solución para su reutilización.	 N4	5	sí	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Análisis de problemas Desglosa una queja recurrente en posibles causas, las comprueba con sus propios datos y señala la causa más probable.	 N3	5	sí	Centro de evaluación	Competency Check, Ability Scan

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
G	Orientación al cliente Descubre la verdadera necesidad que se esconde tras la pregunta de un cliente, elabora una propuesta adecuada y comprueba, tras su ejecución, si ha funcionado.	 N3	5	no	Evaluación de 360 grados	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
K	Conocimientos básicos sobre redes informáticas A partir de los síntomas, deduce en qué capa de red se encuentra un problema y lo corrobora con sus propias mediciones.	 N3	5	sí	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Gestión de accesos e identidades Diseña funciones y permisos para una aplicación, lleva a cabo la revisión periódica y corrige los accesos excesivos.	 N3	5	sí	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
G	Precisión y atención al detalle Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.	 N3	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 360 Feedback

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
G	integridad y fiabilidad Informa de un posible conflicto de intereses por iniciativa propia y solicita que se revise la situación antes de que se tome una decisión.	 N3	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty (Escala de Integridad), 360 Feedback, Entrevista estructurada
G	Disciplina y cumplimiento de los compromisos Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.	 N3	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
G	Tolerancia al estrés Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.	 N3	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
G	Alternancia entre tareas y funciones Alterna de forma autónoma entre tareas de ejecución y de asesoramiento, toma notas para cada función y retoma correctamente el trabajo interrumpido.	 N3	4	no	Observación en el puesto de trabajo	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check
V	Seguridad de la información en el proceso de trabajo Evalúa los riesgos de seguridad a la hora de establecer nuevos acuerdos laborales, adapta las medidas y aborda con los compañeros los comportamientos que suponen un riesgo para la seguridad.	 N3	4	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Uso de plataformas en la nube Configura de forma autónoma los servicios en la nube para una aplicación, gestiona los permisos y las copias de seguridad, y supervisa los costes y el uso.	 N3	4	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
K	Sensibilización sobre la seguridad de la información Explica a sus compañeros cómo funcionan las amenazas, evalúa los casos dudosos de forma independiente y adapta su propio comportamiento a las nuevas amenazas.	 N3	4	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Respuesta ante incidentes de seguridad Informa inmediatamente de cualquier incidente sospechoso, no toca nada y sigue las instrucciones del coordinador.	 N2	4	no	Simulación	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Administración y supervisión de sistemas Gestiona de forma autónoma un entorno de sistemas, establece umbrales de supervisión y elimina las causas recurrentes de las interrupciones.	 N3	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Gestión de reclamaciones Registra una reclamación de forma exhaustiva en el sistema, ofrece una disculpa y tramita el expediente de acuerdo con el procedimiento establecido.	 N2	3	no	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Prueba de muestra de trabajo

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Aprender de los errores y los incidentes Comunica inmediatamente sus propios errores al supervisor y repite la tarea siguiendo las instrucciones corregidas.	 N2	3	no	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
V	Actualidad profesional y bibliografía especializada Lee la información profesional recibida e identifica qué parte es relevante para su propio trabajo.	 N2	3	no	Portafolio o pruebas	Cartera, Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Identidad digital y buenas prácticas en el uso de contraseñas Utiliza una contraseña propia y segura, sigue el paso de verificación establecido y no comparte sus credenciales con nadie.	 N2	3	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Redacción de documentación técnica Rellena una plantilla de documentación con los pasos de una tarea y hace que un compañero revise el texto.	 N2	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Cartera
V	Automatización de procesos Ejecuta un proceso de automatización ya existente e informa cuando el resultado difiere de lo esperado.	 N2	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Cartera

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Gestión funcional y de aplicaciones Responde a las preguntas de los usuarios sobre una solicitud según las instrucciones y registra las solicitudes en el registro correspondiente.	 N2	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Clasificación y conservación de datos Asigna una etiqueta de clasificación de acuerdo con el esquema y remite los casos dudosos al administrador.	 N2	2	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Análisis de amenazas y riesgos Realiza un inventario de riesgos utilizando una lista determinada de amenazas y remite el resultado al especialista.	 N2	1	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo

3 Niveles según la antigüedad

El mismo perfil con el ajuste por antigüedad de la familia de puestos aplicado. Los niveles objetivo se limitan a un rango de 1 a 5.

Competencia	junior	medior
Llamadas de asistencia y contacto telefónico	N4	N4
Gestión de incidencias y resolución de problemas	N4	N4
Análisis de problemas	N3	N4
Orientación al cliente	N3	N4
Conocimientos básicos sobre redes informáticas	N3	N4
Gestión de accesos e identidades	N3	N4
Precisión y atención al detalle	N3	N4
integridad y fiabilidad	N3	N4
Disciplina y cumplimiento de los compromisos	N3	N4
Tolerancia al estrés	N3	N4
Alternancia entre tareas y funciones	N3	N4
Seguridad de la información en el proceso de trabajo	N3	N4
Uso de plataformas en la nube	N3	N4
Sensibilización sobre la seguridad de la información	N3	N4
Respuesta ante incidentes de seguridad	N2	N3
Administración y supervisión de sistemas	N3	N3
Gestión de reclamaciones	N2	N3
Aprender de los errores y los incidentes	N2	N3
Actualidad profesional y bibliografía especializada	N2	N3
Identidad digital y buenas prácticas en el uso de contraseñas	N2	N3
Redacción de documentación técnica	N2	N3
Automatización de procesos	N2	N3
Gestión funcional y de aplicaciones	N2	N3

Competencia	junior	medior
Clasificación y conservación de datos	N2	N3
Análisis de amenazas y riesgos	N2	N2

4 La escala de dominio

Nivel	Etiqueta	Autonomía	Complejidad	Ámbito de aplicación	Nivel de conocimiento
N1	Guiado	trabaja bajo supervisión y sigue instrucciones	rutinario, una variable cada vez	tarea propia	Conocimientos básicos de terminología
N2	Aplicación	trabaja de forma autónoma dentro de los marcos establecidos	situaciones habituales con variaciones limitadas	su propio puesto	conocimientos prácticos, aplica un enfoque estándar
N3	Nivel avanzado	establece su propio enfoque y solicita aportaciones de forma proactiva	varias variables, cierta ambigüedad	su propio equipo o proceso	conocimiento profundo, sopesa las alternativas
N4	Avanzado	dirige a los demás y decide el enfoque a seguir	complejo, con intereses contrapuestos	varios equipos o un departamento	conocimiento profundo, asesora a otros
N5	Liderazgo	establece la norma y la política	estratégico, en un contexto de gran incertidumbre	organización, cadena de valor o profesión	autoridad, impulsa el avance de la profesión

5 Puntos de referencia de comportamiento por competencia

Los puntos de referencia se sitúan en N1, N3 y N5. N2 y N4 no tienen punto de referencia de forma deliberada: los evaluadores interpolan entre ellos, siguiendo la convención de O*NET.

Competencia	N1	N3	N5
Llamadas de asistencia y contacto telefónico Gestión de los contactos con los clientes por teléfono y chat siguiendo una estructura fija, con preguntas controladas y un cierre que incluya un acuerdo concreto.	Responde según el guion, registra la consulta en el sistema y transfiere la llamada al compañero adecuado.	Resuelve consultas poco habituales en una sola llamada, mantiene la duración de la llamada bajo control y resume de forma clara el acuerdo alcanzado.	Diseña modelos de conversación y normas de calidad para el centro de atención al cliente y revisa las grabaciones para apoyar la formación y la elección de sistemas.

Competencia	N1	N3	N5
Gestión de incidencias y resolución de problemas Recoge las incidencias, determina la causa mediante medidas específicas, restablece el servicio y mantiene informados a los responsables de notificarlas y a las partes interesadas.	Registra la incidencia de forma exhaustiva, sigue los pasos estándar y la deriva a un nivel superior tan pronto como sus propios pasos no surtan efecto.	Establece una línea de investigación ante una interrupción desconocida, restablece el servicio y registra la causa y la solución para su reutilización.	Diseña el proceso de gestión de incidentes de la organización, dirige la respuesta ante interrupciones graves y rinde cuentas al equipo directivo y a los clientes.
Análisis de problemas Desglosa un problema en partes, separa las causas de los efectos e indica qué información se necesita para seguir adelante.	Indica con precisión qué es lo que falla en caso de avería y qué datos faltan, y lo comunica al supervisor.	Desglosa una queja recurrente en posibles causas, las comprueba con sus propios datos y señala la causa más probable.	Atribuye los problemas organizativos recurrentes a unas pocas causas fundamentales y establece el método de análisis que utilizarán otros equipos.
Orientación al cliente Actuar partiendo de las preguntas y los intereses del cliente, cumplir los acuerdos y orientar de forma evidente el propio trabajo hacia la utilidad para dicho cliente.	Responde a las preguntas de los clientes dentro del plazo acordado y deriva la consulta cuando la respuesta excede el ámbito de sus propias funciones.	Descubre la verdadera necesidad que se esconde tras la pregunta de un cliente, elabora una propuesta adecuada y comprueba, tras su ejecución, si ha funcionado.	Traduce las señales de los clientes en cambios en los servicios y las políticas, y hace que la organización rinda cuentas por la experiencia prometida al cliente.
Conocimientos básicos sobre redes informáticas Conoce a alto nivel el funcionamiento de las redes, como el direccionamiento, el enrutamiento, los puertos y la resolución de nombres, y es capaz de identificar dónde puede surgir un problema de conexión.	Explica qué elementos componen una conexión y realiza una comprobación determinada, como una prueba de conectividad.	A partir de los síntomas, deduce en qué capa de red se encuentra un problema y lo corrobora con sus propias mediciones.	Difunde los conocimientos sobre redes de comunicación en la organización, establece principios de diseño y revisa los diseños de redes propuestos por los proveedores.

Competencia	N1	N3	N5
Gestión de accesos e identidades Otorga permisos en función del cargo y la necesidad, revisa periódicamente quién puede acceder a qué y retira los derechos en caso de cambio o cese.	Procesa las solicitudes de acceso de acuerdo con el esquema de funciones establecido y registra cada modificación.	Diseña funciones y permisos para una aplicación, lleva a cabo la revisión periódica y corrige los accesos excesivos.	Establece la política de acceso de la organización y se encarga del control de los permisos en las auditorías.
Precisión y atención al detalle Trabaja con esmero, revisa su propio trabajo para detectar posibles errores y cumple con lo acordado en cuanto a la exhaustividad y la exactitud de los datos.	Revisa su propio trabajo con una lista de comprobación y corrige los errores detectados antes de entregarlo.	Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.	Establece los criterios de exhaustividad y corrección, supervisa la revisión de las muestras y llama la atención a los equipos sobre las deficiencias estructurales.
integridad y fiabilidad Actuar de acuerdo con las normas y acuerdos aplicables, incluso sin supervisión, y ser transparente en cuanto a los propios intereses, errores y casos dudosos.	Cumple los acuerdos y las normas de conducta establecidos e informa a su superior de sus propios errores.	Informa de un posible conflicto de intereses por iniciativa propia y solicita que se revise la situación antes de que se tome una decisión.	Establece las normas de integridad de la organización, vela por su cumplimiento también ante las partes influyentes y explica públicamente las decisiones resultantes.
Disciplina y cumplimiento de los compromisos Cumple con los acuerdos, los procedimientos y los compromisos incluso sin supervisión, e informa con la debida antelación cuando un compromiso resulta imposible de cumplir.	Llega a la hora acordada con el trabajo acordado e informa de cualquier retraso al supervisor.	Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.	Establece el estándar para un cumplimiento fiable de los acuerdos laborales y se dirige a cualquier persona, independientemente de su nivel, que incumpla dicho estándar.

Competencia	N1	N3	N5
Tolerancia al estrés Sigue realizando su trabajo con la misma calidad incluso bajo presión de tiempo, ante la oposición de otros o ante giros inesperados, y mantiene un tono profesional en su trato con los demás.	Sigue trabajando en la tarea actual a medida que aumenta la presión y pregunta al supervisor qué tarea puede esperar.	Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.	Mantiene la organización en condiciones de funcionar en situaciones de crisis, toma decisiones en contextos de gran incertidumbre y establece el modelo a seguir para actuar con serenidad bajo presión.
Alternancia entre tareas y funciones Alterna entre tareas, funciones y interlocutores a lo largo de la jornada laboral y adapta el contenido, el tono y el ritmo a la situación concreta.	Cambia de tarea cuando se le indica y sigue las instrucciones de trabajo facilitadas para cada tarea sin mezclar la tarea anterior.	Alterna de forma autónoma entre tareas de ejecución y de asesoramiento, toma notas para cada función y retoma correctamente el trabajo interrumpido.	Desempeña funciones en varios organismos con intereses contrapuestos al mismo tiempo y mantiene la claridad de las funciones visible para la organización.
Seguridad de la información en el proceso de trabajo Aplica medidas de seguridad en el trabajo diario, como compartir, clasificar y almacenar información de forma segura, y señala las prácticas laborales de riesgo.	Cumple las normas de seguridad relativas al intercambio y almacenamiento de información y notifica de inmediato cualquier incidente sospechoso.	Evalúa los riesgos de seguridad a la hora de establecer nuevos acuerdos laborales, adapta las medidas y aborda con los compañeros los comportamientos que suponen un riesgo para la seguridad.	Establece la política de seguridad de la información y supervisa, en toda la organización, que los procesos cumplan los requisitos establecidos.
Uso de plataformas en la nube Configura y gestiona servicios en un entorno en la nube, gestiona los permisos y los costes, y elige entre los tipos de servicios disponibles en función de los requisitos.	Utiliza los servicios en la nube existentes según las instrucciones y comunica al administrador cualquier comportamiento inusual o gasto imprevisto.	Configura de forma autónoma los servicios en la nube para una aplicación, gestiona los permisos y las copias de seguridad, y supervisa los costes y el uso.	Determina la estrategia de la organización en materia de nube y decide qué cargas de trabajo se ubican en cada lugar.

Competencia	N1	N3	N5
Sensibilización sobre la seguridad de la información Conoce las amenazas más habituales, como el phishing, el ransomware y el engaño; reconoce sus señales y sabe qué medidas se esperan en cada caso.	Reconoce un mensaje evidente de phishing, no hace clic en él y lo denuncia a través del canal designado.	Explica a sus compañeros cómo funcionan las amenazas, evalúa los casos dudosos de forma independiente y adapta su propio comportamiento a las nuevas amenazas.	Diseña el programa de sensibilización de la organización, mide su eficacia y adapta el enfoque en función de los resultados obtenidos.
Respuesta ante incidentes de seguridad Actúa ante un incidente de seguridad siguiendo el manual de procedimientos, conteniéndolo, conservando las pruebas, recuperando los datos e informando a las partes pertinentes a tiempo.	Informa inmediatamente de cualquier incidente sospechoso, no toca nada y sigue las instrucciones del coordinador.	Limita de forma autónoma los daños durante un incidente, preserva las pruebas y proporciona una cronología trazable de los acontecimientos.	Dirige el equipo de respuesta de toda la organización, toma las decisiones relativas a la comunicación externa y mejora el manual de procedimientos tras cada ejercicio.
Administración y supervisión de sistemas Mantiene los sistemas en funcionamiento gestionando la configuración, las actualizaciones y los permisos; configura la supervisión y toma medidas ante las alertas antes de que los usuarios se vean afectados.	Realiza tareas de mantenimiento programadas y actualizaciones de acuerdo con el manual de procedimientos, e informa de las desviaciones en las señales de supervisión.	Gestiona de forma autónoma un entorno de sistemas, establece umbrales de supervisión y elimina las causas recurrentes de las interrupciones.	Establece las normas de administración y supervisión de la organización y decide el diseño del entorno del sistema.
Gestión de reclamaciones Recibir una queja, localizar su causa y llegar a una solución que el cliente acepte y que evite que el error se repita.	Registra una reclamación de forma exhaustiva en el sistema, ofrece una disculpa y tramita el expediente de acuerdo con el procedimiento establecido.	Tranquiliza a un cliente enfadado, separa las emociones de los hechos y ofrece una solución con un plazo de cumplimiento dentro de su ámbito de competencia.	Gestiona los casos escalados que entrañan riesgos legales o de imagen y utiliza el análisis de reclamaciones para introducir cambios estructurales en los procesos.

Competencia	N1	N3	N5
Aprender de los errores y los incidentes Tras un error o un incidente, investiga lo ocurrido, identifica la causa sin atribuir culpas y modifica el método de trabajo en ese aspecto.	Comunica inmediatamente sus propios errores al supervisor y repite la tarea siguiendo las instrucciones corregidas.	Analiza sus propios errores y los del equipo, debate abiertamente las causas en la reunión de trabajo y adapta los acuerdos.	Garantiza que los incidentes se notifiquen de forma segura en toda la organización, que se analicen sus causas de manera estructurada y que las lecciones aprendidas se incorporen a las políticas y normas.
Actualidad profesional y bibliografía especializada Se mantiene al día de los avances en su propia profesión a través de la bibliografía, las directrices y las redes, e integra los nuevos conocimientos relevantes en su propia práctica.	Lee la información profesional recibida e identifica qué parte es relevante para su propio trabajo.	Realiza un seguimiento estructurado de las fuentes y las directrices, evalúa su calidad y adapta su propio método de trabajo a los nuevos conocimientos.	Evalúa la situación actual del sector, sopesa los resultados contradictorios de las investigaciones y determina qué directrices seguirá la organización a partir de ahora.
Identidad digital y buenas prácticas en el uso de contraseñas Gestiona sus propias cuentas y credenciales de forma segura, utiliza la verificación multifactorial y mantiene su comportamiento en línea acorde con los acuerdos laborales.	Utiliza una contraseña propia y segura, sigue el paso de verificación establecido y no comparte sus credenciales con nadie.	Gestiona sus propias cuentas y permisos en un gestor de contraseñas, reconoce los intentos de phishing y denuncia inmediatamente las solicitudes sospechosas.	Establece la política de uso de cuentas y de identidad digital, y supervisa su cumplimiento en toda la organización.
Redacción de documentación técnica Redacta manuales, documentación de apoyo y registros de decisiones que un lector sin conocimientos previos pueda seguir paso a paso y que se mantengan actualizados.	Rellena una plantilla de documentación con los pasos de una tarea y hace que un compañero revise el texto.	Redacta la documentación completa de un sistema o proceso, la prueba con un lector que no esté familiarizado con el tema y gestiona las distintas versiones.	Establece la norma de documentación de la organización y garantiza que la documentación forme parte de cada entrega.

Competencia	N1	N3	N5
Automatización de procesos Analiza un proceso de trabajo recurrente, desarrolla o encarga la automatización de sus pasos y comprueba que el resultado siga siendo fiable.	Ejecuta un proceso de automatización ya existente e informa cuando el resultado difiere de lo esperado.	Describe un proceso por pasos, automatiza los pasos repetitivos e incorpora controles de errores y excepciones.	Determina la estrategia de automatización de la organización y decide qué procesos se automatizan y cuáles no.
Gestión funcional y de aplicaciones Se encarga de que una aplicación funcione correctamente y se adapte a las necesidades de los usuarios mediante la recopilación de requisitos, la gestión de la configuración y la coordinación de los cambios con el proveedor.	Responde a las preguntas de los usuarios sobre una solicitud según las instrucciones y registra las solicitudes en el registro correspondiente.	Gestiona de forma autónoma una aplicación, establece prioridades en las solicitudes de cambio con los usuarios y prueba las nuevas versiones antes de su puesta en marcha.	Determina cómo se organiza la gestión funcional y decide sobre el ciclo de vida de las aplicaciones.
Clasificación y conservación de datos Clasifica la información según su carácter sensible y su importancia, vincula a ella los plazos de conservación y garantiza que la eliminación y el archivo se lleven a cabo efectivamente.	Asigna una etiqueta de clasificación de acuerdo con el esquema y remite los casos dudosos al administrador.	Determina la clasificación y el plazo de conservación de un flujo de información y comprueba si la depuración se lleva a cabo según lo previsto.	Diseña la política de clasificación y retención de la organización y la tiene en cuenta en las auditorías y la supervisión.
Análisis de amenazas y riesgos Identifica las amenazas, los puntos débiles y las consecuencias para un sistema o proceso, evalúa la probabilidad frente al impacto y propone las medidas adecuadas.	Realiza un inventario de riesgos utilizando una lista determinada de amenazas y remite el resultado al especialista.	Realiza de forma independiente un análisis de amenazas en una aplicación, prioriza los riesgos y asesora sobre las medidas a adoptar, indicando sus costes y efectos.	Determina la propensión al riesgo de la organización y el método de análisis, y presenta al consejo de administración un panorama de los riesgos de seguridad.

6 Métodos de evaluación y validez

Las valideces son las estimaciones metaanalíticas corregidas de Sackett, Zhang, Berry y Lievens (2022), publicadas en la revista **Journal of Applied Psychology**, que sustituyen a las cifras anteriores de Schmidt y Hunter (1998). La dispersión es tan importante como la media: con una desviación estándar elevada, la validez varía considerablemente según el contexto.

Método de medición	rho	SD	De qué se trata
Prueba de muestra de trabajo	0.33	0.09	El candidato realiza una muestra de trabajo representativa en condiciones estandarizadas.
Centro de evaluación	0.29	0.09	Múltiples ejercicios, múltiples evaluadores y puntuación por dimensiones.
Evaluación de 360 grados	-	-	Varios evaluadores del entorno de la persona valoran el comportamiento en función de unos criterios de referencia conductuales.
Prueba de conocimientos	0.40	0.13	Prueba de conocimientos declarativos sobre el puesto, que suele elaborarse a medida para cada cliente.
Cuestionario de personalidad	0.40	0.15	Autoevaluación de las preferencias de comportamiento. En hrnforce, el «Big Fifty» y el «15PF».
Observación en el puesto de trabajo	-	-	Observación estructurada en el lugar de trabajo mediante un formulario basado en indicadores de comportamiento.
Simulación	-	-	Situación laboral simulada, normalmente en formato digital, con una puntuación estandarizada.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Escenario con opciones de respuesta, evaluado en función de los conocimientos o la tendencia conductual.
Portafolio o pruebas	-	-	Una recopilación de trabajos o resultados anteriores, evaluados según criterios fijos.

7 Instrumentos de evaluación para este puesto

Instrumento hrnforce	Competencias	Qué mide
Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)	13	Prueba de conocimientos profesionales, adaptada a cada cliente
Prueba de muestra de trabajo	11	Muestra de trabajo representativa en condiciones estandarizadas

Instrumento hrmforce	Competencias	Qué mide
Big Fifty	5	Cuestionario de personalidad, 150 ítems, 25 factores
360 Feedback	5	Múltiples evaluaciones basadas en indicadores de comportamiento
Competency Check	4	Evaluación de competencias a nivel conductual
Cartera	3	Evaluación del trabajo previo según criterios fijos
15PF	2	Perfil de personalidad, una alternativa más concisa al «Big Fifty»
Communication Styles	1	Estilo de comunicación preferido
Ability Scan	1	Prueba de aptitud: habilidades de razonamiento verbal, numérico y abstracto
Big Fifty (Escala de Integridad)	1	
Entrevista estructurada	1	Entrevista conductual con una estructura fija
Mental Resilience (4C)	1	Resiliencia mental según el modelo 4C
Colour Profile (Jung)	1	Cuatro tipos de colores, vinculados a los factores «Big Fifty»
Conflict Styles	1	Estilo preferido en situaciones de conflicto

8 Cómo utilizar este perfil

1. Acuerde el perfil con el responsable de contratación antes de evaluar al primer candidato. Los cambios en la ponderación realizados a posteriori hacen que el resultado sea insostenible.
2. Seleccione el método de evaluación para cada competencia en la columna «Método de evaluación». Combine un máximo de tres métodos por candidato.
3. Calibre a los evaluadores en una sesión de dos horas utilizando los puntos de referencia del capítulo 5. Los puntos de referencia sin una formación previa de los evaluadores resultan de escasa utilidad.
4. Rellene la calculadora de compatibilidad y comente las carencias en la conversación sobre desarrollo. Los tipos A y G son criterios de selección, no objetivos de desarrollo trimestrales.

Fuente: hrmforce Skills Framework 2.0, versión 2.0.0, creada el 2026-09-08. Correspondencias con ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, Allit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 y la clasificación profesional holandesa del CBS (BRC 2014, edición 2025). Este perfil es un punto de partida, no una norma: adapte a su propia organización antes de basarse en él para la selección.

