

# MAPA COMÚN DE CUALIFICACIONES

Diciembre 2016

## Índice de contenidos

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodología .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Contenidos.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Anexos.....</b>	<b>11</b>

## 1. Introducción

El Mapa Común de Cualificaciones que se presenta se ha desarrollado en el marco del proyecto europeo ALL-ECOM "Alianza para las competencias sectoriales en el sector del Comercio", en el que participan nueve entidades de tres países miembros: España, Portugal y Austria, y cuyo objetivo es desarrollar a nivel europeo cualificaciones y competencias en materia de comercio electrónico.

Los sistemas de cualificaciones en España, Portugal y especialmente en Austria son significativamente diferentes. Asimismo, existen diferencias en el nivel de implementación de los marcos nacionales de cualificaciones en estos países.

Este mapa propone diseñar o rediseñar los sistemas de cualificaciones nacionales, tratando de hacerlos converger tanto como sea posible con las necesidades del sector. La tarea es desarrollar unos resultados de aprendizaje comunes y los conocimientos, habilidades y competencias relacionados. De hecho, este Mapa no incluye exactamente las "cualificaciones rediseñadas" sino **siete unidades de competencia (UCs) comunes en el campo del comercio electrónico**. Estas unidades se han basado en estudios previos realizados en el proyecto sobre la brecha entre las destrezas o habilidades a adquirir y la oferta formativa o los métodos innovadores de aprendizaje, recopilaciones nacionales de cualificaciones ya existentes y un acuerdo común entre los socios para el desarrollo de las cualificaciones tomado en la reunión de socios celebrada en Barcelona en junio de 2016. Estas siete unidades de competencia desarrolladas en las áreas de Venta y Marketing son un producto común elaborado por todos los socios y serán integradas en los sistemas de nacionales de cualificaciones de los países asociados según las estrategias nacionales definidas.

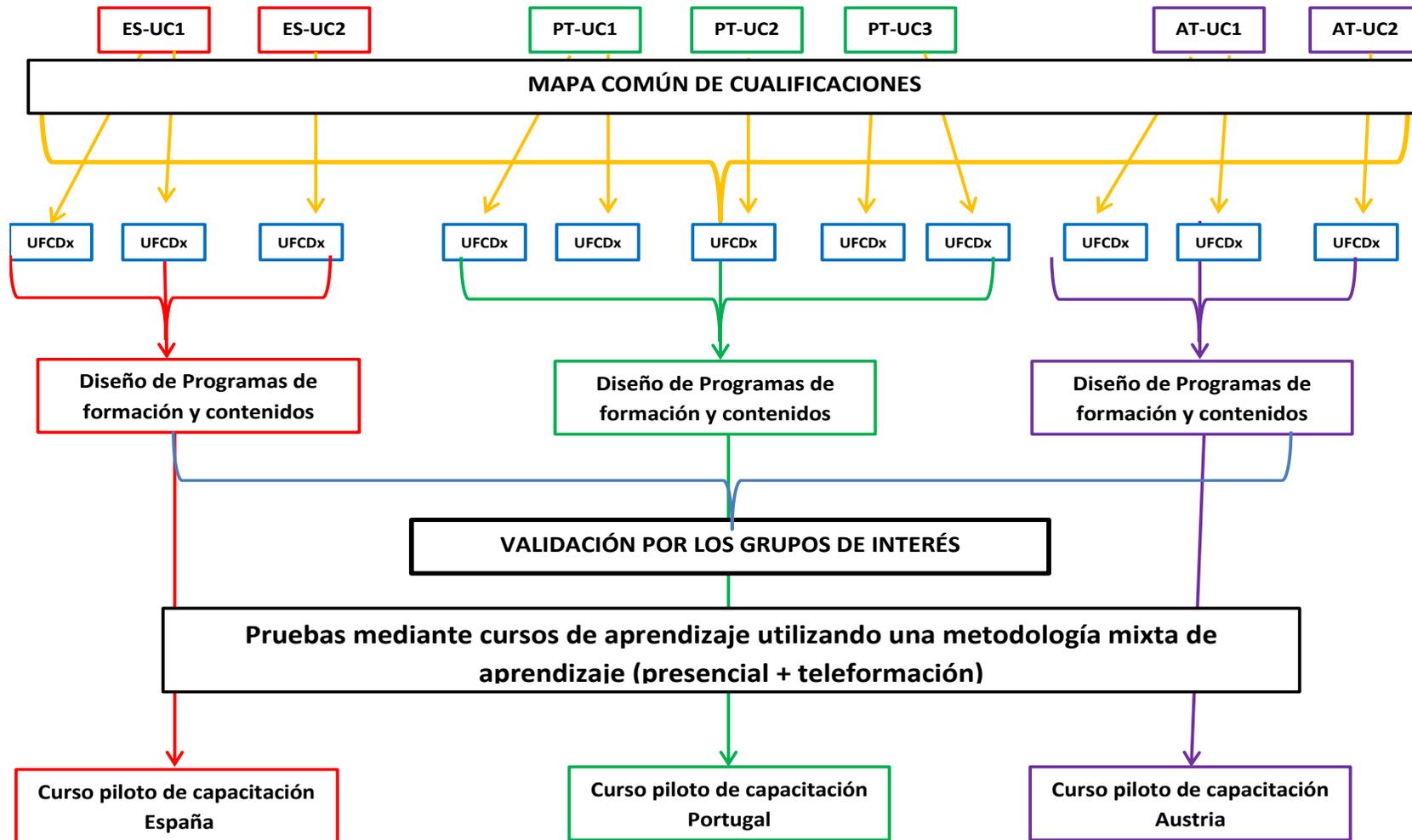
Como paso siguiente se procederá al desarrollo del "**Diseño de Programas de formación**" basado en estas unidades de competencia comunes.

Todo el proceso y los resultados serán validados por agentes clave pertenecientes a organizaciones públicas y privadas con competencias en materia de formación profesional, trabajadores del sector del comercio y entidades de formación especializadas en el campo del comercio.

Cada uno de estos grupos y los socios del proyecto asegurará la sostenibilidad de los resultados de nuestro proyecto, concretamente la integración de las siete UCs en los sistemas nacionales de cualificaciones. A continuación se muestra la descripción del procedimiento, estructura y los resultados comunes que están disponibles en la "**Definición de nuevos Resultados de Aprendizaje**" (resultado 14 del proyecto).

Esto representa el "máximo común denominador" alcanzable debido a las diferentes condiciones en los países socios.

El siguiente gráfico muestra el proceso y pasos del Proyecto en el desarrollo y validación del “Mapa Común de Cualificaciones”:



## 2. Metodología

Elaboración de Unidades de competencia (UCs) y de Nuevos Resultados de Aprendizaje.

En el marco del proyecto se realizaron estudios previos sobre la brecha entre las cualificaciones profesionales existentes en el sector, la oferta formativa y los métodos de aprendizaje innovadores en cada país socio. Los resultados de estos estudios se recogen en informes nacionales y en un informe comparado por países en el que se observa una demanda común en las siguientes competencias:

### **Habilidades digitales y tecnológicas**

- Habilidades generales sobre comercio electrónico
- Papel y función del comercio electrónico.
- Trabajar con nuevas aplicaciones tecnológicas
- Formación sobre tendencias de compra por internet
- Uso de las redes sociales para comunicarse con los clientes.
- Uso del comercio electrónico y las redes sociales para incrementar las ventas

*Anexos I-IV*

Para el desarrollo de los resultados de aprendizaje se hizo una recopilación de las metodologías utilizadas en los países participantes para el diseño de las cualificaciones profesionales, así como las cualificaciones nacionales existentes en el área de comercio y marketing, sus niveles y los puestos de trabajo existentes en cada país socio, y se tuvieron en cuenta estas metodologías y cualificaciones preexistentes como punto de partida para el desarrollo de los nuevos resultados de aprendizaje.

*Anexo V*

De acuerdo a estos resultados, los socios acordaron elaborar resultados del aprendizaje relacionados con competencias digitales y tecnológicas en el campo del comercio electrónico, de acuerdo a un nivel 3/4 al Marco Europeo de Cualificaciones en las áreas funcionales de ventas y marketing.

*Anexo VI*

Se definieron **Siete unidades de Competencia (UCs)** a desarrollar, que fueron repartidas entre los socios de la siguiente forma: 3 UCs-Portugal, 2 UCs-España, 2 UCs-Austria.

País	Área funcional	Unidades de competencia
Portugal	<b>VENTAS</b> <b>Prospección de ventas, asistencia, venta y post venta</b>	<b>UC 1</b> – Llevar a cabo la prospección comercial y el plan de ventas de productos y servicios a disposición de los clientes a través de medios digitales. <b>UC 2</b> – Ayudar y asesorar a los clientes sobre productos y servicios a través de medios digitales; <b>UC 3</b> – Vender productos y servicios a través de medios interactivos o digitales.
Austria	<b>VENTAS</b> <b>Prospección de ventas, asistencia, venta y post venta</b>	<b>UC 4</b> – Realizar el seguimiento de post-venta a través de medios digitales; <b>UC 5</b> – Administrar y supervisar las reclamaciones de los clientes a través de medios digitales.
España	<b>MARKETING</b>	<b>UC 1</b> – Diseñar planes de e-marketing en colaboración con el director de marketing; <b>UC 2</b> – Establecer y supervisar planes de e-marketing en colaboración con el director de marketing.

Una UC consiste en una combinación coherente de resultados de aprendizaje, sujeto a evaluación y a validación independiente. Cada UC contiene diferentes elementos:

- **Realizaciones profesionales:** acciones a través de las cuales el sujeto demuestra su capacidad de alcance en relación a la UC. Es decir, se refiere a la subdivisión de las UC que están directamente relacionadas con las acciones observables que demuestran que el sujeto es competente en una materia determinada.
- **Conocimiento:** La recopilación de datos clave, teóricos y prácticos relativos a los campos de estudio o actividades profesionales.

- **Habilidad:** La habilidad de utilizar el conocimiento y los recursos adecuados para completar una tarea determinada y resolver los problemas derivados de la misma. Puede ser cognitiva (uso de la lógica, intuición o creatividad) o práctica (emplear habilidades manuales y uso de métodos, materiales e instrumentos).
- **Competencia:** Hace referencia a la demostración de las habilidades relacionadas con el conocimiento, las competencias personales, sociales y/o metodológicas, en el entorno de trabajo o estudio y en el desarrollo personal y profesional. En el marco de las Cualificaciones Europeas, la competencia es definida en términos de responsabilidad y autonomía.
- **Criterios de realización:** exigencias de calidad de las UC asociadas al desempeño. Es decir, estándares de calidad mediante los cuales el sujeto se considera competente (nivel de calidad que deben tener las acciones).
- **Productos/resultados:** Resultados concretos obtenidos fruto del desempeño. Nos ayudan a evaluar si el desempeño se ha basado en los criterios definidos. Se obtienen productos y/o evidencias demostrables.

Los socios de cada país han definido las acciones profesionales, los resultados de aprendizaje en relación al comercio electrónico, desarrollados en términos de KSC (conocimiento, habilidades y competencias), los criterios de realización y los productos/resultados de las unidades de competencia acordadas. Los resultados de aprendizaje están definidos en base a las orientaciones del Marco Europeo de las Cualificaciones-EQF y del Marco Europeo de Calidad en la Formación Profesional-EQAVET, con el objetivo de asegurar la comparativa y el mutuo reconocimiento en la implementación de las cualificaciones en todos los países.

*Anexo VII*



En el proyecto se ha elaborado una versión en inglés de los nuevos resultados de aprendizaje definidos.

*Anexo VIII*

Asimismo se ha elaborado este “Mapa Común de Cualificaciones” en inglés y en los idiomas de todos los socios del proyecto: portugués, alemán y español.

## 3. Contenidos

### Area Funcional - VENTAS

#### **Unidad de Competencia (UC) 1 - VENTAS:**

##### **Descripción de la UC:**

Llevar a cabo la prospección comercial y el plan de ventas de los productos disponibles para los clientes a través de medios interactivos o digitales.

#### **Unidad de Competencia (UC) 2 - VENTAS:**

##### **Descripción de la UC:**

Asistir y asesorar a los clientes sobre productos por medios interactivos o digitales.

#### **Unidad de Competencia (UC) 3 - VENTAS:**

##### **Descripción de la UC:**

Vender productos a través de medios interactivos o digitales.

#### **Unidad de Competencia (UC) 4 - VENTAS:**

##### **Descripción de la UC:**

Realizar el servicio post-venta a través de medios interactivos o digitales.

#### **Unidad de Competencia (UC) 5 - VENTAS:**

##### **Descripción de la UC:**

Gestionar y controlar las reclamaciones de los clientes a través de medios interactivos o digitales.

## Área Funcional - MARKETING

### ***Unidad de Competencia (UC) 1 - MARKETING:***

**Descripción de la UC:**

Formular planes de marketing digital en colaboración con el responsable o director de marketing.

### ***Unidad de Competencia (UC) 2 - MARKETING:***

**Descripción de la UC:**

Desarrollar y hacer el seguimiento de los planes de marketing digital en colaboración con el director de marketing.

## 4. Anexos

→ **Anexo I**

Resultado 6: Informes Nacionales “Estudio sobre las necesidades formativas en materia de comercio electrónico mediante investigación cuantitativa y cualitativa”

→ **Anexo II**

Resultado 7: Informe general sobre las competencias requeridas para el comercio electrónico

→ **Anexo III**

Resultados 9 +10: Informes nacionales de resultados de los “grupos de trabajo” con expertos sectoriales y expertos en el sector de la formación.

→ **Anexo IV**

Resultado 11: Informe general sobre necesidades formativas y métodos de formación innovadores

→ **Anexo V**

Resultado 12: Recopilación de metodologías para el diseño de cualificaciones y reconocimiento de competencias profesionales.

→ **Annex VI**

Resultado 13: Curso de formación transnacional sobre “Diseño de cualificaciones mediante el enfoque de resultados de aprendizaje y reconocimiento de competencias profesionales”

→ **Anexo VII:**

“Guía Metodológica – Diseño de cualificaciones basado en resultados de aprendizaje”, ANQEP 2015

→ **Anexo VIII:**

Resultado 14: Definición de los nuevos resultados de aprendizaje