



CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

DINAMIZACIÓN DEL ESPACIO TIC

CÓDIGO SC_1-980_3

FAMILIA PROFESIONAL
SERVICIOS SOCIOCULTURALES
Y A LA COMUNIDAD



Generalitat de Catalunya
Institut Català
de les Qualificacions Professionals



Generalitat de Catalunya
Institut Català
de les Qualificacions Professionals

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

DINAMIZACIÓN DEL ESPACIO TIC

CÓDIGO SC_1-980_3

FAMILIA PROFESIONAL

SERVICIOS SOCIOCULTURALES
Y A LA COMUNIDAD

22/12/2011

Equipo de trabajo:**GRUPO DE TRABAJO TÉCNICO:**

Isidre Bermúdez Ferran. Experto.

Ismael Peña-López. Experto.

Xavier Delgado Alonso. Coordinador metodológico.

Manuela Merino Alcántara. Responsable Área de Calificaciones del ICQP.

Bru Lain i Escandell. Técnico becado del ICQP. Soporte técnico y administrativo.

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL:**Fundació Esplai:**

Ester García Adrados

Generalitat de Catalunya:

Direcció General de Telecomunicacions i Societat de la Informació:

Ricard Faura i Homedes

Institut Català de les Qualificacions Professionals:

Francesc Ranchal i Collado, Salvador Soler i Luz y Manuela Merino Alcántara.

Cualificación profesional de

DINAMIZACIÓN DEL ESPACIO TIC

Familia profesional: Servicios socioculturales y a la comunidad

Área profesional: SCE – Formación y educación

Nivel: 3

Código: SC_1-980_3

Estado ICQP: 2.2. Nueva Cualificación diseñada.

Competencia general

Dinamizar y gestionar el Espacio TIC, garantizar su funcionamiento y operatividad, atender y asesorar al público usuario y diseñar e impartir acciones formativas precisas, promoviendo el empoderamiento de las TIC y mejorando las habilidades de las personas en su uso.

Unidades de competencia

UC_1-9910-11_3 Administrar los recursos económicos y de infraestructura y gestionar el equipo humano del Espacio TIC.

UC_1-9911-11_3 Gestionar y mantener los recursos tecnológicos del Espacio TIC.

UC_1-9912-11_3 Definir y realizar las políticas y programas de relaciones públicas del Espacio TIC.

UC_1-9913-11_3 Gestionar la comunicación en el Espacio TIC, con y entre las personas usuarias, y el funcionamiento cotidiano del espacio.

UC_1-9914-11_3 Llevar a cabo la actividad del Espacio TIC de manera autónoma o en equipo.

UC_1-9915-11_3 Formar a los usuarios internos y externos del Espacio TIC.

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla normalmente su actividad profesional en los telecentros o Espacio TIC, ya sean de acceso público o formen parte de la estructura de una empresa.

Sectores productivos

Se sitúa en todos los sectores del tejido empresarial por su característica de transectorialidad derivada de la necesidad de todo tipo de empresas y organizaciones de tratar y administrar su información y de contar con personal cualificado para hacerlo. Están presentes de manera especial en los espacios gestionados por entidades y Administraciones para favorecer el uso de las TIC y su aprendizaje.

Ocupaciones y puestos de trabajo tipo

Dinamizador/a del Espacio TIC

Formación asociada (600 horas)

Módulos formativos

MF_1-9910-1111_3 Recursos y equipo profesional del Espacio TIC. (90 horas)

MF_1-9911-1111_3 Recursos tecnológicos del Espacio TIC. (60 horas)

MF_1-9912-1111_3 Programación de actividades de difusión y promoción del Espacio TIC y de comunicación con el entorno. (90 horas)

MF_1-9913-1111_3 Comunicación y actuación en el Espacio TIC. (120 horas)

MF_1-9914_1111_3 Planificación, programación y ejecución de la actividad del Espacio TIC. (120 horas)

MF_1-9915_1111_3 Formación en el Espacio TIC. (120 horas)

Unidad de competencia 1: ADMINISTRAR LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE INFRAESTRUCTURA Y GESTIONAR EL EQUIPO HUMANO DEL ESPACIO TIC.

Código: UC_1-9910-11_3

Nivel: 3

Ocupaciones/Puestos de trabajo asociados

Dinamizador/a del Espacio TIC

Competencias técnicas

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1 Controlar los recursos económicos y materiales disponibles e identificar nuevas oportunidades de captación de recursos.

CR1.1 Los recursos humanos, económicos y materiales están claramente identificados en todo momento, así como su grado de disponibilidad

CR1.2 Las programaciones de las diferentes actividades incluyen una descripción exhaustiva de los recursos humanos, económicos y materiales necesarios para llevarlas a cabo, así como la comprobación de su disponibilidad en el momento de la ejecución.

CR1.3 Los documentos de cobro o pago –talón, transferencia u otros- se comprueban con la documentación de soporte de las transacciones -facturas, nóminas, u otros-, verificando que los datos e importes son los precisos.

CR1.4 El recuento del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se realiza, una vez cerrada la caja, de acuerdo con el procedimiento establecido

CR1.5 Las nuevas oportunidades de captación de recursos se seleccionan en función de la adecuación al objetivo de las actuaciones a realizar, la prioridad de estas actuaciones y su importe en el caso de recursos económicos.

CR1.6 Se participa en la redacción del proyecto técnico que acompaña la solicitud de ayuda, velando por su coherencia interna y con el contenido de las actuaciones previstas.

RP2 Organizar el acceso a la instalación y la atención a las personas usuarias, estableciendo horarios de acuerdo con los servicios y actividades programados.

CR2.1 Los horarios de acceso libre a la instalación, de atención personalizada así como de las diferentes actividades se elaboran con el objetivo de garantizar la mejor atención posible de acuerdo a las necesidades de las personas usuarias, evitando el solapamiento de actividades y el sobreempleo de los recursos.

CR2.2 Los horarios de acceso y de las actividades regulares son explicados y entregados en la primera visita a la instalación y cada vez que se modifican.

CR2.3 Los horarios de las diferentes actividades se organizan teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos humanos y materiales y la adecuación de la temporalización prevista a las necesidades de las personas usuarias objetivo de la actuación.

CR2.4 Los horarios de las actividades puntuales o periódicas se comunican mediante sistemas de mailing y/o colgando comunicaciones en el tablón de anuncios de manera periódica y siempre con suficiente antelación a su inicio.

RP3 Organizar y mantener un registro actualizado de datos y perfil de las personas usuarias.

CR3.1 La información de las se recoge reflejando sus competencias y necesidades, así como los datos personales imprescindibles para la gestión de las actuaciones.

CR3.2 La información se sistematiza en una base de datos con criterios de fiabilidad y fácil actualización.

CR3.3 La base de datos de personas usuarias se elabora teniendo en cuenta su utilidad y disponibilidad y la normativa de protección de datos.

RP4 Controlar el correcto cumplimiento de las normas de funcionamiento de la instalación.

CR4.1 Las normas de funcionamiento de la instalación se redactan de forma clara y concisa con objetivo de garantizar al máximo el uso de materiales y de dispositivos para el mayor número de personas posible y su conservación.

CR4.2 Las normas de funcionamiento están claramente visibles desde cualquier lugar de la instalación.

CR4.3 Las normas de funcionamiento son explicadas y entregadas en la primera visita a la instalación.

CR4.4 El incumplimiento de las normas de funcionamiento se avisa a las personas implicadas, con advertencia de las posibles consecuencias de su reiteración.

Competencias emocionales

Resolución de problemas

- Se asegura de eliminar las causas de un problema para que no vuelva a ocurrir.

Gestión de los recursos

- Es capaz de planificar recursos amplios y de generar nuevos procedimientos para realizar la gestión.

Planificación del trabajo

- Sabe administrar simultáneamente diversos proyectos dentro del área de trabajo.

Lideraje lateral

- Se hace responsable del trabajo de su equipo, tanto del éxito como del fracaso.

Trabajo en equipo

- Colabora y comparte planes, información y recursos.

Competencias cognitivas

Pensamiento sistémico

- Toma decisiones teniendo presentes los diversos elementos y relaciones que conforman la estructura.

Razonamiento analítico

- Puede asumir una tarea compleja descomponiéndola en partes más manejables.

Razonamiento sintético

- Genera soluciones efectivas a partir de los diferentes elementos que intervienen.

Contexto profesional

Medios de producción

Materiales para el tratamiento y/o procesamiento de la información: oficina, hardware y software informático y de reprografía.

Herramientas de gestión de espacios y de tiempo.

Modelos de pedidos, facturas y recibos.

Medios de cobro electrónicos.

Productos y resultados

Fichas de las personas usuarias y bases de datos.

Información contable y económica.

Cuadras temporales de disponibilidad de espacios y recursos.

Información utilizada o generada

Normas internas de uso de las instalaciones y los materiales.

Manuales contables básicos.

Normativa vigente sobre protección de datos personales.

Unidad de competencia 2: GESTIONAR Y MANTENER LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL ESPACIO TIC.

Código: UC_1-9911-11_3

Nivel: 3

Ocupaciones/Puestos de trabajo asociados

Dinamizador/a del Espacio TIC

Competencias técnicas

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1 Instalar y adaptar el hardware, los sistemas operativos, software y periféricos del Espacio TIC.

CR1.1 El diseño de la instalación y la selección del hardware, los sistemas operativos, los periféricos y el software básico se hace teniendo en cuenta los objetivos del Espacio TIC, las necesidades de las potenciales personas usuarias y los tipos de actividades previstas.

CR1.2 La recepción de equipos y componentes se efectúa mediante los procedimientos de documentación, etiquetado, registro, almacenaje y manipulación establecidos asegurando sus ubicaciones, en las condiciones ambientales y de seguridad apropiadas según las normas establecidas.

CR1.3 Las especificaciones técnicas de los dispositivos y el plan general de seguridad de la organización se conocen e interpretan adecuadamente en función del sistema.

CR1.4 La documentación para la instalación del hardware se detalla y referencia en la documentación generada y se guardan convenientemente para su uso posterior.

CR1.5 La documentación técnica se interpreta correctamente tanto si está editada en castellano o en catalán como si lo está en de idioma extranjero de uso más frecuente en el sector.

RP2 Configurar la conexión en la red externa (Internet) y en la red local (Intranet).

CR2.1 El sistema operativo del servidor y de las estaciones de trabajo se instala siguiendo los procedimientos y el indicado en la documentación técnica.

CR2.2 La verificación de los componentes del sistema operativo y controladores de dispositivos se realiza mediante pruebas de arranque y paro, y la utilización de herramientas de software de verificación y diagnóstico, de manera que se pueda comprobar que los componentes son reconocidos y habilitados y no aparecen conflictos según el dispuesto para la organización.

CR2.3 La configuración de los parámetros de red se establece para conectar el servidor según el diseño de red del sistema y los estándares y normas de seguridad y calidad de la organización.

CR2.4 Los accesos y permisos a los recursos del servidor y de las estaciones de trabajo por parte de las personas usuarias son configurados en función de sus necesidades, del tipo de actividades programadas y de la política de seguridad de la organización.

RP3 Instalar el software adecuado en función de las necesidades de las personas usuarias así como de los criterios de seguridad establecidos.

CR3.1 El software a instalar se escoge teniendo en cuenta los objetivos del Espacio TIC, las necesidades de los usuarios potenciales y los tipos de actividades previstas.

CR3.2 La documentación para la instalación del software se detalla y referencia en la documentación generada y se guardan convenientemente para su uso posterior.

CR3.3 La instalación del software se lleva a cabo con eficacia asegurando la integridad del sistema, cumpliendo los requisitos establecidos por la organización y siguiendo la indicada en la documentación técnica.

CR3.4 Los detalles relevantes de la instalación, así como las incidencias durante el proceso, se reflejan en la documentación, según el procedimiento establecido por la organización.

CR3.5 La verificación del funcionamiento del software en el conjunto del sistema se realiza según los procedimientos de seguridad y calidad establecidos por la organización y el propio fabricante.

RP4 Mantener los equipos en función de las necesidades, obsolescencia o incidencias.

CR4.1 El hardware, los componentes físicos del sistema y los elementos del software se identifican correctamente y enumeran exhaustivamente para conocer su disponibilidad actual.

CR4.2 El hardware y el software se analizan y valoran para realizar informes de posibles necesidades futuras, así como la viabilidad de posibles mejoras y actualizaciones.

CR4.3 Los dispositivos físicos y programas disponibles en el mercado se evalúan para proponer los más adecuados al sistema y el objetivo y a las actividades habituales del Espacio TIC.

CR4.4 Las nuevas adquisiciones, cambios producidos en el hardware o software o en su configuración se modifican en el inventario para mantenerlo actualizado.

CR4.5 La implantación de nuevos dispositivos y/o programas se planifica y ejecuta minimizando sus efectos sobre la explotación del sistema, optimizando sus rendimientos y adecuando la tecnología según la evolución del mercado.

CR4.6 Las actualizaciones necesarias del sistema operativo del servidor, así como del resto del software, se llevan a cabo con eficacia, asegurando la integridad del sistema, la idoneidad de las mismas y siguiendo las normas de seguridad de la organización.

CR4.7 Los sistemas de protección (antivirus, cortafuegos, etc.) homologados por la organización se implantan en todos los equipos, programando la actualización automática y verificando que se realice.

CR4.8 Las reparaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento del hardware se realizan siguiendo las especificaciones técnicas del fabricante o bien se encargan a profesionales acreditados, teniendo en cuenta criterios de economía y calidad.

Competencias emocionales

Resolución de problemas

- Se asegura de eliminar las causas de un problema para que no vuelva a ocurrir.

Aprendizaje

- Extrae aprendizaje de cualquier situación vivida u observada.

Orientación al servicio

- Asume el punto de vista de las personas usuarias o clientes externos / internos.

Innovación

- Permanece informado/a sobre las nuevas tendencias e innovaciones.

Competencias cognitivas

Pensamiento sistémico

- Gestiona y cambia procesos internos para que ayuden a mejorar a otras personas.

Razonamiento abstracto

- Identifica los patrones de una secuencia lógica y tiene los recursos para completar la secuencia.

Razonamiento analítico

- Puede asumir una tarea compleja descomponiéndola en partes más manejables.

Razonamiento sintético

- Genera soluciones efectivas a partir de la unión de los diferentes elementos que intervienen.

Contexto profesional***Medios de producción***

Dispositivos de acceso: ordenadores y periféricos (escáneres, impresoras, cámaras...)

Hardware necesario: *routers*, cableado, tarjetas...

Paquetes de software necesarios para el desarrollo de las actividades, con licencia operativa.

Conexiones en Internet.

Productos y resultados

Fichas de recogida de incidencias informáticas.

Equipos actualizados y en funcionamiento.

Información utilizada o generada

Plan de usos del hardware.

Plan de mantenimiento.

Fichas técnicas del hardware disponible.

Unidad de competencia 3: DEFINIR Y REALIZAR LAS POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE RELACIONES PÚBLICAS DEL ESPACIO TIC.

Código: UC_1-9912-11_3

Nivel: 3

Ocupaciones/Puestos de trabajo asociados

Dinamizador/a del Espacio TIC

Competencias técnicas

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1 Promocionar el Espacio TIC como institución y su función social dentro de la comunidad y los equipos.

CR1.1 El protocolo de presentación e información se crea asegurando el entendimiento por parte del resto de agentes de la estructura y objetivos del Espacio TIC y de la figura y funciones profesionales de la persona dinamizadora.

CR1.2 El control y la gestión de los materiales y espacios de comunicación se realizan de acuerdo con los agentes implicados, asegurando la reposición de los mismos y permitiendo actualizar la información.

CR1.3 La información a enviar a nivel general se diseña mediante los diferentes canales de comunicación, formales e informales como radio, televisión, folletos o paneles, redes sociales e Internet.

CR1.4 El nivel de participación en las actividades se analiza facilitando la detección del nivel de difusión de la actividad, los métodos utilizados y la comprensión del mensaje.

CR1.5 El impacto de las acciones de difusión y promoción se evalúa durante la realización de éstas, midiendo a cuántas personas está llegando la información, y con posterioridad, midiendo la participación en las actividades programadas.

CR1.6 Los instrumentos de recogida de información se seleccionan en función de su pertinencia y adecuación para obtener la información necesaria para evaluar el éxito de las acciones de promoción realizadas.

RP2 Elaborar y publicar materiales de difusión del Espacio TIC y de sus actividades en diversas plataformas y soportes.

CR2.1 La selección de información a transmitir se determina por el tipo de mensaje y los/las potenciales receptores/as.

CR2.2 La información a transmitir se redacta de forma clara y concisa, siguiendo el estilo acordado por la organización.

CR2.3 Los materiales publicitarios de apoyo se revisan antes de su edición.

CR2.4 Los espacios donde se ubica la información, como carteles, paneles, informativos, folletos, Internet o redes sociales se identifican permitiendo valorar la gestión de los mismos.

CR2.5 Los procedimientos para la distribución de la información se valoran según el diseño.

RP3 Definir y participar en redes de relaciones y de trabajo colaborativo con las entidades, servicios y personas del entorno próximo.

CR3.1 Las vías de comunicación, presenciales o virtuales, creadas con los/las agentes se utilizan fomentando la continuidad de la relación de manera bidireccional entre el dinamizador del Espacio TIC y el resto de miembros de la red.

CR3.2 La información y conocimiento de los diferentes miembros de la red se sistematiza en una base de datos con criterios de fiabilidad y fácil actualización.

CR3.3 La coordinación de reuniones y nuevos encuentros se establece facilitando la asistencia, si es presencial, a las personas interesadas, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo del grupo de potenciales participantes y la accesibilidad en los espacios.

CR3.4 Las reuniones y/o acontecimientos se planifican de acuerdo con su finalidad, transmitiendo la imagen de la organización y su cultura.

CR3.5 Las reuniones o acontecimientos corporativos, del propio Espacio TIC o de las redes de relaciones, se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo necesario -anterior, posterior y durante la celebración de lo mismo-, convocando y confirmando las asistencias en tiempo y forma.

CR3.6 La logística necesaria para la reunión y/o acontecimiento se prevé, prepara y verifica -documentación, medios audiovisuales, restauración, de otros- minimizando las posibles contingencias, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad en consonancia a la naturaleza del acto.

CR3.7 Los resultados de la organización de las reuniones y acontecimientos se valoran teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente y utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción.

CR3.8 La información generada en los diferentes encuentros se sistematiza garantizando su transmisión en las partes.

Competencias emocionales

Proactividad

- Influye y dinamiza su entorno.

Orientación al servicio

- Asume el punto de vista del público usuario o de la clientela externa e interna.

Comunicación interpersonal

- Capta la información de forma efectiva incluso en situaciones y mensajes complejos.

Comprensión de la organización

- Prevé la manera en que nuevos acontecimientos o situaciones afectarán a las personas y grupos de la organización.

Flexibilidad

- Cataliza el cambio, gestiona y motiva para que las otras personas cambien.

Competencias cognitivas

Razonamiento verbal

- Sabe comunicarse de forma efectiva para coordinar operaciones entre diversos miembros del equipo.

Razonamiento conceptual

- Es capaz de identificar aspectos clave en problemas y situaciones que no son obvias para los otros y que no han sido aprendidas (ni a través de la experiencia ni de la educación).

Pensamiento sistémico

- Comprende los efectos que se dan en el entorno y que afectan a su trabajo y el de las otras personas.

Contexto profesional

Medios de producción

Folletines, carteles, anuncios en páginas web y otros medios de difusión.

Páginas y/o portales web de uso de las redes.

Software específico para la edición.

Productos y resultados

Catálogo de actividades.

Espacio TIC visible en el entorno.

Trabajo colaborativo en red con los/las agentes del entorno.

Información utilizada o generada

Plan de actuación y proyecto del Espacio TIC.

Plan de actuaciones conjuntas de las redes.

Protocolo de presentación del Espacio TIC.

Unidad de competencia 4: GESTIONAR LA COMUNICACIÓN CON Y ENTRE LAS PERSONAS USUARIAS Y EL FUNCIONAMIENTO COTIDIANO DEL ESPACIO TIC.

Código: UC_1-9913-11_3

Nivel: 3

Ocupaciones/Puestos de trabajo asociados

Dinamizador/a del Espacio TIC

Competencias técnicas

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1 Atender presencialmente y/o virtualmente a las personas usuarias y organizaciones, registrando y gestionando su inscripción.

CR1.1 La atención presencial a las personas usuarias y organizaciones se hace siguiendo el protocolo de atención y en los espacios físicos de acogida.

CR1.2 La atención virtual se programa en unos horarios de respuesta predeterminados y utilizando las herramientas preestablecidas.

CR1.3 La atención a menores de edad, discapacitados o que presenten algún tipo de necesidad especial se hace teniendo en cuenta sus características.

CR1.4 Las inscripciones se cumplimentan utilizando a los modelos normalizados a tal efecto e introduciendo sus datos en la base de datos de las personas usuarias.

CR1.5 Las actividades dirigidas a grupos de usuarios provenientes de organizaciones del entorno se diseñan conjuntamente con los responsables de éstas y se programan en horarios que no interfieran con las actividades habituales del Espacio TIC.

RP2 Informar a las personas usuarias y organizaciones sobre los espacios, actividades y recursos disponibles.

CR2.1 Los aprendizajes que se pueden conseguir, las actividades que se pueden realizar y los recursos disponibles son comunicados a las posibles personas usuarias para que puedan adecuar las opciones que el Espacio TIC ofrece a sus necesidades.

CR2.2 La información de los horarios y características de las diferentes actividades programadas se comunica de forma clara y comprensible a fin para que las personas usuarias puedan escoger las opciones que más les interesen.

CR2.3 Las posibilidades de uso y los recursos disponibles se comunican periódicamente a las organizaciones del entorno con el fin de facilitar el diseño de actividades específicas para determinados grupos de usuarios provenientes de éstas.

RP3 Facilitar el acceso a las infraestructuras tecnológicas, las aplicaciones informáticas y la conectividad en Internet.

CR3.1 Los aparatos informáticos, sus periféricos, las aplicaciones disponibles y la conectividad en Internet están a disposición de los usuarios del espacio TIC en los horarios y con las condiciones establecidas a tal fin.

CR3.2 El acceso no organizado a los aparatos informáticos por parte de personas que no sean usuarias del Espacio TIC se facilitará en los horarios que no interfieran con las actividades programadas y siguiendo los protocolos de actuación establecidos a tal efecto.

CR3.3 Cuando el acceso a determinadas infraestructuras o aplicaciones, o la conectividad en Internet comporte el pago de una tasa, ésta estará aprobada por el órgano decisorio correspondiente y será previamente comunicada a la persona usuaria.

RP4 Promover el empoderamiento y el uso positivo de las TIC, en especial la vertiente social y laboral.

CR4.1 La formación en las diferentes herramientas y equipos a manejar se planifica para ser realizada de forma asistida y gradual, asegurando su completa adaptación al entorno.

CR4.2 Los procedimientos de asistencia se organizan para asegurar su máxima disponibilidad al requerimiento de asesoramiento y atención.

CR4.3 El asesoramiento en el uso de las TIC tiene en cuenta las necesidades laborales, de aprendizaje, sociales y de comunicación de las personas usuarias.

CR4.4 El asesoramiento en el uso de las TIC tiene en cuenta los diferentes tipos de hardware, periféricos y software existentes al mercado, sus características y utilidades y sus precios.

RP5 Promover la participación en las actividades y el trabajo colaborativo entre las personas usuarias.

CR5.1. Las actividades se diseñan utilizando métodos que potencien la participación activa.

CR5.2 La realización de los ejercicios de aprendizaje requiere el trabajo colaborativo.

CR5.3 Las personas voluntarias tienen asignadas tareas de apoyo a la actividad TIC y a la atención de las personas con necesidades especiales.

CR5.4 La relación del/de la dinamizador/a con las personas usuarias anima en éstas a colaborar en el uso de las TIC.

CR5.5 La actuación del/de la dinamizador/a favorece el uso de las redes sociales y relacionales para las personas usuarias.

CR5.6 La actuación del/de la dinamizador/a favorece la comunicación y relación entre las personas del Espacio TIC.

Competencias emocionales

Comunicación interpersonal

- Capta la información de forma efectiva incluso en situaciones y mensajes complejos.

Orientación al servicio

- Asume el punto de vista del público usuario o de la clientela externa e interna.

Empatía

- Se interesa por conocer el punto de vista de las otras personas para ayudarlas con más eficacia a llegar a sus objetivos.

Negociación

- Valora los efectos de las posibles decisiones que se tomen.

Competencias cognitivas

Razonamiento verbal

- Cuenta con los recursos lingüísticos necesarios para expresar ideas complejas y abstractas y puede expresarlas de diversas maneras.

Razonamiento sintético

- Recopila ideas y las relaciona para diseñar nuevos planes de acción.

Razonamiento abstracto

- Entiende los principios de ordenación de ítems no verbales que cambian en relación a una serie de variables.

Razonamiento conceptual

- Es capaz de identificar aspectos clave en problemas y situaciones que no son obvias para otras personas y que no han sido aprendidas (ni a través de la experiencia ni de la educación).

Contexto profesional

Medios de producción

Instalaciones, espacios de acogida y de atención a las personas usuarias.

Productos y resultados

Impresos de inscripción e información.

Público usuario informado sobre las actividades del Espacio TIC.

Personas autónomas en el uso de las TIC con funciones sociales y laborales.

Público usuario relacionado en redes sociales.

Información utilizada o generada

Protocolo de presentación del Espacio TIC.

Criterios de acogida.

Catálogo y plan de actividades.

Normas funcionamiento del Espacio TIC.

Unidad de competencia 5: LLEVAR A CABO LA ACTIVIDAD DEL ESPACIO TIC DE MANERA AUTÓNOMA O EN EQUIPO.

Código: UC_1-9914-11_3

Nivel: 3

Ocupaciones/Puestos de trabajo asociados

Dinamizador/a del Espacio TIC

Competencias técnicas

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1 Diseñar periódicamente la actividad del Espacio TIC, el uso de los recursos y el calendario de ejecución.

CR1.1 Los elementos de la programación de la actividad del Espacio TIC se identifican y definen para prever el conjunto de la actividad y se revisan periódicamente para asegurar las correcciones y adaptaciones necesarias.

CR1.2 Los objetivos se redactan de manera precisa, en función de las competencias a adquirir, con el fin de orientar la acción formativa.

CR1.3 Las actividades se seleccionan y diseñan partiendo de las necesidades expresadas por el grupo de personas usuarias del Espacio TIC, teniendo en cuenta también las necesidades detectadas por los usuarios potenciales y los resultados de las evaluaciones de las actividades ya realizadas.

CR1.4 El diseño de las actividades y el calendario de ejecución tienen en cuenta la disponibilidad de los recursos humanos y materiales adecuados para su buen funcionamiento.

CR1.5 La planificación de las actividades del Espacio TIC permite aprovechar al máximo los recursos materiales disponibles y la actuación más eficiente del equipo humano.

RP2 Dinamizar la actividad del Espacio TIC, el uso de los espacios y de los recursos.

CR2.1 Las diferentes actividades programadas, tanto fijas como periódicas o puntuales son presentadas a las personas usuarias del Espacio TIC con asesoramiento sobre las más adecuadas para sus necesidades e intereses.

CR2.2 Las sugerencias y demandas son recogidas de manera sistemática y analizadas con el objetivo de dar respuesta a sus propuestas siempre que sea posible.

CR2.3 Las diferentes actividades programadas son recomendadas a las personas usuarias en función de sus necesidades, especificando los objetivos formativos que podrán conseguir con la realización de cada una.

RP3 Evaluar la actividad del Espacio TIC, realizando las memorias e informes de actividad para los superiores jerárquicos, red y/o financiadores o patrocinadores.

CR3.1 El procedimiento de evaluación de la actividad del Espacio TIC se establece teniendo en cuenta sus características y objetivos, con la participación de todas las personas usuarias y dinamizadoras.

CR3.2 La información cualitativa y cuantitativa para evaluar y mejorar la actividad se obtiene mediante la aplicación de instrumentos de recogida de datos (cuestionarios, encuestas y hojas de registro) reflejando la calidad de las actividades realizadas y su adecuación a los objetivos, personas usuarias, recursos y medios del Espacio TIC.

CR3.3 Las memorias e informes se presentan siguiendo las pautas de las personas y/o entidades en las cuales se tienen que presentar (superiores, financiadores...) y en formatos que permitan comparar los mismos indicadores a lo largo del tiempo.

CR3.4 Las memorias incluyen como mínimo, el análisis, cuantitativa y cualitativa de las actividades realizadas y propuestas de mejora.

RP4 Identificar y aplicar innovaciones o nuevas oportunidades de actividad para el Espacio TIC.

CR4.1 La evaluación de las diferentes actividades realizadas recoge las posibles innovaciones o mejoras que se pueden aplicar y la viabilidad para llevarlas a cabo.

CR4.2 La planificación de las actividades del Espacio TIC tiene en cuenta la aparición de nuevos sistemas operativos y programas y de nuevas versiones de los ya existentes.

CR4.3 La planificación de las actividades del Espacio TIC tiene en cuenta la aparición de nuevos modelos de hardware y de nuevas utilidades

CR4.4 Las buenas prácticas aprendidas en las reuniones de las redes son analizadas y, si es conveniente, adaptadas para aplicarlas en otros espacios TIC.

Competencias emocionales

Iniciativa

- Se anticipa a los acontecimientos.

Comprensión de la organización

- Prevé la manera en que nuevos acontecimientos o situaciones afectarán las personas y grupos de la organización.

Autoconfianza

- Se siente seguro/a cuando trabaja con pocas directrices y supervisión.

Autorregulación

- El nivel de autoexigencia es coherente con las decisiones y responsabilidades que se asumen.

Orientación al servicio

- Asume el punto de vista del público usuario o de la clientela externa/interna.

Innovación

- Permanece informado/a sobre las nuevas tendencias e innovaciones.

Competencias cognitivas

Razonamiento verbal

- Cuenta con los recursos lingüísticos necesarios para expresar ideas complejas y abstractas y puede expresarlas de diversas maneras

Razonamiento sintético

- Recopila ideas y las relaciona para diseñar nuevos planes de acción.

Razonamiento conceptual

- Identifica las claves de una situación compleja en el desarrollo de sus funciones.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios de diseño, planificación y gestión de proyectos.

Suscripciones en canales de noticias y a redes sociales.

Productos y resultados

Programa de actividades.

Memorias e informes de evaluación.

Memorias de actividades.

Propuestas de nuevas actividades y de mejora de las existentes.

Información utilizada o generada

Inventario de recursos.

Memorias de evaluación.

Unidad de competencia 6: FORMAR A LAS PERSONAS USUARIAS INTERNAS Y EXTERNAS DEL ESPACIO TIC.

Código: UC_1-9914-11_3

Nivel: 3

Ocupaciones/Puestos de trabajo asociados

Dinamizador/a del Espacio TIC

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1 Diseñar las actividades formativas para las personas usuarias del Espacio TIC

CR1.1 Los contenidos teóricos y prácticos se elaboran, estructuran y secuencian en unidades didácticas de trabajo significativas, globales y flexibles, en función de los objetivos programados y las competencias a desarrollar en la acción formativa, utilizando fuentes de información, programas y herramientas actualizadas.

CR1.2 Las actividades de aprendizaje se diseñan y estructuran en función de los objetivos, contenidos, tiempo y características de las personas participantes con el fin de facilitar su proceso de aprendizaje.

CR1.3 Las estrategias metodológicas y los recursos didácticos facilitadores del aprendizaje se seleccionan en función de los objetivos, contenidos y modalidades de formación, adaptándolos a las capacidades y necesidades de las personas destinatarias.

CR1.4 La temporalización de las unidades didácticas se establece en función de las características de la acción formativa y vinculándolas a criterios de eficacia

CR1.5 Los contenidos y las actividades de aprendizaje, con los recursos que precisen, se secuencian atendiendo a criterios pedagógicos que aseguren la consecución de los objetivos.

CR1.6 Los contenidos y las actividades de aprendizaje se estructuran en el guión didáctico de manera coherente junto con las estrategias metodológicas a utilizar y los recursos didácticos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos.

RP2 Preparar los materiales de aprendizaje y el espacio donde se llevará a cabo la actividad.

CR2.1 La identificación y selección de materiales y recursos didácticos se establece atendiendo a las características de la acción formativa y de las personas a las que se destinan.

CR2.2 El material a utilizar se detalla en un listado, especificando las características y cantidades necesarias para el desarrollo de la acción formativa.

CR2.3 El guión didáctico para la elaboración de los materiales se realiza atendiendo a criterios pedagógicos y a las características técnicas del medio que sirve de soporte.

CR2.4 Los materiales didácticos se elaboran o adaptan en función de los objetivos, contenidos, condiciones ambientales y características de los destinatarios,

CR2.5 Los medios y recursos didácticos se utilizan siguiendo las especificaciones técnicas, pautas didácticas y la planificación establecida para su mejor aprovechamiento.

CR2.6 El funcionamiento de los medios y recursos didácticos se comprueba previamente a su utilización para asegurar su posibilidad de uso durante la acción formativa.

RP3 Desarrollar las actividades formativas con las personas usuarias del Espacio TIC.

CR3.1 Los diferentes puntos del programa se explican a los alumnos enfatizando la importancia del trabajo que se desarrollará con la intención de proporcionar una idea de conjunto.

CR3.2 Las necesidades, los intereses y los conocimientos previos de las personas que participan se consideran y vinculan con los contenidos al inicio de la acción formativa para adecuar el proceso formativo al contexto en que se imparte.

CR3.3 Las estrategias didácticas se aplican y modifican en función de las necesidades y ritmo de aprendizaje de las personas que participan con el fin de considerar las dificultades personales y/o grupales.

CR3.4 Las actividades de aprendizaje se proponen de forma clara, con instrucciones y criterios de ejecución bien definidos, proporcionando información sobre el tipo de resultado esperado y los criterios que se utilizarán para su evaluación.

RP4 Evaluar los aprendizajes de las personas que han participado en la acción formativa y la actividad realizada.

CR4.1 El nivel de las personas que participan se comprueba al inicio de una acción formativa en relación con los objetivos previstos para adaptar la acción en función de los resultados obtenidos.

CR4.2 Los indicadores de transmisión de contenidos se comprueban de forma sistemática, atendiendo especialmente a los alumnos con más dificultades.

CR4.3 Los instrumentos de recogida de información se elaboran y aplican siguiendo las normas establecidas por la obtención de datos pertinentes.

CR4.4 La evaluación continua de las/los participantes a lo largo del proceso formativo se realiza con criterios objetivos, realistas y flexibles, contrastando el nivel de aprendizaje alcanzado en relación con los resultados previstos a la programación

CR4.5 Los instrumentos de auto evaluación se elaboran de forma que permitan al/la participante analizar su evolución y al/la formador/a proponer estrategias conjuntas de mejora.

CR4.6 El resultado obtenido a su evaluación se comunica a la persona, facilitándole orientaciones para continuar o acompañar su proceso formativo.

Competencias emocionales

Flexibilidad

- Cataliza el cambio, gestiona y motiva para que otras personas cambien.

Aprendizaje

- Extrae aprendizaje de cualquier situación vivida u observada.

Orientación al logro

- Fija objetivos retadores asumiendo riesgos controlados.

Apertura al cambio

- Motiva las otras personas para que vean el cambio como una oportunidad de mejorar.

Empatía

- Se interesa por conocer los puntos de vista de las otras personas para ayudarlas con más eficacia a llegar a sus objetivos.

Innovación

- Permanece informado/a sobre las nuevas tendencias e innovaciones.

Competencias cognitivas

Razonamiento verbal

- Cuenta con los recursos lingüísticos necesarios para expresar ideas complejas y abstractas y puede expresarlas de diversas maneras.

- Sabe comunicar de forma efectiva para coordinar operaciones entre diversos miembros del equipo.

Razonamiento conceptual

- Es capaz de identificar aspectos clave en problemas i/o situaciones que no son obvias para otras personas y que no han sido aprendidas (ni a través de la experiencia ni de la educación).

Razonamiento sintético

- Genera soluciones efectivas a partir de la unión de los diferentes elementos que intervienen.

Contexto profesional***Medios de producción***

Dispositivos de acceso: ordenadores y periféricos (escáneres, impresoras, cámaras...)

Hardware necesario: *routers*, cableado, tarjetas...

Paquetes de software necesarios para el desarrollo de las actividades, con licencia operativa.

Conexiones en Internet.

Materiales formativos.

Modelos de evaluación de las actividades y de los aprendizajes de las/los participantes.

Productos y resultados

Materiales formativos adaptados a las diferentes actividades y a los perfiles de las personas inscritas.

Actividades formativas realizadas.

Memorias de evaluación.

Información utilizada o generada

Evaluación de los/las participantes.

Evaluación de las actividades formativas.

Módulo formativo 1: RECURSOS Y EQUIPO PROFESIONAL DEL ESPACIO TIC.

Nivel: 3

Código: MF_1-9910-1111_3

Duración: 90 horas

Asociado a la UC: Administrar los recursos económicos y de infraestructura y gestionar el equipo humano del Espacio TIC.

Capacidades formativas y criterios de evaluación

CF1 Identificar correctamente, desde el punto de vista contable, la información representada en los documentos justificantes de las operaciones económicas en relación a la normativa mercantil, fiscal y contable.

CE1.1 Comprender el concepto y significado de presupuesto identificando sus principales características.

CE1.2 Identificar la documentación contable más habitual -contratos de compra de productos y de prestación de servicios, albaranes, facturas, y otros- examinando las particularidades de cada uno de ellos.

CE1.3 Describir un procedimiento de registro y seguimiento de estos documentos.

CE1.4 Describir el proceso de elaboración de un calendario de cobros y pagos, así como las variables a tener en cuenta.

CE1.5 Diferenciar los instrumentos y medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos, identificando sus características, elementos que los componen y documentación relativa.

CE1.6 Identificar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas utilizadas para la complementación y registro de la documentación comercial.

CE1.7 En un supuesto práctico en el cual se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades desarrolladas durante un periodo de tiempo considerado:

- Rellenar la documentación comercial de apoyo de las mencionadas operaciones utilizando cuando sea posible las aplicaciones ofimáticas adecuadas.
- Archivar de acuerdo con el procedimiento definido la documentación generada.

CE1.8 Conocer la normativa legal vigente de aplicación en relación en los diferentes instrumentos de cobro y pago que se utilizan en el Espacio TIC.

CF2 Identificar las fuentes de financiación posibles y preparar propuestas para acceder.

CE2.1 Conocer las diferentes fuentes de financiación disponibles para las actuaciones a realizar: subvenciones, patrocinios, convenios de colaboración...

CE2.2 Conocer los tipos de documentación más habitual que se necesita para acceder a los diferentes tipos de financiación: memorias técnicas, cuadros de presupuesto, modelos de convenios de colaboración, documentación administrativa...

CE2.3 En un caso práctico, debidamente caracterizado:

- Escoger la fuente de financiación más adecuada en función de las características de la actuación a realizar.
- Comprobar que cumple los requisitos establecidos en la convocatoria para la cual se concede la subvención.
- Preparar las propuestas de acceso a un determinado tipo de financiación y presentarlas en los órganos decisorios.
- Cumplimentar la documentación necesaria para optar en el acceso a la financiación escogida: solicitudes, presentaciones, memorias...

CF3 Aplicar técnicas de organización en la determinación de recursos humanos, materiales y tecnológicos para el desarrollo de la actividad.

CE3.1 Describir los diferentes tipos de estructuras organizativas y funcionales que se pueden dar en el Espacio TIC.

CE3.2 Identificar los recursos materiales y tecnológicos en función de la misión y objetivos del servicio, describiendo su utilidad para el desarrollo de las actividades.

CE3.3 Identificar las funciones, utilidades y coste de las principales aplicaciones ofimáticas, tanto de apoyo a la gestión como específicas de la actividad del Espacio TIC.

CE3.4 Identificar las diferentes funciones del personal y principales actividades a realizar, según la misión y objetivos definidos en su perfil profesional.

CE3.5 Identificar los factores o áreas críticas más relevantes a controlar asociándolos con los indicadores definidos en un cuadro de mandos integral.

CE3.6 En un supuesto práctico en el cual se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades programadas:

- Documentar los procesos identificando fases, actividades y/o tareas que los componen.
- Identificar los diferentes puestos de trabajo necesarios y el perfil profesional que requieren.
- Detectar los recursos materiales necesarios en función de la medida y actividades indicadas.
- Decidir sobre compra o alquiler de mobiliario, hardware, software y consumibles.
- Escoger indicadores básicos para el control de la actividad utilizando un cuadro de mandos integral y estableciendo estándares-objetivo partiendo de la información suministrada.

CF4 Gestionar bases de datos, de acuerdo con los objetivos de recogida y explotación de información.

CE4.1 Conocer los instrumentos básicos para la recogida de datos de los/las agentes, usuarios/as y profesionales.

CE4.2 Describir los principios básicos de selección, clasificación y archivo de información para la creación y explotación de una base de datos.

CE4.3 Conocer el funcionamiento de los programas informáticos más habituales para la creación y explotación de bases de datos.

CE4.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado:

- Decidir la información necesaria que se tiene que recoger de los/las agentes, usuarios/as y profesionales implicados en la actividad del Espacio TIC.
- Elaborar una base de datos para recoger, sistematizar y explotar esta información y facilitar su actualización.
- Elaborar los protocolos para contactar a los/las diferentes agentes, usuarios/as y profesionales implicados en la actividad del Espacio TIC, facilitando la comunicación de manera fluida.

CF5 Redactar las normas de funcionamiento del Espacio TIC para asegurar el acceso de todas las personas usuarias a los recursos humanos y tecnológicos disponibles.

CE5.1 Identificar, las normas básicas de funcionamiento comunes a la institución de la cual depende el Espacio TIC, así como sus implicaciones desde el punto de vista de la actuación a llevar a cabo.

CE5.2 Adaptar estas normas básicas a las características propias del Espacio TIC: misión, objetivos, tipologías de usuarios, uso de espacios y recursos tecnológicos..., previendo la posibilidad de establecer sanciones en caso de incumplimiento.

CE5.3 Describir procedimientos y mecanismos de información y concienciación de estas normas de acuerdo a criterios de comunicación efectiva.

CE5.4 Justificar la importancia de la correcta utilización de los diferentes espacios y recursos, explicando las consecuencias, que pudieran derivar de su mal uso o mantenimiento.

CE5.5 Argumentar desde el punto de vista de las consecuencias, las responsabilidades y posibles sanciones derivadas del incumplimiento de las normas de funcionamiento.

CE5.6 Diseñar carteles de divulgación de las normas internas.

Contenidos de aprendizaje

Conceptos

1. Administración económica de proyectos.

- Conocimientos contables básicos.
- La confección y ejecución de un presupuesto.
- Distribución y administración de recursos.
- Proyectos y propuestas para presentar a concursos o solicitudes de subvenciones.
- Seguimiento e investigación de fuentes de información.
- Justificación de subvenciones y elaboración de informes de funcionamiento para financiadores.

2. Planificación de la actividad del Espacio TIC.

- Inventario de actividades tipos.
- Recursos económicos, infraestructurales y equipo humano organizados en un plan de actividad periódico a diferentes niveles.
- Plan de actividad y relación con la misión y proyecto del Espacio TIC y la organización o institución que lo acoge.

3. Registro de la actividad del Espacio TIC.

- Sistema funcional para el registro de usuarios/as del Espacio TIC y de la actividad que desarrolla.
- Sistema de recogida de los contactos de las relaciones funcional del Espacio TIC.
- Sistema de explotación de los datos, para diferentes usos.
- Conceptos básicos de protección de datos personales.

4. Reglamento de funcionamiento y acceso al Espacio TIC.

- Lista de normas públicas de acceso al Espacio TIC.
- Protocolo de actuación con el fin de resolver las dificultades de acceso a la infraestructura, actividades y espacios de los colectivos con diversidad funcional.
- Protocolo en caso de incumplimiento del reglamento.

Procedimientos

- Aplicación de herramientas de recogida y control de la documentación relacionada con el movimiento económico del Espacio TIC.
- Redacción de informes económicos periódicos.
- Grabación de datos en un libro de caja, organizando pagos y cobros.
- Ejecución de acciones de cobros y pagos.
- Aplicación de técnicas de redacción y control de la documentación asociada a la obtención de recursos.
- Construir cuadros y planificar actividades por periodos de tiempos diferentes (semanal, cuatrimestral, anual) donde figure la distribución de tareas del equipo humano y materiales disponibles en el Espacio TIC.
- Articulación y uso, con apoyo de software, de la base de datos de registro de la actividad cotidiana del tele centro, con especial atención al público usuario, personas e instituciones.
- Confección y aplicación de medios de difusión de las normas y protocolos de funcionamiento del Espacio TIC.
- Utilización de manera articulada de los medios y recursos de mejora de la accesibilidad (de infraestructura, de software o de hardware) de acceso al Espacio TIC de las personas con diversidad funcional.

Actitudes

Resolución de problemas

- Se asegura de eliminar las causas de un problema para el cual no vuelva a ocurrir.

Organización del trabajo

- Es capaz de planificar recursos amplios y de generar nuevos procedimientos para realizar la gestión.
- Sabe administrar simultáneamente diversos proyectos dentro del área de trabajo.

Trabajo en equipo

- Se hace responsable del trabajo de su equipo, tanto del éxito como del fracaso.
- Colabora y comparte planes, información y recursos.

Módulo formativo 2: RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL ESPACIO TIC.

Nivel: 3

Código: MF_1-9911-1111_3

Duración: 60 horas

Asociado a la UC: Gestionar y mantener los recursos tecnológicos del Espacio TIC.

Capacidades formativas y criterios de evaluación

CF1 Aplicar procesos de instalación y configuración de sistemas operativos para activar las funcionalidades del equipo informático, de acuerdo a unas especificaciones recibidas.

CE1.1 Distinguir los elementos de un sistema operativo identificando las funciones de cada uno de ellos, teniendo en cuenta sus especificaciones técnicas.

CE1.2 Clasificar los sistemas operativos y versiones que se utilizan en equipos informáticos detallando sus principales características y diferencias, según unas especificaciones técnicas.

CE1.3 Identificar las fases que intervienen en la instalación del sistema operativo comprobando los requisitos del equipo informático para garantizar la posibilidad de la instalación.

CE1.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar la instalación de un sistema operativo en equipos informáticos con las mismas características, de acuerdo a unas especificaciones recibidas:

- Preparar uno de los equipos para instalar el sistema operativo y las utilidades indicadas.
- Instalar y configurar el sistema operativo siguiendo los pasos de la documentación técnica.
- Instalar los programas de utilidad indicados en las especificaciones.
- Seleccionar la herramienta software para realizar el clonado de equipos.
- Proceder a la obtención de las imágenes del sistema instalado para su posterior distribución.
- Implantar, mediante herramientas de gestión de imágenes de disco, aquellas obtenidas en diversos equipos de iguales características en el original para conseguir activar sus recursos funcionales.
- Realizar pruebas de arranque y parada para verificar las instalaciones.
- Documentar el trabajo realizado.

CE1.5 Interpretar la documentación técnica asociada, incluso si está editada en la lengua extranjera de uso más frecuente al sector, utilizándola de ayuda a la instalación del sistema operativo.

CF2 Aplicar procesos de instalación y configuración de hardware, software y periféricos, atendiendo las especificaciones técnicas.

CE2.1 Analizar y explicar los fundamentos de la arquitectura física de un sistema informático precisando las diferentes partes que lo componen.

CE2.2 Detallar las características técnicas y procedimientos de instalación y configuración de los componentes hardware de un sistema informático según especificaciones de funcionalidades dadas.

CE2.3 Distinguir y explicar los tipos de dispositivos físicos y técnicas de comunicación posibles entre los diferentes componentes hardware de un sistema informático, describiendo sus principales características y tipología.

CE2.4 Describir y clasificar los diferentes tipos de dispositivos periféricos atendiendo su propósito, describiendo las diferentes técnicas utilizadas para realizar la comunicación con los mismos y las tecnologías disponibles en controladores de entrada / salida.

CE2.5 Reconocer y describir los principales parámetros de configuración del software de aplicación para la correcta utilización de los recursos del sistema.

CE2.6 En diversos supuestos prácticos de instalación y configuración de software de aplicación en un sistema informático:

- Instalar el software de aplicación documentando exhaustivamente el proceso, las incidencias ocurridas y los parámetros utilizados.
- Configurar los parámetros del software de aplicación referidos a la utilización de recursos del sistema de manera que se minimice el impacto sobre el rendimiento de lo mismo.
- Configurar los parámetros del software de aplicación de manera que se cumplan las especificaciones del plan de seguridad del sistema.
- Verificar el funcionamiento del software de aplicación y dispositivos que componen el sistema, asegurando la configuración de sus controladores y la ausencia de conflictos utilizando el software de diagnóstico que fuera necesario.
- Actualizar el software de aplicación asegurando la integridad del sistema, de los datos y según el plan de seguridad de la organización.
- Documentar la configuración del software de aplicación detallando los parámetros utilizados.
- Interpretar adecuadamente el plan de seguridad de la organización para implementar las medidas especificadas en lo mismo según normativa de seguridad informática.

CE2.7 Describir las diferentes soluciones hardware disponibles para asegurar la recuperación del sistema ante situaciones imprevistas, describiendo sus principales características y configuraciones.

CF3 Aplicar procesos de instalación y configuración de la conexión a la red externa teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad y de seguridad establecidos.

CE3.1 Identificar los parámetros que conforman los servicios de interconexión con la red pública según las características técnicas del propio servicio y del dispositivo de interconexión.

CE3.2 Describir los procedimientos y herramientas utilizadas para implantar configuraciones en los dispositivos de interconexión de redes privadas con redes públicas, para que se soporten los servicios de comunicaciones.

CE3.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, instalar un dispositivo de interconexión de redes privadas y públicas para soportar servicios de comunicaciones, siguiendo unas especificaciones dadas:

- Interpretar la documentación técnica del equipo para verificar el cumplimiento de los requisitos previos a la instalación.
- Instalar y conectar los módulos de adaptación requeridos haciendo uso de herramientas y siguiendo las instrucciones indicadas en la documentación técnica correspondiente.
- Realizar pruebas para verificar la funcionalidad de los dispositivos instalados.
- Registrar en la documentación del equipo las actividades realizadas.

CE3.4 Describir las incidencias que se producen en los dispositivos de interconexión de las redes privadas con las redes públicas de comunicaciones, según informaciones recibidas de herramientas de notificación u otros medios.

CE3.5 Describir las técnicas y herramientas que se utilizan para aislar y diagnosticar las causas que producen incidencias, en dispositivos de interconexión de redes privadas y públicas y para resolver las incidencias según unos procedimientos y especificaciones dados.

CF4 Aplicar procesos de instalación y configuración de los nodos de la red local, así como los gestores de protocolos y otros programas que soportan servicios de comunicaciones.

CE4.1 Enumerar los elementos que pueden encontrarse en el mapa físico de una red local en función del ámbito de aplicación y las infraestructuras de red utilizadas.

CE4.2 Enumerar y explicar las características de los protocolos que se configuran en una red local teniendo en cuenta la tecnología y estándares utilizados.

CE4.3 Explicar el sistema de direccionamiento de los nodos que se utiliza a la red local en función de las tecnologías de red usadas.

CE4.4 En un caso práctico de instalación y configuración de los nodos de una red para implementar servicios de comunicaciones internas, según unas especificaciones recibidas:

- Interpretar la documentación técnica identificando los elementos que conforman la instalación.
- Identificar las diferentes tomas de red de los nodos y su representación en el armario de conexiones.
- Seleccionar las herramientas adecuadas para realizar la instalación.
- Instalar los adaptadores de red junto con sus correspondientes controladores.
- Instalar y configurar los protocolos de red a utilizar según las especificaciones recibidas.
- Instalar y configurar los diferentes servicios de red según las especificaciones recibidas.
- Documentar las actividades realizadas.

CE4.5 Interpretar las especificaciones de una configuración de protocolos de comunicaciones determinada teniendo en cuenta las necesidades de integración del nodo de red y la implementación de los servicios correspondientes.

CE4.6 En un supuesto práctico, configurar los diferentes protocolos de comunicaciones según unas especificaciones técnicas dadas.

CF5 Aplicar procesos de instalación, configuración y actualización de los servicios y software necesario para la ejecución de la actividad del Espacio TIC.

CE5.1 Enumerar los tipos de ataques informáticos, la forma de acceso no permitida y los efectos que pueden causar en un equipo informático.

CE5.2 Explicar el funcionamiento de las herramientas usadas para la prevención y reparación de los daños causados por los virus informáticos, *malware* y otras amenazas de seguridad (antivirus, cortafuegos, etc.).

CE5.3 Describir las precauciones básicas que tienen que tomar las personas usuarias en cuestiones de seguridad informática y de prevención de infecciones por virus informático, *malware* y otras amenazas de seguridad.

CE5.4 En un supuesto práctico de instalación o actualización de un programa antivirus:

- Instalar o actualizar correctamente el sistema de protección (antivirus, cortafuegos, sistema anti-spam, etc.) siguiendo el procedimiento establecido.
- Configurar el sistema de protección de acuerdo a los requisitos establecidos.
- Actualizar la versión del sistema de protección con los últimos patrones disponibles.
- Documentar las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

CE5.5 Describir las actividades que se tienen que realizar en el proceso de instalación o actualización de una aplicación en un equipo informático.

CE5.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en lo que se pide instalar o actualizar una determinada aplicación en un equipo informático:

- Instalar o actualizar correctamente los componentes establecidos de la aplicación siguiendo el procedimiento establecido por el fabricante y/o las especificaciones recibidas.
- Configurar la aplicación en función de las características y recursos del equipo en el cual se ha instalado.
- Personalizar la aplicación para atender diferentes posibles preferencias del/la usuario/aria.
- Configurar la aplicación para tener en cuenta posibles discapacidades del/la usuario/aria, aprovechando para eso todas las capacidades que ofrezca la misma aplicación, el sistema operativo y el hardware instalado para este fin.
- Configurar los directorios que usa la aplicación para facilitar el acceso a la documentación preexistente, plantillas u otra información relevante.
- Comprobar el funcionamiento de la aplicación por medio de pruebas sistemáticas que aseguren el correcto funcionamiento de los componentes instalados y el acceso tanto a los recursos del propio del equipo como compartidos en la red.

CE5.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en el que el procedimiento de instalación no dé los resultados esperados:

- Consultar la documentación técnica para identificar el problema y encontrar su solución.
- Consultar Internet (páginas de servicio técnico, foros) para identificar el problema y encontrar su solución.
- Documentar la incidencia y la solución encontrada en un formato establecido por tal efecto.

CF6 Diagnosticar y solucionar las incidencias que se presentan en la explotación de los servicios y el software informático.

CE6.1 Enumerar los tipos de averías y de problemas de funcionamiento más comunes de las aplicaciones informáticas y los síntomas asociados y asignar a cada uno posibles soluciones y niveles de urgencia en su resolución.

CE6.2 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en el que se dispone de un equipo informático averiado y una descripción del error:

- Reproducir el problema en el equipo.
- Describir de manera clara la incidencia asociada a la avería del equipo.
- Establecer el tipo de causa probable (hardware, sistema operativo, aplicación, virus, correo, acceso a Internet, otros).
- Establecer el nivel de urgencia en la reparación.
- Describir posibles soluciones al problema.
- Enumerar los elementos necesarios para su reparación.
- Enumerar las actividades previstas para la reparación.
- Estimar el tiempo necesario para la reparación del equipo informático.

CE6.3 Aplicar los procedimientos establecidos para la salvaguardia de información y la recuperación de la misma después de una reparación.

CE6.4 En el supuesto de que el problema se haya clasificado como decisión de software (sistema operativo o aplicación) incidencia de una aplicación informática del sistema informático:

- Identificar la causa de la decisión con la ayuda de asistentes, programas de ayuda, manuales y consultas a Internet (FAQ, tutoriales, foros).
- Identificar y localizar los elementos necesarios para la reparación (*firmware*, *drivers*, apoyo de instalación, parches de actualización, licencias manuales, etc.) usando Internet en el caso de no tenerlos disponibles.
- Realizar la reparación siguiendo los procedimientos adecuados reconfiguración, actualización o reinstalación de la aplicación informática siguiendo los procedimientos adecuados.
- Comprobar, una vez finalizada la reparación, que no se produce el funcionamiento malo que antes se producía.
- Documentar las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

CE6.5 En el supuesto de que el problema se haya clasificado como infección por un virus, *malware* u otras amenazas de seguridad:

- Comprobar que el equipo informático tiene un sistema de seguridad y que éste está actualizado (consultando si hace falta Internet), y en caso contrario, y si es posible, instalar la última versión.
- Localizar el lugar de la infección mediante el sistema de seguridad.
- Eliminar las amenazas de seguridad con las herramientas apropiadas, procurando salvar la mayor cantidad de datos.
- Documentar las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

CE6.6 Describir los procedimientos de reconfiguración de las aplicaciones de un sistema informático existente ante un cambio de uso o de usuario.

CF7 Actualizar el sistema operativo de un equipo informático para incluir nuevas funcionalidades y solucionar problemas de seguridad, atendiendo unas especificaciones técnicas.

CE7.1 Identificar los componentes software de un sistema operativo susceptibles de reajuste para realizar su actualización, teniendo en cuenta sus especificaciones técnicas.

CE7.2 Identificar y clasificar las fuentes de obtención de elementos de actualización para realizar los procesos de actualizaciones del sistema operativo.

CE7.3 Describir los procedimientos para la actualización del sistema operativo teniendo en cuenta la seguridad y la integridad de la información en el equipo informático.

CE7.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar la actualización de un sistema operativo para la incorporación de nuevas funcionalidades, de acuerdo a unas especificaciones recibidas:

- Identificar los componentes a actualizar del sistema operativo.
- Comprobar los requisitos de actualización del software.
- Actualizar los componentes especificados.
- Verificar los procesos realizados y la ausencia de interferencias con el resto de componentes del sistema.
- Documentar los procesos de actualización.

Contenidos de aprendizaje

Conceptos

1. Instalación del sistema operativo.

- Sistemas operativos más usuales y actuales en los espacios TIC.
- Herramientas aumentativas con el fin de facilitar la accesibilidad de colectivos con diversidad funcional o sensorial.

2. Instalación de periféricos y hardware propio del Espacio TIC.

- Instalación de cualquier tipo de periférico propio del Espacio TIC.
- Manuales de instalación: del material y en red.

3. Instalación de la conexión en Internet.

- Procedimiento para la instalación en Internet y de los sistemas de protección.
- Comunicación con los proveedores.

4. Habilitación de la intranet del Espacio TIC.

- Conexión de las distintas estaciones de un Espacio TIC, incluidas las móviles.
- Compartir servicios comunes, como por ejemplo impresoras o escáneres.

5. Instalación y/o actualización las aplicaciones y programas.

- Instalación de aplicaciones y programas de uso más frecuente o necesarios para el desarrollo de las actividades previstas.
- Adaptación de aplicaciones y programas para el uso de colectivos con diversidad funcional y sensorial.

6. Protocolo de mantenimiento de la operatividad del hardware.

- En estaciones y periféricos.
- Registro de las incidencias y cambios significativos.

7. Protocolo de revisión, actualización y mantenimiento.

- Del software esencial.
- Actualización de los sistemas de protección.

Procedimientos

- Instalación completa del sistema operativo de las estaciones de trabajo. Configuración de los servicios de accesibilidad. Administración de los perfiles y de los permisos.
- Instalación de los dispositivos de acceso y periféricos, como impresoras, escáneres, tarjetas gráficas y otros complementos propios del Espacio TIC, configurando los controladores.
- Conexión de las estaciones de trabajo en Internet, mediante cualquiera de los sistemas (*wifi*, cableado,...).
- Instalación y configuración de los sistemas de seguridad en la navegación (cortafuegos, antivirus, permisos y perfiles,...).
- Habilitación de la conexión entre las distintas estaciones de trabajo del Espacio TIC, facilitando la comunicación entre ellas y constituyendo una intranet que comparte periféricos y recursos.
- Instalación de las aplicaciones y programas informáticos propios del Espacio TIC, siguiendo las indicaciones que las acompañan o buscando información sobre las mismas y configurándolas para la utilización por parte de las personas usuarias.
- Diseño y aplicación de un protocolo periódico de mantenimiento de la operatividad del Espacio TIC. Resolución o gestión resolutoria de las incidencias de hardware, software y periféricos (la incidencia la resuelve el/la dinamizador/a o bien hace la gestión para una resolución por terceros).
- Aplicación de pautas de mantenimiento periódicas con el fin de minimizar las incidencias. Aplicación de las normas de seguridad.

Actitudes

Resolución de problemas

- Se asegura de eliminar las causas de un problema para el cual no vuelva a ocurrir.

Autonomía

- Extrae aprendizaje de cualquier situación vivida u observada.

Relación interpersonal

- Asume el punto de vista de los usuarios o clientes externos / internos.

Innovación

- Permanece informado sobre las nuevas tendencias e innovaciones.

Módulo formativo 3: PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y DE PROMOCIÓN DEL ESPACIO TIC Y DE COMUNICACIÓN CON EL ENTORNO.

Nivel: 3

Código: MF_1-9912-1111_3

Duración: 90 horas

Asociado a la UC: Definir y realizar las políticas y programas de relaciones públicas del Espacio TIC.

Capacidades formativas y criterios de evaluación

CF1 Identificar las/los diferentes agentes existentes en la comunidad recogiendo los datos necesarios para su conocimiento.

CE1.1 Identificar a los diferentes agentes existentes en la comunidad, sus ámbitos de actuación y representantes.

CE1.2 En un caso práctico debidamente caracterizado en que se tiene que crear y mantener una base de datos básica de los diferentes agentes:

- Establecer los criterios de selección de los agentes que formarán parte de la base de datos.
- Decidir los datos que se tendrán que recoger.
- Diseñar la base de datos.

CE1.3 Describir el tipo de servicio o colaboración que el Espacio TIC puede proporcionar en función de las características y necesidades de cada agente.

CF2 Difundir e informar a las/los diferentes agentes de la comunidad sobre los objetivos del Espacio TIC y las actividades programadas.

CE2.1 Definir un protocolo de presentación y transmisión de información teniendo en cuenta la misión y los objetivos del Espacio TIC.

CE2.2 En un caso práctico debidamente caracterizado en que se tenga que difundir los objetivos y la actividad del Espacio TIC:

- Seleccionar los receptores de la información.
- Seleccionar el mensaje a transmitir.
- Confeccionar una noticia, una presentación o un folletín explicativos teniendo en cuenta los servicios que los diferentes agentes a que nos dirigimos pueden esperar del Espacio TIC.
- Establecer los medios de difusión.
- Elaborar instrumentos de recogida de información sobre el impacto obtenido.

CE2.3 Identificar a los principales prescriptores del entorno y establecer con ellos contactos periódicos para difundir las actividades programadas.

CF3 Ejecutar acciones de información adaptadas a los contenidos y a las posibles públicos receptores.

CE3.1 Describir los materiales y medios más adecuados para proporcionar diferentes tipos de información de manera clara y adaptada a las necesidades de los posibles personas usuarias.

CE3.2 En un caso práctico debidamente caracterizado en que se tenga que difundir la programación de actividades:

- Redactar notas informativas donde se expliquen las características de las diferentes actividades con un vocabulario técnico adecuado al nivel de entrada exigido por las diferentes actividades.
- Diseñar carteles informativos (p.ej.: cuerdas de horarios donde se recojan todas las actividades del Espacio TIC, convocatorias a reuniones informativas...) y decidir su mejor ubicación.
- Redactar el guión de sesiones informativas abiertas a las personas interesadas.

- Proponer y describir medios de transmisión de la información.
- Elaborar instrumentos de recogida de información sobre el impacto obtenido.

CE3.3 Mantener una presencia constante en Internet y en las redes sociales para la información de las actividades y la captación de nuevos usuarios.

CF4 Describir las técnicas y conocimientos que favorecen la comunicación de las/los profesionales con su entorno.

CE4.1 Determinar los parámetros para recoger y registrar los intereses de los diferentes agentes y profesionales.

CE4.2 Describir los mecanismos de comunicación a establecer entre los diferentes profesionales y entre éstos y su entorno.

CE4.3 Elaborar y difundir los protocolos necesarios para la utilización de los espacios de encuentro (físico y/o virtuales), de su funcionamiento y de cuya infraestructura disponen.

CE4.4 Desarrollar los niveles y ámbitos de participación en las diferentes redes en las que participa el Espacio TIC.

CE4.5 Describir las características de la vinculación del Espacio TIC a una o diversas redes.

CF5 Establecer mecanismos de contacto y coordinación con los miembros de las redes y de las entidades del entorno próximo.

CE5.1 Diseñar estrategias para potenciar el establecimiento de colaboraciones y acuerdos con los diferentes agentes de la comunidad, teniendo en cuenta la misión y los objetivos del Espacio TIC.

CE5.2 Diseñar estrategias para potenciar el establecimiento de colaboraciones y acuerdos con las diferentes redes profesionales de referencia teniendo en cuenta las especificidades del propio centro.

CE5.3 Diferenciar los tipos de reuniones atendiendo su naturaleza.

CA5.4 Distinguir las diferentes normas de protocolo en la organización de reuniones, actas y acontecimientos.

CE5.5 Describir las fases de un acontecimiento, diseñando el proyecto necesario, de acuerdo con unas directrices definidas.

CE5.6 En un caso práctico de reunión simulada, debidamente caracterizada, proporcionando los asuntos a tratar y medios necesarios:

- Redactar la convocatoria de la reunión y especificar el medio de difusión de ésta.
- Redactar la bienvenida y la presentación de la sesión.
- Analizar los resultados de la reunión, utilizando en caso necesario métodos estadísticos e indicadores de control.
- Realizar el informe posterior a la reunión.

Contenidos de aprendizaje

Conceptos

1. Trabajo en red.

- Organización del espacio relacional y comunitario del Espacio TIC.
- Redes de personas y redes de organizaciones, qué son y cómo se articulan.
- Métodos para tejer redes, razones y estrategias.

2. El Espacio TIC en su ámbito relacional y comunitario.

- Conocimiento del ámbito de actuación del Espacio TIC.
- Metodologías de dinamización de pequeñas comunidades.
- Mecanismos de participación.
- Motivación y fomento de la participación.

3. Material de presentación y difusión de la acción del Espacio TIC en el territorio.

- Elaboración de materiales físicos y presenciales para apoyar las actuaciones y estrategias de presencia en el territorio del Espacio TIC.
- Herramientas y aplicaciones que apoyan el trabajo en red.

4. Participación en redes relacionales y profesionales.

- El significado de trabajar en red.
- Razones para incorporar la cultura de red en el Espacio TIC.
- ¿Cómo se construye y dinamiza una red social?
- Conocimiento de los movimientos sociales.

5. Dinámicas de participación en redes relacionales y profesionales.

- Elementos y tareas para participar de una red.
- Gestionar una red social.
- Herramientas para la gestión de una red o comunidad virtual.
- Mecanismos y los niveles de participación.

Procedimientos

- Aplicación de técnicas de diseño de estrategias y materiales de presentación del Espacio TIC.
- Establecimiento y planificación de dinámicas de relación estables y periódicas.
- Uso de Ítems y herramientas de evaluación de la red relacional del Espacio TIC.
- Diseño y elaboración de materiales físicos y virtuales.
- Realización de actuaciones de trabajo colaborativo y de intercambio de conocimiento.

Actitudes

Relación interpersonal

- Influye y dinamiza su entorno.
- Asume el punto de vista de las personas usuarias o clientes externos e internos.
- Capta la información de forma efectiva incluso en situaciones y mensajes complejos.

Organización del trabajo

- Prevé a la manera en qué nuevos acontecimientos o situaciones afectarán en las personas y grupos de la organización.

Resolución de problemas

- Cataliza el cambio, gestiona y motiva para que otras personas cambien.

Módulo formativo 4: COMUNICACIÓN Y ACTUACIÓN EN EL ESPACIO TIC.

Nivel: 3

Código: MF_1-9913-1111_3

Duración: 120 horas

Asociado a la UC: Gestionar la comunicación en el Espacio TIC, con y entre las personas usuarias, y el funcionamiento cotidiano del espacio.

Capacidades formativas y criterios de evaluación

CF1 Diseñar los protocolos de información, de inscripción y de bienvenida a las nuevas personas usuarias.

CE1.1 Identificar los diferentes protocolos de información, de inscripción y de bienvenida a los nuevos usuarios que se utilizan en otros Espacio TIC del entorno o de la misma red.

CE1.2 Identificar las características específicas de los posibles usuarios del Espacio TIC y de su entorno, en especial las particularidades que pueden influir en al diseño de un modelo determinado de protocolo: nivel de comprensión lectora, necesidad de las TIC a su vida diaria (comunicación, búsqueda de trabajo, ocio...).

CE1.3 Diseñar se protocolos de manera coherente con los modelos de protocolos habituales en el entorno y en la misma red, pero teniendo en cuenta las particularidades detectadas.

CF2 Analizar los procedimientos y medios de comunicación que se utilizan para la proyección social del Espacio TIC.

CE2.1 Identificar los recursos de comunicación que garanticen una incidencia importante en la población del entorno.

CE2.2 Escoger los procedimientos y medios de comunicación más adecuados para llegar a los potenciales públicos usuarios, haciendo especial incidencia en la comunicación con:

- Personas mayores de 65 años.
- Niños y jóvenes.
- Personas con discapacidad.
- Población inmigrada.
- Mujeres en situación de marginación por razones de género.
- Personas que precisan hacer alfabetización informática como aparte de su proceso de búsqueda de trabajo.

CE2.3 Analizar las características y necesidades específicas de estos colectivos con el fin de elaborar un discurso diferenciado dirigido a cada uno en función de sus características.

CF3 Definir los criterios y elaborar los protocolos de acceso a las instalaciones y los servicios del Espacio TIC.

CE3.1 Identificar las necesidades de acceso de las personas usuarias a las infraestructuras tecnológicas, a las aplicaciones informáticas y a la conectividad en Internet, teniendo en cuenta las características de las acciones, formativas que realizan.

CE3.2 Identificar la disponibilidad de acceso de este medio, teniendo en cuenta:

- Horarios de mayor intensidad de uso.
- Recursos más solicitados por tipo de usuario y por horario.
- Gasto asociado a la utilización de este recurso, si hay.

CE3.3 Identificar los diferentes tipos protocolos de acceso a estos recursos que se utilizan en otros espacios TIC del entorno o de la misma red.

CE3.4 Diseñar se protocolos de manera coherente con los modelos de protocolos habituales en el entorno y en la misma red, pero teniendo en cuenta las particularidades detectadas en el Espacio TIC.

CE3.5 Incorporar la diversidad funcional mediante el uso de herramientas y métodos disponibles en el Espacio TIC.

CF4 Conocer y aplicar técnicas para favorecer la apropiación social de las TIC para que mediante la información, la formación y el acceso a recursos infraestructurales, las personas se autogestionen y tomen decisiones sobre el uso que quieren hacer de las TIC superando estigmas y facilitando la inserción social.

CE4.1 Conocer las implicaciones negativas que tiene la falta de recursos y habilidades tecnológicas en las posibilidades de encontrar trabajo.

CE4.2 Explicar las posibilidades de comunicación social y familiar que ofrecen las TIC: correo electrónico, videoconferencia, *chats*...

CE4.3 Explicar el abanico de recursos de apoyo en busca de trabajo que ofrecen las TIC: currículum en línea, bolsas de trabajo en Internet, webs laborales, redes sociales, vídeo-currículum...

CE4.4 Diseñar estrategias específicas de comunicación dirigidas a dar a conocer las posibilidades que ofrecen las TIC para facilitar la comunicación social y familiar y la búsqueda de empleo.

CE4.5 Proporcionar instrumentos y formación que permitan una interacción autónoma con las TIC.

CF5 Describir y aplicar técnicas de dinamización de grupos y actividades teniendo en cuenta las necesidades de las personas que participen.

CE5.1 Reconocer los aspectos a considerar del grupo destinatario y del entorno, que permitan desarrollar una comunicación de la acción comprensible y motivadora.

CE5.2 Seleccionar técnicas de observación que determinen las características generales de los grupos y las particulares de las personas participantes.

CE5.3 Elaborar propuestas de actividad que promuevan la creatividad del grupo.

CE5.4 Describir los modelos y las técnicas de mediación en la gestión de conflictos.

CE5.5 En un supuesto práctico en el cual se describan las personas que componen un grupo que sigue una determinada unidad de aprendizaje, algunos del cual tiene necesidades especiales como déficit de movilidad, de visión o de comprensión del idioma:

- Identificar recursos y técnicas con que se pueda favorecer la comunicación, cohesión e integración de los diferentes miembros del grupo.
- Proponer las actividades alternativas, adaptaciones y ayudas técnicas adecuadas para compensar las necesidades especiales descritas.

CE5.6 Utilizar herramientas informáticas que faciliten la comunicación, la participación y el trabajo colaborativo de los usuarios en las actividades.

CE5.7 Identificar y programar tareas de apoyo a la actividad del Espacio TIC y en la atención a personas con necesidades especiales, a desarrollar por la figura del/de la voluntario/a potenciando su rol.

Contenidos de aprendizaje

Conceptos

1. Valor de las TIC como herramienta de inclusión social y laboral.

- TIC e inserción laboral: habilidades más demandadas.
- Herramientas TIC de búsqueda de empleo: currículum en línea, bolsas de trabajo en Internet, webs laborales, redes sociales y redes profesionales, vídeo-currículum...
- Posibilidades de comunicación social y familiar mediante las TIC: correo electrónico, videoconferencia, *chats* ...

2. Dinamización del Espacio TIC.

- Elaboración de protocolos de acceso y de utilización de los recursos: criterios.
- Estrategias de dinamización de los grupos y de las actividades
- Técnicas de resolución de conflictos
- Estrategias de abordaje positivo de la diversidad (funcional, cultural, de edad...).

Procedimientos

- Aplicación de protocolos y técnicas de organización de las inscripciones, facilitando su uso por los responsables de las actividades.
- Diseño de material de difusión.
- Uso de las herramientas y métodos de que dispone el Espacio TIC para la incorporación de la diversidad funcional.
- Propuesta de instrumentos y formación que permitan una interacción autónoma con las TIC.
- Organización de espacios y actividades que permitan el desarrollo de la colaboración y la ayuda mutua en un contexto de aprendizaje y apoderamiento de las herramientas TIC por parte de las personas usuarias.

Actitudes

Relación interpersonal

- Capta la información de forma efectiva hasta en situaciones y mensajes complejos.
- Asume el punto de vista de las personas usuarias o clientes externos e internos.
- Se interesa por conocer el punto de vista de otras personas para ayudarles con más eficacia a llegar a sus objetivos.

Responsabilidad

- Valora los efectos de las posibles decisiones que se tomen.

Módulo formativo 5: PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL ESPACIO TIC.

Nivel: 3

Código: MF_1-9914-1111_3

Duración: 120 horas

Asociado a la UC: Llevar a cabo la actividad del Espacio TIC de manera autónoma o en equipo.

Capacidades formativas y criterios de evaluación

CF1 Reconocer y utilizar los elementos propios de la planificación de la actividad del Espacio TIC.

CE1.1 Describir variables sociales, cultural y, económicas y necesidades educativas del grupo y el entorno con que se actúa infiriendo su influencia en el desarrollo de actividades y/o proyectos de dinamización del Espacio TIC y de aprendizaje de habilidades informáticas.

CE1.2 En un supuesto práctico de elaboración de la planificación de un Espacio TIC en un entorno determinado, definir las líneas básicas que integren el planteamiento del centro y los objetivos a alcanzar a corto, medio y largo plazo.

CE1.3 Distribuir de manera coherente las diferentes unidades de aprendizaje previstas con el fin de facilitar el seguimiento de diversos itinerarios formativos a los participantes.

CE1.4 Prever la realización de diversos talleres de alfabetización digital repartidos a lo largo del periodo planificado para facilitar la entrada de nuevos usuarios en diferentes momentos del año.

CE1.5 Comprobar que el Espacio TIC dispone o puede disponer de todos los recursos necesarios para llevar a cabo las diferentes unidades de aprendizaje previstas.

CF2 Programar las actividades teniendo en cuenta los intereses del público usuario y la disponibilidad de los recursos.

CE2.1 Elaborar un calendario mensual de actividades teniendo en cuenta todas las unidades de aprendizaje que se desarrollarán en este periodo.

CE2.2 Prever las necesidades de recursos técnicos, humanos y de espacio de cada actividad y ajustar la programación en función de su disponibilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de recogida de sugerencias:

- Elaborar procedimientos de recepción de propuestas de las personas destinatarias.
- Valorar conjuntamente con éstas la conveniencia de su inclusión en la programación.

CE2.4 En un supuesto práctico de desarrollo de una unidad de aprendizaje, definir una actuación alternativa y coherente con los objetivos planteados en una programación en la cual una actividad planificada no se puede desarrollar.

CASA 2.5 Incluir de manera transversal en las diferentes unidades de aprendizaje actividades prácticas de aplicación a la vida diaria, como compras telemáticas, gestiones telemáticas con la Administración...

CF3 Utilizar diferentes técnicas de dinamización y comunicación para promover la participación de las personas en la actividad del Espacio TIC.

CE3.1 Identificar estrategias y métodos educativos que fomenten la participación y la cooperación en las actividades planteadas.

CE3.2 En un caso práctico de desarrollo de una unidad de aprendizaje previamente determinada en un grupo debidamente descrito:

- Identificar las estrategias más adecuadas para fomentar la participación y la cooperación

- Seleccionarlas según su adecuación a las diferentes actividades descritas
- Argumentar su aplicación.

CE3.3 Reconocer todos los componentes del proceso de comunicación.

CE3.4 Explicar con claridad los factores que determinan la efectividad de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

CE3.5 Utilizar los principios de la comunicación en las situaciones de enseñanza-aprendizaje

CE3.6 Utilizar las técnicas de comunicación no verbal.

CF4 Reconocer y utilizar los elementos e instrumentos propios de la evaluación de la actividad del Espacio TIC.

CE4.1 Describir procedimientos de evaluación participativa y continua de la actividad general del Espacio TIC que tengan en cuenta:

- La adecuación de la planificación y de la programación a las necesidades e intereses de las personas usuarias.
- La adecuación de los recursos disponibles para la realización de las actividades.
- La satisfacción de las personas usuarias.
- La consecución de los objetivos de aprendizaje previstos por parte de las personas usuarias.

CE4.2 Elaborar un modelo de ficha de evaluación que recoja los elementos básicos y propuestas de mejora de la actividad del Espacio TIC.

CE4.3 Elaborar un guión de una memoria/informe final de una unidad de aprendizaje que recoja información utilizable en la mejora de futuras actuaciones.

CE4.4 En un supuesto práctico de evaluación de una unidad de aprendizaje:

- Revisar los procedimientos utilizados en la supervisión de la ejecución.
- Verificar el desarrollo de una evaluación grupal.
- Evaluar la memoria con las estrategias de mejora relacionadas.

CF5 Valorar la conveniencia de diseñar nuevas actividades, o de redefinir las ya existentes, para adaptar la formación a la evolución del contexto tecnológico y social del Espacio TIC.

CE5.1 Reconocer los factores de cambio más significativos relacionados con las TIC.

CE5.2 Conocer la evolución de las necesidades de conocimientos telemáticos en el ámbito laboral.

CE5.3 Conocer los factores principales que intervienen en la calidad de la formación.

CE5.4 Captar, a partir de la evaluación de las diferentes actividades realizadas, nuevos intereses y necesidades expresados por los usuarios.

CE5.5 En un caso práctico debidamente caracterizado con una programación establecida y en vista de la evaluación de las actividades ya realizadas:

- Justificar la conveniencia (o no) de modificar la programación.
- Proponer, si resulta conveniente, la incorporación de nuevas actividades y/o la eliminación de algunas de las ya programadas.

Contenidos de aprendizaje

Conceptos

1. Definición del proyecto del Espacio TIC.
2. Proyectos específicos encaminados a obtener financiación por el Espacio TIC.
3. Dinamización del Espacio TIC.

Procedimientos

- Elaboración del proyecto anual del Espacio TIC, conjuntando la disponibilidad financiera, de infraestructura y del equipo humano en la misión del Espacio TIC.
- Programación por unidades de tiempo (cuatrimestrales, mensuales).
- Elaboración de planes funcionales de organización y distribución de los recursos y actividades.
- Organización y gestión de equipos y espacios
- Aplicación de técnicas y métodos de participación de los colectivos y entidades definidos en el proyecto del Espacio TIC.
- Desarrollo de la gestión de actividades.
- Aplicación de metodologías para la evaluación de las actividades.
- Utilización de instrumentos de justificaciones de las ayudas económicas.
- Confección de las memorias de resultados en los diferentes niveles exigidos: general del Espacio TIC, informes y memorias justificativas. Difusión de resultados a responsables y financiadores del Espacio TIC.
- Propuesta de nuevas maneras de actuar, nuevas actividades a ofrecer y nuevos métodos que permitan la mejora y la actualización permanente del Espacio TIC.

Actitudes

Resolución de problemas

- Se anticipa a los acontecimientos.

Organización del trabajo

- Prevé la manera en que nuevos acontecimientos o situaciones afectarán las personas y grupos de la organización.

Autonomía

- Se siente seguro cuándo trabaja con pocas directrices y supervisión.

Responsabilidad

- El nivel de autoexigencia se coherente con las decisiones y responsabilidades que se asumen.

Relación interpersonal

- Asume el punto de vista de les persones usuarias o clientes externos / internos.

Innovación

- Permanece informado sobre las nuevas tendencias e innovaciones.

Módulo formativo 6: FORMACIÓN EN EL ESPACIO TIC.

Nivel: 3

Código: MF_1-9915-1111_3

Duración: 120 horas

Asociado a la UC: Formar a los usuarios internos y externos del Espacio TIC.

Capacidades formativas y criterios de evaluación

CF1 Programar acciones formativas estructurando contenidos y actividades.

CE1.1 Determinar las características y condiciones ambientales de las sesiones formativas en la elaboración de las unidades de aprendizaje.

CE1.2 En un supuesto práctico de preparación de sesiones formativas vinculadas a una programación didáctica de una acción formativa:

- Elaborar el guión didáctico de una sesión de formación, que corresponde a una acción formativa concreta, basada en la programación didáctica.
- Distribuir los contenidos y actividades de aprendizaje en función de la duración y horario de una acción formativa de manera coherente, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos.
- Estructurar los contenidos en unidades didácticas, temporalizadas estableciendo un orden de impartición.

CE1.3 En un supuesto práctico, de diseño de una acción formativa concreta:

- Seleccionar los contenidos formativos asociados a los resultados esperados del aprendizaje, cogiendo como referencia el estándar de utilización asociado al contenido de la acción formativa.
- Elaborar los contenidos formativos asociados a los resultados del aprendizaje.
- Secuenciar los contenidos formativos siguiendo criterios pedagógicos de aprendizaje el desarrollo de las competencias.
- Programar actividades que facilitan la asimilación, aprendizaje y práctica de los contenidos.
- Establecer procedimientos de revisión sistemática del cumplimiento de la planificación en los tiempos establecidos con el objeto de realizar los ajustes necesarios.

CF2 Elaborar la programación didáctica de una unidad de aprendizaje diferenciando sus elementos constitutivos.

CE2.1 Describir estrategias metodológicas y recursos didácticos que faciliten el desarrollo de una acción formativa teniendo en cuenta los elementos que la configuran.

CE2.2 En un supuesto práctico en el cual se tenga que elaborar una programación didáctica de una unidad de aprendizaje, y teniendo en cuenta las características de los destinatarios de la acción:

- Redactar los objetivos del proceso.
- Aplicar normas de elaboración y de concreción para la formulación de los objetivos.
- Secuenciar la progresiva consecución de objetivos.

CE2.3 En un supuesto práctico de diseño de una acción formativa concreta:

- Seleccionar y establecer las estrategias de aprendizaje (actividades de aprendizaje, técnicas metodológicas, medios didácticos, entre otros), teniendo en cuenta a los destinatarios, contenidos, temporalización, entre otros.
- Detallar la relación de recursos, herramientas, hardware, software y periféricos necesarios para el desarrollo de la acción formativa.

CF3 Aplicar criterios de selección de materiales, medios y recursos de aprendizaje en función de las acciones formativas.

CE3.1 Reconocer materiales, medios y recursos didácticos diferenciando sus características técnicas y metodológicas.

CE3.2 Enumerar materiales, medios y recursos didácticos que sean utilizables en las acciones formativas.

CE3.3 En un supuesto práctico que tiene como objetivo la selección de materiales para el desarrollo de una acción formativa programada:

- Analizar las condiciones y recursos del entorno.
- Atender las características de las personas destinatarias de la acción formativa.
- Seleccionar materiales, medios y recursos didácticos adecuados por la acción formativa.

CF4 Elaborar materiales formativos que favorezcan la adquisición de conocimientos y habilidades.

CE2.1 Identificar las posibilidades didácticas de los diferentes medios y recursos didácticos en función su uso y de sus condiciones técnicas y pedagógicas.

CE2.2 Seleccionar fuentes y recursos significativos para elaborar materiales gráficos, respetando la legislación vigente sobre la propiedad intelectual.

CE2.3 En un supuesto práctico de creación de materiales para favorecer el aprendizaje, elaborar material didáctico aplicando criterios técnicos y pedagógicos específicos a la elaboración de cada recurso.

CE2.4 En un supuesto práctico de impartición de una acción formativa concreta:

- Elaborar un guión didáctico teniendo en cuenta criterios pedagógicos, diseño gráfico y las características técnicas propias de los recursos y medios a utilizar.
- Elaborar y adaptar materiales aplicables a diferentes situaciones de formación adecuando el material didáctico al destinatario, los resultados, contenidos y condiciones ambientales.
- Revisar los materiales didácticos antes de su utilización de acuerdo a las condiciones técnicas y pedagógicas de cada recurso y medio.

CF5 Analizar y establecer estrategias metodológicas que favorezcan la adquisición de competencias TIC.

CE5.1 Describir las principales técnicas y métodos pedagógicos que se pueden aplicar en las acciones formativas relacionadas con las TIC.

CE5.2 Describir las técnicas y estrategias que permitan establecer los objetivos de aprendizaje para diferentes grupos de usuarios: niños, jóvenes, personas mayores, personas que buscan empleo.

CE5.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, escoger las estrategias metodológicas más adecuadas a los objetivos y características del grupo descrito.

CF6 Determinar instrumentos para supervisar el proceso de aprendizaje de los participantes en la acción formativa, proporcionando estrategias personalizadas de apoyo cuando sea necesario.

CE6.1 Enumerar a los activadores del aprendizaje en función de las condiciones de situaciones diferenciadas.

CE5.2 Seleccionar estrategias de aprendizaje individualizadas que faciliten a cada participante de la acción formativa la adquisición de las competencias profesionales.

CE5.3 En un supuesto práctico de supervisión del proceso de aprendizaje de una acción formativa, elaborar un cronograma de actividades de aprendizaje y tutorías adaptado a las necesidades y favoreciendo la autonomía y responsabilidad de los participantes.

CE5.4 Generar vías de información a los participantes de la acción formativa del desarrollo de la acción tutorial, consensuando la frecuencia y procedimiento de intercambio.

CF7 Elaborar criterios y seleccionar indicadores de evaluación que determinen el nivel de aprendizaje y empoderamiento alcanzado por las personas participantes de la acción formativa y aporten información del proceso formativo.

CE7.1 Identificar indicadores claros, precisos, objetivables y adecuados para valorar la suficiencia y adecuación de la acción formativa, con el fin de reajustarla si procede.

CE7.2 Seguir con precisión y rigor las instrucciones de aplicación de instrumentos de evaluación del aprendizaje.

CE7.3 Establecer objetivamente el nivel de aptitud alcanzado por los participantes.

CE7.4 En un supuesto práctico en el cual se valoran los resultados obtenidos en el desarrollo de un proceso formativo:

- Comprobar el grado de consecución de los objetivos establecidos a la programación de la acción formativa.
- Proponer decisiones en función de los resultados obtenidos que se desarrollan en la acción formativa, introduciendo los cambios que sean necesarios a la programación didáctica.

CE7.5 Comprobar si los contenidos son los adecuados para alcanzar el nivel de competencia previsto.

CE7.6 Establecer los elementos del proceso, el procedimiento y su finalidad que pueden ser evaluados para reajustar el mismo proceso.

Contenidos de aprendizaje

Conceptos

1. Diseño de actividades formativas para el Espacio TIC y preparación de los espacios y recursos.

- Selección y creación de contenidos según criterios definidos en el diseño de las acciones formativas y las unidades de aprendizaje y destinatarios de la formación. Elementos de usabilidad y diversidad funcional.
- Modelos de adquisición de aprendizajes: modelo constructivista y conectivista.
- Metodologías formativas: Tipo. Ventajas e inconvenientes.

2. Desarrollo de las actividades formativas en el Espacio TIC.

- Definición de estrategias, didácticas y métodos a aplicar en la ejecución de las acciones formativas.
- Definición de criterios personalizados de seguimiento y motivación de las personas participantes.
- Organización de ambientes motivadores y estimulantes para el aprendizaje

3. Evaluación de aprendizajes y de las actividades formativas del Espacio TIC.

- Definición y aplicación de criterios de evaluación y de indicadores de medición de los resultados alcanzados.
- Retroalimentación y aprovechamiento de los resultados obtenidos para nuevas ediciones.

Procedimientos

- Diseño de actividades, en soporte presencial o virtual, siguiendo una pauta de programa básico (análisis de oportunidades y del público objetivo, definición de objetivos i de indicadores, determinación de contenidos y metodología de trabajo y establecimiento de criterios de evaluación de los aprendizajes y evaluación de la actividad formativa en sí).
- Diseño de unidades de aprendizaje con apoyo presencial o virtual, adecuadas al público objetivo y acordadas con el programa de aprendizaje del curso o actividad que las contiene.
- Determinación de los recursos, materiales, software y hardware a movilizar.
- Investigación, evaluación y adaptación de contenidos formativos existentes a los criterios de la acción formativa donde serán usados.
- Implementación de los contenidos para su utilización en entornos presenciales o virtuales.
- Construcción de nuevos contenidos en soporte presencial o virtual siguen la pauta de diseño de programa formativo definida en el curso o actividad.

- Elaboración de los materiales de apoyo y acompañamiento.
- Definición y articulación de las estrategias metodológicas adecuadas para el desarrollo la acción formativa, ateniéndose a los objetivos programados y al público objetivo.
- Definición de estrategias de actuación personalizada en el contexto de una actividad, con el fin de adecuar los métodos a las personas.
- Aplicación de técnicas y métodos de evaluación en dos niveles: de evaluación de los aprendizajes de las personas usuarias y de evaluación de la actividad (indicadores).
- Establecimiento de sistemas de circulación y aprovechamiento de las lecciones aprendidas en las evaluaciones para la mejora, actualización e innovación de las acciones formativas.

Actitudes

Resolución de problemas

- Cataliza el cambio, gestiona y motiva para que otras personas cambien.

Autonomía

- Extrae aprendizaje de cualquier situación vivida u observada.

Responsabilidad

- Fija objetivos retadores asumiendo riesgos controlados.

Relación interpersonal

- Motiva a otras personas para que vean el cambio como una oportunidad de mejorar.
- Se interesa por conocer los puntos de vista de otras personas para ayudarlas con más eficacia a llegar a sus objetivos.

Innovación

- Permanece informado sobre las nuevas tendencias e innovaciones.