



QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

# DINAMITZACIÓ DE L'ESPACI TIC

CODI SC\_1-980\_3

FAMÍLIA PROFESSIONAL  
SERVEIS SOCIOCULTURALS  
I A LA COMUNITAT



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català**  
de les Qualificacions Professionals





Generalitat de Catalunya  
**Institut Català**  
de les Qualificacions Professionals

QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

# **DINAMITZACIÓ DE L'ESPAI TIC**

CODI SC\_1-980\_3

FAMÍLIA PROFESSIONAL

SERVEIS SOCIOCULTURALS  
I A LA COMUNITAT

22/12/2011

**Equip de treball:**

GRUP DE TREBALL TÈCNIC:

Isidre Bermúdez Ferran. Expert.

Ismael Peña-López. Expert.

Xavier Delgado Alonso. Coordinador metodològic.

Manuela Merino Alcántara. Responsable Àrea de Qualificacions de l'ICQP.

Bru Laín i Escandell. Tècnic becat de l'ICQP. Suport tècnic i administratiu.

COMISSIÓ DE SEGUIMENT 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 i Manuela Merino Alcántara.

Qualificació professional de  
**DINAMITZACIÓ DE L'ESPAI TIC**

**Família professional:** Serveis socioculturals i a la comunitat

**Àrea professional:** SCE - Formació i educació

**Nivell:** 3

**Codi:** SC\_1-980\_3

**Estat ICQP:** 2.2. Nova Qualificació dissenyada.

### **Competència general**

Dinamitzar i gestionar l'Espai TIC, garantir el seu funcionament i operativitat, atendre i assessorar al públic usuari i dissenyar i impartir accions formatives precises, promovent l'empoderament de les TIC i millorant les habilitats en l'ús de les persones.

### **Unitats de competència**

**UC\_1-9910-11\_3:** Administrar els recursos econòmics i infraestructurals i gestionar l'equip humà de l'Espai TIC.

**UC\_1-9911-11\_3:** Gestionar i mantenir els recursos tecnològics de l'Espai TIC.

**UC\_1-9912-11\_3:** Definir i realitzar les polítiques i programes de relacions públiques de l'Espai TIC.

**UC\_1-9913-11\_3:** Gestionar la comunicació en l'Espai TIC, amb i entre les persones usuàries, i el funcionament quotidià de l'espai.

**UC\_1-9914-11\_3:** Dur a terme l'activitat de l'Espai TIC de manera autònoma o en equip.

**UC\_1-9915-11\_3:** Formar les persones usuàries internes i externes de l'Espai TIC.

### **Entorn professional**

#### **Àmbit professional**

Desenvolupa normalment la seva activitat professional en el telecentre o Espai TIC, ja siguin d'accés públic o formin part de l'estructura d'una empresa.

### **Sectors productius**

Es situa en tots els sectors del teixit empresarial donada la seva característica de transectorialitat, derivada de la necessitat de tot tipus d'empreses i organitzacions de tractar i administrar la seva informació i de comptar amb personal qualificat per fer-ho. Són presents de manera especial en els espais gestionats per entitats i administracions per afavorir l'ús de les TIC i el seu aprenentatge i apropiació.

### **Ocupacions i llocs de treball tipus**

Dinamitzador/a de l'Espai TIC

### **Formació associada (600 hores)**

#### **Mòduls formatius**

**MF\_1-9910-1111\_3:** Recursos i equip professional de l'Espai TIC. (90 hores)

**MF\_1-9911-1111\_3:** Recursos tecnològics de l'Espai TIC. (60 hores)

**MF\_1-9912-1111\_3:** Programació d'activitats de difusió i promoció de l'Espai TIC i de comunicació amb l'entorn. (90 hores)

**MF\_1-9913-1111\_3:** Comunicació i actuació en l'Espai TIC. (120 hores)

**MF\_1-9914\_1111\_3:** Planificació, programació i execució de l'activitat de l'Espai TIC. (120 hores)

**MF\_1-9915\_1111\_3:** Formació en l'Espai TIC. (120 hores)

**Unitat de competència 1: ADMINISTRAR ELS RECURSOS ECONÒMICS I INFRAESTRUCTURALS I GESTIONAR L'EQUIP HUMÀ DE L'ESPAI TIC.**

**Codi: UC\_1-9910-11\_3**

**Nivell: 3**

**Ocupacions/Llocs de treball associats**

Dinamitzador/a de l'Espai TIC

**Competències tècniques**

**Realitzacions professionals i criteris de realització**

**RP1 Controlar els recursos econòmics i materials disponibles, i identificar noves oportunitats de captació de recursos.**

CR1.1 Els recursos humans, econòmics i materials estan clarament identificats en tot moment, així com el seu grau de disponibilitat.

CR1.2 Les programacions de les diferents activitats inclouen una descripció exhaustiva dels recursos humans, econòmics i materials necessaris per dur-la a terme, així com la comprovació de la seva disponibilitat en el moment de dur-les a terme.

CR1.3 Els documents de cobrament o pagament -taló, transferència o d'altres- es comproven amb la documentació de suport de les transaccions -factures, nòmines, d'altres-, verificant que les dades i imports són els precisos.

CR1.4 El recompte dels diners en efectiu, xecs i altres documents de crèdit o dèbit es realitza, una vegada tancada la caixa, d'acord amb el procediment establert.

CR1.5 Les noves oportunitats de captació de recursos es seleccionen en funció de l'adequació a l'objectiu de les actuacions a realitzar, la prioritat de realitzar aquestes actuacions i el seu import, en el cas de recursos econòmics.

CR1.6 Es participa en la redacció del projecte tècnic que acompanya la sol·licitud d'ajut, tot vetllant per la seva coherència interna i amb el contingut de les actuacions previstes.

**RP2 Organitzar l'accés a la instal·lació i l'atenció a les persones usuàries, establint horaris d'acord amb els serveis i activitats programats.**

CR2.1 Els horaris d'accés lliure a la instal·lació, d'atenció personalitzada així com de les diferents activitats s'elaboren amb l'objectiu de garantir la millor atenció possible a les necessitats de les persones usuàries, tot evitant el solapament d'activitats i la sobreocupació dels recursos.

CR2.2 Els horaris d'accés i de les activitats regulars són explicats i lliurats en la seva primera visita a la instal·lació i cada vegada que es modifiquen.

CR2.3 Els horaris de les diferents activitats s'organitzen tenint en compte la disponibilitat de recursos humans i materials i l'adequació de la temporalització prevista a les necessitats de les persones destinatàries objectiu de l'actuació.

CR2.4 Els horaris de les activitats puntuals o periòdiques es comunica, mitjançant sistemes de mailing i/o penjant comunicacions al tauler d'anuncis, de manera periòdica i sempre amb suficient antelació al seu inici.

**RP3 Organitzar i mantenir un registre actualitzat de dades i perfil de les persones usuàries.**

CR3.1 La informació de les persones es recull reflectint les seves competències i necessitats, així com les dades personals imprescindibles per la gestió de les actuacions.

CR3.2 La informació es sistematitza en una base de dades amb criteris de fiabilitat i fàcil actualització.

CR3.3 La base de dades de persones usuàries s'elabora tenint en compte la seva utilitat i disponibilitat i la normativa de protecció de dades.

#### **RP4 Controlar el correcte compliment de les normes de funcionament de la instal·lació.**

CR4.1 Les normes de funcionament de la instal·lació es redacten de forma clara i concisa, amb l'objectiu de garantir al màxim l'ús dels materials i dels dispositius pel major nombre de persones possible i la seva conservació.

CR4.2 Les normes de funcionament estan clarament visibles des de qualsevol lloc de la instal·lació.

CR4.3 Les normes de funcionament són explicades i lliurades en la seva primera visita a la instal·lació.

CR4.4 L'incompliment de les normes de funcionament s'avisava a les persones implicades, amb advertència de les possibles conseqüències de la seva reiteració.

#### **Competències emocionals**

##### **Resolució de problemes**

- S'assegura d'eliminar les causes d'un problema per a que no torni a ocórrer.

##### **Gestió de recursos**

- És capaç de planificar recursos amplis i de generar nous procediments per a realitzar la gestió.

##### **Planificació del treball**

- Sap administrar simultàniament diversos projectes dins de l'àrea de treball.

##### **Lideratge lateral**

- Es fa responsable del treball del seu equip, tant de l'èxit com del fracàs.

##### **Treball en equip**

- Col·labora i comparteix plans, informació i recursos.

#### **Competències cognitives**

##### **Pensament sistèmic**

- Pren decisions tot tenint presents els diversos elements i relacions que conformen l'estructura.

##### **Raonament analític**

- Pot assumir una tasca complexa tot descomponent-la en parts més manejables.

##### **Raonament sintètic**

- Genera solucions efectives a partir dels diferents elements que hi intervenen.

#### **Context professional**

##### **Mitjans de producció**

Materials per al tractament i/o processament de la informació: oficina, maquinari i programari informàtic i de reprografia.

Eines de gestió d'espais i de temps.

Models de comandes, factures i rebuts.

Mitjans de cobrament electrònics.

##### **Productes i resultats**

Fitxes de persones usuàries i bases de dades.

Informació comptable i econòmica.

Quadres temporals de disponibilitat d'espais i recursos.

##### **Informació utilitzada o generada**

Normes internes d'ús de les instal·lacions i els materials.

Manuais comptables bàsics.

Normativa vigent sobre protecció de dades personals.

## **Unitat de competència 2:   GESTIONAR I MANTENIR ELS RECURSOS TECNOLÒGICS DE L'ESPAI TIC.**

**Codi: UC\_1-9911-11\_3**

**Nivell: 3**

### **Ocupacions/Llocs de treball associats**

Dinamitzador/a de l'Espai TIC

### **Competències tècniques**

#### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

##### **RP1 Instal·lar i adaptar el maquinari, els sistemes operatius, programaris i perifèrics de l'Espai TIC.**

CR1.1 El disseny de la instal·lació i la selecció del maquinari, els sistemes operatius, els perifèrics i el programari bàsic es fa tenint en compte els objectius de l'Espai TIC, les necessitats de les persones potencials usuàries i els tipus d'activitats previstes.

CR1.2 La recepció d'equips i components s'efectua mitjançant els procediments de documentació, etiquetatge, registre, emmagatzematge i manipulació establerts, assegurant les seves ubicacions en les condicions ambientals i de seguretat apropiades segons les normes establertes.

CR1.3 Les especificacions tècniques dels dispositius i el pla general de seguretat de l'organització es coneixen i interpreten adequadament per a l'adequació del sistema.

CR1.4 La documentació per a la instal·lació del maquinari es detalla i referència en la documentació generada i es guarden convenientment per al seu ús posterior.

CR1.5 La documentació tècnica s'interpreta correctament tant si està editada en castellà o en català com si ho està en d'idioma estranger d'ús més freqüent al sector.

##### **RP2 Configurar la connexió a la xarxa externa (Internet) i a la xarxa local (Intranet).**

CR2.1 El sistema operatiu del servidor i de les estacions de treball s'instal·la seguint els procediments i l'indicat en la documentació tècnica.

CR2.2 La verificació dels components del sistema operatiu i controladors de dispositius es realitza mitjançant proves d'arrencada i parada, i la utilització d'eines de programari de verificació i diagnòstic, de manera que es pugui comprovar que els components són reconeguts i habilitats i no apareixen conflictes segons el disposat per l'organització.

CR2.3 La configuració dels paràmetres de xarxa s'estableix per connectar el servidor segons el disseny de xarxa del sistema i els estàndards i normes de seguretat i qualitat de l'organització.

CR2.4 Els accessos i permisos als recursos del servidor i de les estacions de treball per part dels usuaris són configurats en funció de les seves necessitats, del tipus d'activitats programades i de la política de seguretat de l'organització.

##### **RP3 Instal·lar el programari adient en funció de les necessitats de les persones usuàries així com dels criteris de seguretat establerts.**

CR3.1 El programari a instal·lar es tria tenint en compte els objectius de l'Espai TIC, les necessitats de les persones potencials usuàries i els tipus d'activitats previstes.

CR3.2 La documentació per a la instal·lació del programari es detalla i referència en la documentació generada i es guarden convenientment per al seu ús posterior.



CR3.3 La instal·lació del programari es du a terme amb eficàcia assegurant la integritat del sistema, complint els requisits establerts per l'organització i seguint l'indicat en la documentació tècnica.

CR3.4 Els detalls rellevants de la instal·lació, així com les incidències durant el procés, es reflecteixen en la documentació, segons el procediment establert per l'organització.

CR3.5 La verificació del funcionament del programari en el conjunt del sistema es realitza segons els procediments de seguretat i qualitat establerts per l'organització i el propi fabricant.

#### **RP4 Mantenir els equips en funció de les necessitats, obsolescència o incidències.**

CR4.1 El maquinari, els components físics del sistema i els elements del programari s'identifiquen correctament i enumeren exhaustivament per conèixer la seva disponibilitat actual.

CR4.2 El maquinari i el programari s'analitzen i valoren per realitzar informes de possibles necessitats futures, així com la viabilitat de possibles millores i actualitzacions.

CR4.3 Els dispositius físics i programes disponibles al mercat s'avaluen per proposar els més adequats al sistema i l'objectiu i a les activitats habituals de l'Espai TIC.

CR4.4 Les noves adquisicions, canvis produïts en el maquinari o programari o en la seva configuració es modifiquen a l'inventari per mantenir-lo actualitzat.

CR4.5 La implantació de nous dispositius i/o programes es planifica i executa minimitzant els seus efectes en l'explotació del sistema optimitzant els rendiments del mateix i adequant la tecnologia segons l'evolució del mercat.

CR4.6 Les actualitzacions necessàries del sistema operatiu del servidor, així com de la resta del programari, es duen a terme amb eficàcia, assegurant la integritat del sistema, la idoneïtat de les mateixes i seguint les normes de seguretat de l'organització.

CR4.7 Els sistemes de protecció (antivirus, tallafocs, etc.) homologats per l'organització s'implanten en tots els equips, programant-ne l'actualització automàtica i verificant que es realitzi.

CR4.8 Les reparacions necessàries per garantir el bon funcionament del maquinari es realitzen seguint les especificacions tècniques del fabricant o bé s'encarreguen a professionals acreditats, tenint en compte criteris d'economia i qualitat.

#### **Competències emocionals**

##### **Resolució de problemes**

- S'assegura d'eliminar les causes d'un problema per a què no torni a ocórrer.

##### **Aprenentatge**

- Extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada.

##### **Orientació al servei**

- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs / interns.

##### **Innovació**

- Roman informat/da sobre les noves tendències i innovacions.

#### **Competències cognitives**

##### **Pensament sistèmic**

- Gestiona i canvia processos interns per a què ajudin a millorar-ne d'altres.

##### **Raonament abstracte**

- Identifica els patrons d'una seqüència lògica i té els recursos per completar la seqüència.

##### **Raonament analític**

- Pot assumir una tasca complexa tot descomponent-la en parts més manejables.

##### **Raonament sintètic**

- Genera solucions efectives a partir de la unió dels diferents elements que intervenen.

## **Context professional**

### ***Mitjans de producció***

Dispositius d'accés: Ordinadors i perifèrics (escàners, impressores, càmeres...)

Maquinari necessari: enrutadors, cablejat, targetes,...

Paquets de programari necessaris pel desenvolupament de les activitats, amb llicència operativa.

Connexions a Internet.

### ***Productes i resultats***

Fitxes de recollida d'incidències informàtiques.

Equips actualitzats i en funcionament.

### ***Informació utilitzada o generada***

Pla d'usos del maquinari.

Pla de manteniment.

Fitxes tècniques del maquinari disponible.

## **Unitat de competència 3: DEFINIR I REALITZAR LES POLÍTIQUES I PROGRAMES DE RELACIONS PÚBLIQUES DE L'ESPAI TIC.**

**Codi: UC\_1-9912-11\_3**

**Nivell: 3**

### **Ocupacions/Llocs de treball associats**

Dinamitzador/a de l'Espai TIC

### **Competències tècniques**

#### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

#### **RP1 Promocionar l'Espai TIC com a institució i la seva funció social en la comunitat on està ubicat i els equips i persones que la formen.**

CR1.1 El protocol de presentació i informació es crea assegurant l'entesa per part de la resta d'agents de l'estructura i objectius de l'espai TIC i de la figura i funcions professionals de la persona dinamitzadora.

CR1.2 El control i la gestió dels materials i espais de comunicació es realitzen d'acord amb els/les agents implicats/des, assegurant la reposició dels mateixos i permetent actualitzar la informació.

CR1.3 La informació a trametre a nivell general es dissenya mitjançant els diferents canals de comunicació, formals i informals com a radio, televisió, fullets o plafons, xarxes socials i Internet.

CR1.4 El nivell de participació en les activitats s'analitza facilitant la detecció del nivell de difusió de l'activitat, els mètodes emprats i la comprensió del missatge.

CR1.5 L'impacte d'accions de difusió i promoció s'avalua durant la realització d'aquestes, mesurant a quantes persones està arribant la informació, i amb posterioritat, mesurant la participació en les activitats programades.

CR1.6 Els instruments de recollida d'informació es seleccionen en funció de la seva pertinència i adequació per obtenir la informació necessària per avaluar l'èxit de les accions de promoció realitzades.

#### **RP2 Elaborar i publicar materials de difusió de l'Espai TIC i de les seves activitats en diverses plataformes i suports.**

CR2.1 La selecció de la informació a transmetre es determina pel tipus de missatge i els/les potencials receptors/es.

CR2.2 La informació a transmetre es redacta de forma clara i concisa i seguint l'estil acordat per l'organització, si n'hi ha.

CR2.3 Els materials publicitaris de suport es revisen abans de la seva edició.

CR2.4 Els espais on s'ubica la informació, com cartells, plafons, informatius, fullets, Internet o xarxes socials s'identifiquen permetent valorar la gestió dels mateixos.

CR2.5 Els procediments per a la distribució de la informació es valoren segons el disseny.

#### **RP3 Definir i participar en xarxes de relacions i de treball col·laboratiu amb les entitats, serveis i persones de l'entorn proper.**

CR3.1 Les vies de comunicació, presencials o virtuals, creades amb els/les agents s'utilitzen fomentant la continuïtat de la relació de manera bidireccional entre el dinamitzador de l'Espai TIC i la resta de membres de la xarxa.

CR3.2 La informació i coneixement dels diferents membres de la xarxa se sistematitza en una base de dades amb criteris de fiabilitat i fàcil actualització.

CR3.3 La coordinació de reunions i noves trobades s'estableix facilitant l'assistència, si és presencial, a les persones interessades tenint en compte la disponibilitat de temps del grup de participants potencials i l'accessibilitat als espais.

CR3.4 Les reunions i/o esdeveniments es planifiquen d'acord amb la seva finalitat, transmetent la imatge de l'organització i la seva cultura.

CR3.5 Les reunions o esdeveniments corporatius, del propi Espai TIC o de les xarxes de relacions, s'organitzen d'acord amb les normes establertes i el protocol necessari -anterior, posterior i durant la celebració del mateix-, convocant i confirmant les assistències en temps i forma.

CR3.6 La logística necessària per a la reunió i/o esdeveniment es preveu, prepara i verifica -documentació, medis audiovisuals, restauració, d'altres- minimitzant les possibles contingències, seguint les normes de seguretat i confidencialitat en consonància a la naturalesa de l'acte.

CR3.7 Els resultats de l'organització de les reunions i esdeveniments es valoren tenint en compte els objectius fixats prèviament i utilitzant, si procedeix, qüestionaris de satisfacció.

CR3.8 La informació generada en els diferents encontres se sistematitza garantint la seva transmissió a les parts.

## **Competències emocionals**

### **Proactivitat**

- Influeix i dinamitza el seu entorn.

### **Orientació al servei**

- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs i interns.

### **Comunicació interpersonal**

- Capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

### **Comprensió de l'organització**

- Preveu la manera en què nous esdeveniments o situacions afectaran a les persones i grups de l'organització.

### **Flexibilitat**

- Catalitza el canvi, gestiona i motiva perquè altres persones canviïn.

## **Competències cognitives**

### **Raonament verbal**

- Sap comunicar-se de forma efectiva per coordinar operacions entre diversos membres de l'equip.

### **Raonament conceptual**

- És capaç d'identificar aspectes clau en problemes i situacions que no són obvies per als altres i que no han estat apreses (ni a través de l'experiència ni de l'educació).

### **Pensament sistèmic**

- Comprèn els efectes que es donen en l'entorn i que afecten el seu treball i el d'altres persones.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Fulletons, cartells, anuncis en pàgines web i altres mitjans de difusió.

Pàgines i/o portals web d'ús de les xarxes.

Programari específic per a l'edició.

### **Productes i resultats**

Catàleg d'activitats.

Espai TIC visible en l'entorn.

Treball col·laboratiu en xarxa amb els/les agents de l'entorn.

### **Informació utilitzada o generada**

Pla d'actuació i projecte de l'Espai TIC.

Pla d'actuacions conjuntes de les xarxes.

Protocol de presentació de l'Espai TIC.

**Unitat de competència 4:   GESTIONAR LA COMUNICACIÓ EN L'ESPai TIC,  
AMB I ENTRE LES PERSONES USUÀRIES  
I EL FUNCIONAMENT QUOTIDIÀ DE L'ESPai.**

**Codi: UC\_1-9913-11\_3**

**Nivell: 3**

**Ocupacions/Llocs de treball associats**

Dinamitzador/a de l'Espai TIC

**Competències tècniques**

**Realitzacions professionals i criteris de realització**

**RP1 Atendre presencialment i/o virtual a les persones usuàries i organitzacions, registrant i gestionant llur inscripció.**

CR1.1 L'atenció presencial a les persones usuàries i organitzacions es fa seguint el protocol d'atenció i en els espais físics d'acollida.

CR1.2 L'atenció virtual es programa en uns horaris de resposta predeterminats i fent servir les eines preestablertes.

CR1.3 L'atenció a menors d'edat, discapacitats o que presentin algun tipus de necessitat especial es fa tenint en compte les seves característiques.

CR1.4 Les inscripcions s'emplenen fent servir els models normalitzats a tal efecte i introduint les dades a la base de dades de persones usuàries.

CR1.5 Les activitats adreçades a grups provinents d'organitzacions de l'entorn es dissenyen conjuntament amb els/les responsables d'aquestes i es programen en horaris que no interfereixin amb les activitats habituals de l'Espai TIC.

**RP2 Informar a les persones usuàries i organitzacions sobre els espais, activitats i recursos disponibles.**

CR2.1 Els aprenentatges que es poden aconseguir, les activitats que es poden realitzar i els recursos disponibles són comunicats les persones usuàries possibles perquè puguin adequar les opcions que l'Espai TIC ofereix a llurs necessitats.

CR2.2 La informació dels horaris i característiques de les diferents activitats programades es comunica de forma clara i entenedora per tal que les persones puguin triar les opcions que més els interessin.

CR2.3 Les possibilitats d'ús i els recursos disponibles es comuniquen periòdicament a les organitzacions de l'entorn per tal de facilitar el disseny d'activitats específiques per determinats grups de persones usuàries provinents d'aquestes.

**RP3 Facilitar l'accés a les infraestructures tecnològiques, les aplicacions informàtiques i la connectivitat a Internet.**

CR3.1 Els aparells informàtics, els seus perifèrics, les aplicacions disponibles i la connectivitat a Internet estan a disposició de les persones usuàries de l'Espai TIC en els horaris i amb les condicions establertes a tal fi.

CR3.2 L'accés no organitzat als aparells informàtics per part de persones que no siguin usuàries de l'Espai TIC es facilitarà en els horaris que no interfereixin amb les activitats programades i seguint els protocols d'actuació establerts a tal efecte.

CR3.3 Quan l'accés a determinades infraestructures o aplicacions o la connectivitat a Internet comporti el pagament d'una taxa aquesta serà aprovada per l'òrgan decisor corresponent i prèviament comunicada a la persona.

#### **RP4 Promoure l'apoderament i l'ús positiu de les TIC, en especial el vessant social i laboral.**

CR4.1 La formació en les diferents eines i equips a manejar es planifica per ser realitzat de forma assistida i gradual, assegurant la seva completa adaptació a l'entorn.

CR4.2 Els procediments d'assistència s'organitzen per assegurar la seva màxima disponibilitat al requeriment d'assessorament i atenció.

CR4.3 L'assessorament en l'ús de les TIC té en compte les necessitats laborals, d'aprenentatge, socials i de comunicació de les persones usuàries.

CR4.4 L'assessorament en l'ús de les TIC té en compte els diferents tipus de maquinari, perifèrics i programari existents al mercat, les seves característiques i utilitats i els seus preus.

#### **RP5 Promoure la participació en les activitats i el treball col·laboratiu entre les persones usuàries.**

CR5.1 Les activitats es dissenyen utilitzant mètodes que potenciïn la participació activa.

CR5.2 La realització dels exercicis d'aprenentatge requereix el treball col·laboratiu.

CR5.3 Les persones voluntàries tenen assignades tasques de suport a l'activitat TIC i a l'atenció de les persones amb necessitats especials.

CR5.4 La relació del/de la dinamitzador/a amb les persones usuàries les anima a col·laborar en l'ús de les TIC.

CR5.5 L'actuació del/de la dinamitzador/a afavoreix l'ús de les xarxes socials i relacionals per les persones usuàries.

CR5.6 L'actuació del/de la dinamitzador/a afavoreix la comunicació i relació entre les persones a l'Espai TIC.

### **Competències emocionals**

#### **Comunicació interpersonal**

- Capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

#### **Orientació al servei**

- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs / interns.

#### **Empatia**

- S'interessa per conèixer el punt de vista d'altres persones per ajudar-les amb més eficàcia a arribar als seus objectius.

#### **Negociació**

- Valora els efectes de les possibles decisions que es preguin.

### **Competències cognitives**

#### **Raonament verbal**

- Compta amb els recursos lingüístics necessaris per expressar idees complexes i abstractes i pot expressar-les de maneres diverses.

#### **Raonament sintètic**

- Recopila idees i les relaciona per a dissenyar nous plans d'acció.

#### **Raonament abstracte**

- Entén els principis d'ordenació d'ítems no verbals que canvien en relació a una sèrie de variables.

#### **Raonament conceptual**

- És capaç d'identificar aspectes clau en problemes i situacions que no són obvies per a altres persones i que no han estat apreses (ni a través de l'experiència ni de l'ensenyament).

**Context professional*****Mitjans de producció***

Instal·lacions, espais d'acollida i d'atenció a les persones.

***Productes i resultats***

Impresos d'inscripció i informació.

Persones usuàries informades sobre les activitats de l'Espai TIC.

Persones usuàries autònomes en l'ús de les TIC amb funcions socials i laborals.

Persones usuàries relacionades en xarxes socials.

***Informació utilitzada o generada***

Protocol de presentació de l'Espai TIC.

Criteris d'acollida.

Catàleg i pla d'activitats.

Normes de funcionament de l'Espai TIC.

**Unitat de competència 5: DUR A TERME L'ACTIVITAT DE L'ESPAI TIC DE MANERA AUTÒNOMA O EN EQUIP.**

**Codi: UC\_1-9914-11\_3**

**Nivell: 3**

**Ocupacions/Llocs de treball associats**

Dinamitzador/a de l'Espai TIC

**Competències tècniques**

**Realitzacions professionals i criteris de realització**

**RP1 Dissenyar periòdicament l'activitat de l'Espai TIC, l'ús dels recursos i el calendari d'execució.**

CR1.1 Els elements de la programació de l'activitat de l'Espai TIC s'identifiquen i defineixen per preveure el conjunt de l'activitat i es revisen periòdicament per assegurar les correccions i adaptacions necessàries.

CR1.2 Els objectius es redacten de manera precisa, en funció de les competències a adquirir, per tal d'orientar l'acció formativa.

CR1.3 Les activitats se seleccionen i dissenyen partint de les necessitats expressades pel grup de persones usuàries de l'Espai TIC, tenint en compte també les necessitats detectades de les persones usuàries potencials i els resultats de les avaluacions de les activitats ja realitzades.

CR1.4 El disseny de les activitats i el calendari d'execució tenen en compte la disponibilitat de l'equip humà i dels recursos materials adients per al seu bon funcionament.

CR1.5 La planificació de les activitats de l'Espai TIC permet aprofitar al màxim els recursos materials disponibles i l'actuació més eficient de l'equip humà.

**RP2 Dinamitzar l'activitat de l'Espai TIC i l'ús dels espais i recursos.**

CR2.1 Les diferents activitats programades, tant fixes com periòdiques o puntuals són presentades a les persones usuàries de l'Espai TIC amb assessorament de les més adients per a llurs necessitats i interessos.

CR2.2 Els suggeriments i demandes són recollits de manera sistemàtica i analitzats amb l'objectiu de donar resposta a les seves propostes sempre que sigui possible.

CR2.3 Les diferents activitats programades són recomanades als usuaris en funció de les seves necessitats, especificant els objectius formatius que podran aconseguir amb la realització de cadascuna.

**RP3 Avaluat l'activitat de l'Espai TIC, tot realitzant les memòries i informes d'activitat per als superiors jeràrquics, xarxa i/o finançadors o patrocinadors.**

CR3.1 El procediment d'avaluació de l'activitat de l'Espai TIC s'estableix tenint en compte les seves característiques i objectius, amb la participació de totes les persones usuàries i de l'equip dinamitzador.

CR3.2 La informació qualitativa i quantitativa, per l'avaluació i millora de l'activitat s'obté mitjançant l'aplicació d'instruments de recollida de dades (qüestionaris, enquestes, fulls de registre...) que reflecteixin la qualitat de les activitats realitzades i la seva adequació als objectius, persones destinatàries, recursos i mitjans de l'Espai TIC.

CR3.3 Les memòries i informes es presenten seguint les pautes de persones i/o entitats a les quals s'han de presentar (superiors jeràrquics i finançadors) en formats que permetin comparar els mateixos indicadors al llarg del temps.

CR3.4 Les memòries inclouen com a mínim, l'anàlisi, quantitativa i qualitativa de les activitats realitzades i propostes de millora.



## **RP4 Identificar, proposar i aplicar innovacions o noves oportunitats d'activitat per a l'Espai TIC.**

CR4.1 L'avaluació de les diferents activitats realitzades recull les possibles innovacions o millores que es poden aplicar i la viabilitat de dur-les a terme.

CR4.2 La planificació de les activitats de l'Espai TIC té en compte l'aparició de nous sistemes operatius i programes i de noves versions dels ja existents.

CR4.3 La planificació de les activitats de l'Espai TIC té en compte l'aparició de nous models de maquinari i de noves utilitats.

CR4.4 Les bones pràctiques apreses en les reunions de les xarxes són analitzades i, si escau, adaptades per aplicar-les a altres espais TIC.

### **Competències emocionals**

#### **Iniciativa**

- S'anticipa als esdeveniments.

#### **Comprensió de l'organització**

- Preveu la manera en què nous esdeveniments o situacions afectaran les persones i grups de l'organització.

#### **Autoconfiança**

- Se sent segur/s quan treballa amb poques directrius i supervisió.

#### **Autoregulació**

- El nivell d'autoexigència és coherent amb les decisions y responsabilitats que s'assumeixen.

#### **Orientació al servei**

- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs / interns.

#### **Innovació**

- Roman informat/da sobre les noves tendències i innovacions.

### **Competències cognitives**

#### **Raonament verbal**

- Compta amb els recursos lingüístics necessaris per expressar idees complexes i abstractes i pot expressar-les de maneres diverses.

#### **Raonament sintètic**

- Recopila idees i les relaciona per a dissenyar nous plans d'acció.

#### **Raonament conceptual:**

- Identifica les claus d'una situació complexa en el desenvolupament de les seves funcions.

### **Context professional**

#### ***Mitjans de producció***

Mitjans de disseny, planificació i gestió de projectes.

Subscripcions a canals de notícies i a xarxes socials.

#### ***Productes i resultats***

Programa d'activitats.

Memòries i informes d'avaluació.

Memòries d'activitats.

Propostes de noves activitats i de millora de les existents.

#### ***Informació utilitzada o generada***

Inventari de recursos.

Memòries d'avaluació.

## **Unitat de competència 6: FORMAR LES PERSONES USUÀRIES INTERNES I EXTERNES DE L'ESPAI TIC.**

**Codi: UC\_1-9915-11\_3**

**Nivell: 3**

### **Ocupacions/Llocs de treball associats**

Dinamitzador/a de l'Espai TIC

### **Competències tècniques**

#### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

#### **RP1 Dissenyar les activitats formatives adients per a les distintes tipologies de persones usuàries de l'Espai TIC.**

CR1.1 Els continguts teòrics i pràctics s'elaboren, estructuren i seqüencien en unitats didàctiques de treball significatives, globals i flexibles, en funció dels objectius programats i les competències a desenvolupar en l'acció formativa, fent servir fonts d'informació, programes i eines actualitzades.

CR1.2 Les activitats d'aprenentatge es dissenyen i estructuren en funció dels objectius, continguts, temps i característiques de les persones participants a fi de facilitar el seu procés d'aprenentatge.

CR1.3 Les estratègies metodològiques i els recursos didàctics facilitadors de l'aprenentatge es seleccionen en funció dels objectius, continguts i modalitats de formació, adaptant-los a les capacitats i necessitats de les persones destinatàries.

CR1.4 La temporalització de les unitats didàctiques s'estableix en funció de les característiques de l'acció formativa i vinculant-les a criteris d'eficàcia.

CR1.5 Els continguts i les activitats d'aprenentatge, amb els recursos que precisin, es seqüencien atenent a criteris pedagògics que assegurin la consecució dels objectius.

CR1.6 Els continguts i les activitats d'aprenentatge s'estructuren en el guió didàctic de manera coherent juntament amb les estratègies metodològiques a utilitzar i els recursos didàctics, assegurant la consecució dels objectius.

#### **RP2 Preparar els materials d'aprenentatge i l'espai on es durà a terme l'activitat.**

CR2.1 L'identificació i selecció de materials i recursos didàctics s'estableix atenent a les característiques de l'acció formativa i de les persones a qui van destinats.

CR2.2 El material a utilitzar es detalla en un llistat, especificant les característiques i quantitats necessàries pel desenvolupament de l'acció formativa.

CR2.3 El guió didàctic per l'elaboració dels materials es realitza atenent a criteris pedagògics i a les característiques tècniques del mitjà que serveix de suport.

CR2.4 Els materials didàctics s'elaboren o adapten en funció dels objectius, continguts, condicions ambientals i característiques dels destinataris.

CR2.5 Els mitjans i recursos didàctics s'utilitzen seguint les especificacions tècniques, pautes didàctiques i la planificació establerta pel seu millor aprofitament.

CR2.6 El funcionament dels mitjans i recursos didàctics es comprova prèviament a la seva utilització per assegurar la seva possibilitat d'ús durant l'acció formativa.

### **RP3 Dur a terme les activitats formatives amb les persones usuàries de l'Espai TIC.**

CR3.1 Els diferents punts del programa s'expliquen a les persones participants emfatitzant la importància de la feina que es desenvoluparà amb la intenció de proporcionar una idea de conjunt.

CR3.2 Les necessitats, els interessos i els coneixements previs de les persones que hi participen es consideren i vinculen amb els continguts a l'inici de l'acció formativa per adequar el procés formatiu al context en que s'imparteix.

CR3.3 Les estratègies didàctiques s'apliquen i modifiquen en funció de les necessitats i ritme d'aprenentatge de les persones participants a fi de considerar les dificultats personals i/o grupals.

CR3.4 Les activitats d'aprenentatge es proposen de forma clara amb instruccions i criteris d'execució ben definits, proporcionant informació sobre tipus de resultat esperat i criteris que es faran servir per a la seva avaluació.

### **RP4 Avaluació dels aprenentatges assolits per les persones que han participat en l'acció formativa i l'activitat realitzada.**

CR4.1 El nivell de les persones que participaran es comprova a l'inici d'una acció formativa en relació amb els objectius previstos per adaptar l'acció en funció dels resultats obtinguts.

CR4.2 Els indicadors de transmissió de continguts es comproven de forma sistemàtica, atenent especialment a les persones amb més dificultats.

CR4.3 Els instruments de recollida d'informació s'elaboren i apliquen seguint les normes establertes per l'obtenció de dades pertinents.

CR4.4 L'avaluació continua dels aprenentatges al llarg del procés formatiu es realitza amb criteris objectius, realistes i flexibles, contrastant el nivell d'aprenentatge assolit en relació amb els resultats previstos a la programació.

CR4.5 Els instruments d'autoavaluació s'elaboren de forma que permetin a la persona que hi participa analitzar la seva evolució i al/la formador/a proposar estratègies conjuntes de millora.

CR4.6 El resultat obtingut de l'avaluació de l'aprenentatge assolit es comunica a la persona, tot facilitant-li orientacions per continuar o reconduir el seu procés formatiu.

### **Competències emocionals**

#### **Flexibilitat**

- Catalitza el canvi, gestiona i motiva per a què altres persones canviïn.

#### **Aprenentatge**

- Extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada.

#### **Orientació a l'assoliment**

- Fixa objectius reptadors assumint riscos controlats.

#### **Obertura al canvi**

- Motiva els altres per a què vegin el canvi com una oportunitat de millorar.

#### **Empatia**

- S'interessa per conèixer punts de vista d'altres persones per ajudar-les amb més eficàcia a arribar als seus objectius.

#### **Innovació**

- Roman informat/da sobre les noves tendències i innovacions.

### **Competències cognitives**

#### **Raconament verbal**

- Compta amb els recursos lingüístics necessaris per expressar idees complexes i abstractes i pot expressar-les de maneres diverses. Sap comunicar de forma efectiva per coordinar operacions entre diversos membres de l'equip.

### **Raonament conceptual**

- És capaç d'identificar aspectes clau en problemes i situacions que no són obvies per a altres persones i que no han estat apreses (ni a través de l'experiència ni de l'ensenyament).

### **Raonament sintètic**

- Genera solucions efectives a partir de la unió dels diferents elements que hi intervenen.

### **Context professional**

#### ***Mitjans de producció***

Dispositius d'accés: ordinadors i perifèrics (escàners, impressores, càmeres...)

Maquinari necessari: enrutadors, cablejat, targetes,...

Paquets de programari necessaris pel desenvolupament de les activitats, amb llicència operativa.

Connexions a Internet.

Materials formatius.

Models d'avaluació de les activitats i dels aprenentatges de les persones participants.

#### ***Productes i resultats***

Materials formatius adaptats a les diferents activitats a realitzar i als perfils de les persones inscrites.

Activitats formatives realitzades.

Memòries d'avaluació.

#### ***Informació utilitzada o generada***

Avaluació dels aprenentatges de les persones participants.

Avaluació de les activitats dutes a terme.

## **Mòdul formatiu 1: RECURSOS I EQUIP PROFESSIONAL DE L'ESPAI TIC.**

**Nivell: 3**

**Codi: MF\_1-9910-1111\_3**

**Durada: 90 hores**

**Associat a l'UC:** Administrar els recursos econòmics i infraestructurals i gestionar l'equip humà de l'Espai TIC.

### **Capacitats formatives i criteris d'avaluació**

**CF1 Identificar correctament, des del punt de vista comptable, la informació representada en els documents justificants de les operacions econòmiques en relació a la normativa mercantil, fiscal i comptable.**

CA1.1 Comprendre el concepte i significat de pressupost identificant les seves principals característiques.

CA1.2 Identificar la documentació comptable més habitual -contractes de compra de productes i de prestació de serveis, albarans, factures, i d'altres- examinant les particularitats de cada un d'ells.

CA1.3 Descriure un procediment de registre i seguiment d'aquests documents.

CA1.4 Descriure el procés d'elaboració d'un calendari de cobraments i pagaments, així com les variables a tenir en compte.

CA1.5 Diferenciar els instruments i mitjans de cobrament i pagament, convencionals i telemàtics, identificant les seves característiques, elements que els componen i documentació relativa.

CA1.6 Identificar les principals utilitats i prestacions de les aplicacions ofimàtiques específiques utilitzades per a la complementació i registre de la documentació comercial.

CA1.7 En un supòsit pràctic en el qual es proporioni informació degudament caracteritzada sobre les activitats desenvolupades durant un període de temps considerat:

- Emplenar la documentació administrativa i comercial de suport de les esmentades operacions emprant quan sigui possible les aplicacions ofimàtiques adequades.
- Arxivar d'acord amb el procediment definit la documentació generada.

CA1.8 Conèixer la normativa legal vigent d'aplicació en relació als diferents instruments de cobrament i pagament que s'utilitzen en l'Espai TIC.

**CF2 Identificar les fonts de finançament possibles i preparar propostes per accedir-hi.**

CA2.1 Conèixer les diferents fonts de finançament disponibles per les actuacions a realitzar: subvencions, patrocinis, convenis de col·laboració...

CA2.2 Conèixer els tipus de documentació més habitual que es necessita per accedir als diferents tipus de finançament: memòries tècniques, quadres de pressupost, models de convenis de col·laboració, documentació administrativa...

CA2.3 En un cas pràctic, degudament caracteritzat:

- Escollir la font de finançament més adequada en funció de les característiques de l'actuació a realitzar.
- Comprovar que compleix els requisits establerts en la convocatòria per a la qual es concedeix la subvenció.
- Preparar les propostes d'accés a un determinat tipus de finançament i presentar-les als òrgans decisoris.
- Complimentar la documentació necessària per optar a l'accés al finançament escollit: sol·licituds, presentacions, memòries...

### **CF3 Aplicar tècniques d'organització en la determinació de recursos humans, materials i tecnològics per al desenvolupament de l'activitat.**

CA3.1 Descriure els diferents tipus d'estructures organitzatives i funcionals que es poden donar en l'Espai TIC.

CA3.2 Identificar els recursos materials i tecnològics en funció de la missió i objectius del servei, descrivint la seva utilitat per al desenvolupament de les activitats.

CA3.3 Identificar les funcions, utilitats i cost de les principals aplicacions ofimàtiques, tant de suport a la gestió com específiques de 'activitat de l'Espai TIC.

CA3.4 Identificar les diferents funcions del personal i principals activitats a realitzar, segons la missió i objectius definits en llur perfil professional.

CA3.5 Identificar els factors o àrees crítiques més rellevants a controlar associant-los amb els indicadors definits en un quadre de comandaments integral.

CA3.6 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre les activitats programades:

- Documentar els processos identificant fases, activitats i/o tasques que els componen.
- Identificar els diferents llocs de treball necessaris i el perfil professional que requereixen.
- Detectar els recursos materials necessaris en funció de la mida i activitats indicades.
- Prendre decisions sobre compra o lloguer de mobiliari, maquinari, programari i consumibles.
- Escollir indicadors bàsics per al control de l'activitat utilitzant un quadre de comandaments integral i establint estàndards-objectiu partint de la informació subministrada.

### **CF4 Gestionar bases de dades, d'acord amb els objectius de recollida i explotació d'informació.**

CA4.1 Conèixer els instruments bàsics per a la recollida de dades dels agents, usuaris i professionals.

CA4.2 Descriure els principis bàsics de selecció, classificació i arxiu d'informació per a la creació i explotació d'una base de dades.

CA4.3 Conèixer el funcionament dels programes informàtics més habituals per la creació i explotació de bases de dades.

CA4.4 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat:

- Decidir la informació necessària que s'ha de recollir dels agents, usuaris i professionals implicats en l'activitat de l'Espai TIC.
- Elaborar una base de dades per recollir, sistematitzar i explotar aquesta informació i facilitar la seva actualització.
- Elaborar els protocols per contactar els diferents agents, usuaris i professionals implicats en l'activitat de l'espai TIC, facilitant la comunicació de manera fluida.

### **CF5 Redactar les normes de funcionament de l'Espai TIC per assegurar l'accés de tots els usuaris als recursos humans i tecnològics disponibles.**

CA5.1 Identificar, les normes bàsiques de funcionament comunes a la institució de la qual depèn l'Espai TIC, així com les seves implicacions des del punt de vista de l'actuació a dur a terme.

CA5.2 Adaptar aquestes normes bàsiques a les característiques pròpies de l'Espai TIC: missió, objectius, tipologies d'usuaris, ús d'espais i recursos tecnològics..., tot preveient la possibilitat d'establir sancions en cas d'incompliment.

CA5.3 Descriure procediments i mecanismes d'informació i conscienciació d'aquestes normes d'acord a criteris de comunicació efectiva.

CA5.4 Justificar la importància de la correcta utilització dels diferents espais i recursos, explicant les conseqüències, que poguessin derivar del seu mal ús o manteniment.

CA5.5 Argumentar des del punt de vista de les conseqüències, les responsabilitats i possibles sancions derivades de l' incompliment de les normes de funcionament.

CA5.6 Dissenyar cartells de divulgació de les normes internes.

## **Continguts d'aprenentatge**

### **Conceptes**

#### **1. Administració econòmica de projectes.**

- Coneixements comptables bàsics.
- La confecció i execució un pressupost.
- Distribució i administració de recursos.
- Projectes i propostes per a presentar a concursos o sol·licituds de subvencions.
- Seguiment i recerca de fonts de informació.
- Justificació de subvencions i elaboració d'informes de funcionament per finançadors.

#### **2. Planificació de l'activitat de l'Espai TIC.**

- Inventari d'activitats tipus.
- Recursos econòmics, infraestructurals i equip humà organitzats en un pla d'activitat periòdic a diferents nivells.
- El pla d'activitat i la seva relació amb la missió i projecte de l'Espai TIC i de l'organització o institució que l'acull.

#### **3. Registre de l'activitat de l'Espai TIC.**

- Sistema funcional per al registre del usuari de l'Espai TIC i de l'activitat que desenvolupa.
- Sistema de recollida dels contactes de les relacions funcional de l'Espai TIC.
- Sistema d'explotació de les dades, per a diferents usos.
- Conceptes bàsics de protecció de dades personals.

#### **4. Reglament de funcionament i accés a l'Espai TIC.**

- Llista de normes públiques d'accés a l'Espai TIC.
- Protocol d'actuació per tal de resoldre les dificultats d'accés a la infraestructura, activitats i espais dels col·lectius amb diversitat funcional.
- Protocol en cas d'incompliment del reglament.

### **Procediments**

- Aplicació d'eines de recollida i control de la documentació relacionada amb el moviment econòmic de l'Espai TIC.
- Redacció d'informes econòmics periòdics.
- Enregistrament de dades en un llibre de caixa, organitzant pagaments i cobraments.
- Execució d'accions de cobraments i pagaments.
- Aplicació de tècniques de redacció i control de la documentació associada a l'obtenció de recursos.
- Construcció de quadres i planificació d'activitats per períodes de temps diferents (setmanal, quadrimestral, anual) on figuri la distribució dels recursos humans i materials disponibles a l'Espai TIC.
- Articulació i ús, amb recolzament de programari, de la base de dades de registre de l'activitat quotidiana de l'Espai TIC, amb especial atenció al públic usuari, personal i institucional.
- Confecció i aplicació de mitjans de difusió de les normes i protocols de funcionament de l'Espai TIC.
- Utilització de manera articulada dels mitjans i recursos de millora de l'accessibilitat (de infraestructura, de programari o de maquinari) l'accés a l'Espai TIC de les persones amb diversitat funcional.

**Actituds****Resolució de problemes**

- S'assegura d'eliminar les causes d'un problema per a què no torni a ocórrer.

**Organització del treball**

- És capaç de planificar recursos amplis i de generar nous procediments per a realitzar la gestió.
- Sap administrar simultàniament diversos projectes dins de l'àrea de treball.

**Treball en equip**

- Es fa responsable del treball del seu equip, tant de l'èxit com del fracàs.
- Col·labora i comparteix plans, informació i recursos.



## **Mòdul formatiu 2: RECURSOS TECNOLÒGICS DE L'ESPAI TIC.**

**Nivell: 3**

**Codi: MF\_1-9911-1111\_3**

**Durada: 60 hores**

**Associat a l'UC:** Gestionar i mantenir els recursos tecnològics de l'Espai TIC.

### **Capacitats formatives i criteris d'avaluació**

#### **CF1 Aplicar processos d'instal·lació i configuració de sistemes operatius per activar les funcionalitats de l'equip informàtic, d'acord a unes especificacions rebudes.**

CA1.1 Distingir els elements d'un sistema operatiu identificant les funcions de cada un d'ells, tenint en compte les seves especificacions tècniques.

CA1.2 Classificar els sistemes operatius i versions que s'utilitzen en equips informàtics detallant les seves principals característiques i diferències, segons unes especificacions tècniques.

CA1.3 Identificar les fases que intervenen en la instal·lació del sistema operatiu comprovant els requisits de l'equip informàtic per garantir la possibilitat de la instal·lació.

CA1.4 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats, realitzar la instal·lació d'un sistema operatiu en equips informàtics amb les mateixes característiques, d'acord a unes especificacions rebudes:

- Preparar un dels equips per instal·lar el sistema operatiu i les utilitats indicades.
- Instal·lar i configurar el sistema operatiu seguint la documentació tècnica.
- Instal·lar els programes d'utilitat indicats en les especificacions.
- Seleccionar l'eina programari per realitzar el clonat d'equips.
- Procedir a l'obtenció de les imatges del sistema instal·lat per a la seva posterior distribució.
- Implantar, mitjançant eines de gestió d'imatges de disc, aquelles obtingudes en diversos equips d'iguals característiques a l'original per aconseguir activar els seus recursos funcionals.
- Realitzar proves d'arrencada i parada per verificar les instal·lacions.
- Documentar el treball realitzat.

CA1.5 Interpretar la documentació tècnica associada, fins i tot si està editada en la llengua estrangera d'ús més freqüent al sector, utilitzant-la d'ajuda a la instal·lació del sistema operatiu.

#### **CF2 Aplicar processos d'instal·lació i configuració de maquinari, programari i perifèrics, atenent les especificacions tècniques.**

CA2.1 Analitzar i explicar els fonaments de l'arquitectura física d'un sistema informàtic precisant les diferents parts que el componen.

CA2.2 Detallar les característiques tècniques i procediments d'instal·lació i configuració dels components maquinari d'un sistema informàtic segons especificacions de funcionalitats donades.

CA2.3 Distingir i explicar els tipus de dispositius físics i tècniques de comunicació possibles entre els diferents components maquinari d'un sistema informàtic, descrivint les seves principals característiques i tipologia.

CA2.4 Descriure i classificar els diferents tipus de dispositius perifèrics atenent el seu propòsit, descrivint les diferents tècniques utilitzades per realitzar la comunicació amb els mateixos i les tecnologies disponibles en controladors d'entrada/sortida.

CA2.5 Reconèixer i descriure els principals paràmetres de configuració del programari d'aplicació per a la correcta utilització dels recursos del sistema.

CA2.6 En diversos supòsits pràctics d'instal·lació i configuració de programari d'aplicació en un sistema informàtic:

- Instal·lar el programari d'aplicació documentant exhaustivament el procés, les incidències ocorregudes i els paràmetres utilitzats.
- Configurar els paràmetres del programari d'aplicació referits a la utilització de recursos del sistema de manera que es minimitzi l'impacte sobre el rendiment del mateix.
- Configurar els paràmetres del programari d'aplicació de manera que es compleixin les especificacions del pla de seguretat del sistema.
- Verificar el funcionament del programari d'aplicació i dispositius que componen el sistema, assegurant la configuració dels seus controladors i l'absència de conflictes utilitzant el programari de diagnòstic que fos necessari.
- Actualitzar el programari d'aplicació assegurant la integritat del sistema, de les dades i segons el pla de seguretat de l'organització.
- Documentar la configuració del programari d'aplicació detallant els paràmetres utilitzats.
- Interpretar adequadament el pla de seguretat de l'organització per implementar les mesures especificades en el mateix segons normativa de seguretat informàtica.

CA2.7 Descriure les diferents solucions maquinari disponibles per assegurar la recuperació del sistema davant de situacions imprevistes, descrivint les seves principals característiques i configuracions.

### **CF3 Aplicar processos d'instal·lació i configuració de la connexió a la xarxa externa tenint en compte els criteris d'accessibilitat i de seguretat establerts.**

CA3.1 Identificar els paràmetres que conformen els serveis d'interconnexió amb la xarxa pública segons les característiques tècniques del propi servei i del dispositiu d'interconnexió.

CA3.2 Descriure els procediments i eines utilitzades per implantar configuracions als dispositius d'interconnexió de xarxes privades amb xarxes públiques, perquè se suportin els serveis de comunicacions.

CA3.3 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, instal·lar un dispositiu d'interconnexió de xarxes privades i públiques per suportar serveis de comunicacions, seguint unes especificacions donades:

- Interpretar la documentació tècnica de l'equip per verificar el compliment dels requisits previs a la instal·lació.
- Instal·lar i connectar els mòduls d'adaptació requerits fent ús d'eines i seguint les instruccions indicades en la documentació tècnica corresponent.
- Realitzar proves per verificar la funcionalitat dels dispositius instal·lats.
- Registrar en la documentació de l'equip les activitats realitzades.

CA3.4 Descriure les incidències que es produeixen als dispositius d'interconnexió de les xarxes privades amb les xarxes públiques de comunicacions, segons informacions rebudes d'eines de notificació o altres mitjans.

CA3.5 Descriure les tècniques i eines que s'utilitzen per aïllar i diagnosticar les causes que produeixen incidències, en dispositius d'interconnexió de xarxes privades i públiques i per resoldre les incidències segons uns procediments i especificacions donats.

### **CF4 Aplicar processos d'instal·lació i configuració dels nodes de la xarxa local, així com els gestors de protocols i altres programes que suporten serveis de comunicacions.**

CA4.1 Enumerar els elements que poden trobar-se al mapa físic d'una xarxa local en funció de l'àmbit d'aplicació i les infraestructures de xarxa utilitzades.

CA4.2 Enumerar i explicar les característiques dels protocols que es configuren en una xarxa local tenint en compte la tecnologia i estàndards utilitzats.

CA4.3 Explicar el sistema de direccionalment dels nodes que s'utilitza a la xarxa local en funció de les tecnologies de xarxa usades.

CA4.4 En un cas pràctic d'instal·lació i configuració dels nodes d'una xarxa per implementar serveis de comunicacions internes, segons unes especificacions rebudes:

- Interpretar la documentació tècnica identificant els elements que conformen la instal·lació.
- Identificar les diferents preses de xarxa dels nodes i la seva representació a l'armari de connexions.
- Seleccionar les eines adequades per realitzar la instal·lació.
- Instal·lar els adaptadors de xarxa junt amb els seus corresponents controladors.
- Instal·lar i configurar els protocols de xarxa a utilitzar segons les especificacions rebudes.
- Instal·lar i configurar els diferents serveis de xarxa segons les especificacions rebudes.
- Documentar les activitats realitzades.

CA4.5 Interpretar les especificacions d'una configuració de protocols de comunicacions determinada, tenint en compte les necessitats d'integració del node a la xarxa i la implementació dels serveis corresponents.

CA4.6 En un supòsit pràctic, configurar els diferents protocols de comunicacions segons unes especificacions tècniques donades.

## **CF5 Aplicar processos d'instal·lació, configuració i actualització dels serveis i programari necessari per a l'Espai TIC.**

CA5.1 Enumerar els tipus d'atacs informàtics, la forma d'accés no permès i els efectes que poden causar en un equip informàtic.

CA5.2 Explicar el funcionament de les eines usades per a la prevenció i reparació dels danys causats pels virus informàtics, *malware* i altres amenaces de seguretat (antivirus, tallafocs, etc).

CA5.3 Descriure les precaucions bàsiques que han de prendre els/les usuaris/àries en qüestions de seguretat informàtica i de prevenció d'infeccions per virus informàtic, malware i altres amenaces de seguretat.

CA5.4 En un supòsit pràctic d'instal·lació o actualització d'un programa antivirus:

- Instal·lar o actualitzar correctament el sistema de protecció (antivirus, tallafocs, sistema anti-spam, etc.) seguint el procediment establert.
- Configurar el sistema de protecció d'acord als requisits establerts.
- Actualitzar la versió del sistema de protecció amb els últims patrons disponibles.
- Documentar les activitats realitzades i els resultats obtinguts.

CA5.5 Descriure les activitats que s'han de realitzar en el procés d'instal·lació o actualització d'una aplicació en un equip informàtic.

CA5.6 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, en el que es demana instal·lar o actualitzar una determinada aplicació en un equip informàtic:

- Instal·lar o actualitzar correctament els components establerts de l'aplicació seguint el procediment establert pel fabricant i/o les especificacions rebudes.
- Configurar l'aplicació en funció de les característiques i recursos de l'equip en el qual s'ha instal·lat.
- Personalitzar l'aplicació per atendre diferents possibles preferències de l'/la usuari/ària.
- Configurar l'aplicació per tenir en compte possibles discapacitats de l'/la usuari/ària, aprofitant per a això totes les capacitats que ofereixi la mateixa aplicació, el sistema operatiu i el maquinari instal·lat per a aquest fi.
- Configurar els directoris que usa l'aplicació per facilitar l'accés a la documentació preexistent, plantilles o una altra informació rellevant.
- Comprovar el funcionament de l'aplicació per mitjà de proves sistemàtiques que assegurin el correcte funcionament dels components instal·lats i l'accés tant als recursos del propi de l'equip com els compartits a la xarxa.

CA5.7 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, en el que el procediment d'instal·lació no doni els resultats esperats:

- Consultar la documentació tècnica per identificar el problema i trobar la seva solució.
- Consultar Internet (pàgines de servei tècnic, fòrums) per identificar el problema i trobar la seva solució.
- Documentar la incidència i la solució trobada en un format establert per tal efecte.

## **CF6 Diagnosticar i solucionar les incidències que es presenten en l'explotació dels serveis i programari informàtic.**

CA6.1 Enumerar els tipus d'avaries i problemes de funcionament més comuns de les aplicacions informàtiques i els símptomes associats i assignar a cadascun possibles solucions i nivells d'urgència en la seva resolució.

CA6.2 En un supòsit pràctic degudament caracteritzat, en el que es disposa d'un equip informàtic avariament i una descripció de l'error:

- Reproduir el problema a l'equip.
- Descriure de manera clara la incidència associada a l'avaria de l'equip.
- Establir el tipus de causa probable (maquinari, sistema operatiu, aplicació, virus, correu, accés a Internet, altres).
- Establir el nivell d'urgència en la reparació.
- Descriure possibles solucions al problema.
- Enumerar els elements necessaris per a la seva reparació.
- Enumerar les activitats previstes per a la reparació.
- Estimar el temps necessari per a la reparació de l'equip informàtic.

CA6.3 Aplicar els procediments establerts per a la salvaguarda d'informació i la recuperació de la mateixa després d'una reparació.

CA6.4 En el supòsit que el problema s'hagi classificat com decisió de programari (sistema operatiu o aplicació) incidència d'una aplicació informàtica del sistema informàtic:

- Identificar la causa de la decisió amb l'ajuda d'assistents, programes d'ajuda, manuals i consultes a Internet (FAQ, tutorials, fòrums).
- Identificar i localitzar els elements necessaris per a la reparació (*firmware*, *drivers*, suport d'instal·lació, pegats d'actualització, llicències manuals, etc) usant Internet en el cas de no tenir-los disponibles.
- Realitzar la reparació seguint els procediments adequats reconfiguració, actualització o reinstal·lació de l'aplicació informàtica seguint els procediments adequats.
- Comprovar, una vegada finalitzada la reparació, que no es produeix el funcionament dolent que abans es produïa.
- Documentar les activitats realitzades i els resultats obtinguts.

CA6.5 En el supòsit que el problema s'hagi classificat com infecció per un virus, *malware* o altres amenaces de seguretat:

- Comprovar que l'equip informàtic té un sistema de seguretat i que aquest està actualitzat (consultant si cal Internet), i en cas contrari, i si és possible, instal·lar l'última versió.
- Localitzar el lloc de la infecció mitjançant el sistema de seguretat.
- Eliminar les amenaces de seguretat amb les eines apropiades, procurant salvar la major quantitat de dades.
- Documentar les activitats realitzades i els resultats obtinguts.

CA6.6 Descriure els procediments de reconfiguració de les aplicacions d'un sistema informàtic existent davant un canvi d'ús o de persona usuària.

## **CF7 Actualitzar el sistema operatiu d'un equip informàtic per incloure noves funcionalitats i solucionar problemes de seguretat, atenent unes especificacions tècniques.**

CA7.1 Identificar els components programari d'un sistema operatiu susceptibles de reajustament per realitzar la seva actualització, tenint en compte les seves especificacions tècniques.

CA7.2 Identificar i classificar les fonts d'obtenció d'elements d'actualització per realitzar els processos d'actualitzacions del sistema operatiu.

CA7.3 Descriure els procediments per a l'actualització del sistema operatiu tenint en compte la seguretat i la integritat de la informació en l'equip informàtic.

CA7.4 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats, realitzar l'actualització d'un sistema operatiu per a la incorporació de noves funcionalitats, d'acord a unes especificacions rebudes:

- Identificar els components a actualitzar del sistema operatiu.
- Comprovar els requisits d'actualització del programari.
- Actualitzar els components especificats.
- Verificar els processos realitzats i l'absència d'interferències amb la resta de components del sistema.
- Documentar els processos d'actualització.

CA7.5 Reconèixer les versions d'actualització dels manuals o documents de registres de canvis realitzats els sistemes i equips, tenint en compte la identificació temporal.

## **Continguts d'aprenentatge**

### **Conceptes**

#### **1. Instal·lació del sistema operatiu.**

- Sistemes operatius més usuals i actuals als espais TIC.
- Eines augmentatives per tal de facilitar l'accessibilitat de col·lectius amb diversitat funcional o sensorial.

#### **2. Instal·lació de perifèrics i maquinari propi de l'Espai TIC.**

- Instal·lació de qualsevol tipus de perifèric propi de l'Espai TIC.
- Manuals d'instal·lació: del material i en xarxa.

#### **3. Instal·lació de la connexió a Internet.**

- Procediment per a la instal·lació a Internet i dels sistemes de protecció.
- Comunicació amb els proveïdors.

#### **4. Habilitació de la intranet de l'Espai TIC.**

- Connexió de les distintes estacions d'un Espai TIC, incloses les mòbils.
- Compartició de serveis comuns, com per exemple impressores o escàners.

#### **5. Instal·lació i/o actualització dels serveis i programes.**

- Instal·lació d'aplicacions i programes d'ús més freqüent o necessàries per al desenvolupament de les activitats previstes.
- Adaptació d'aplicacions i programes per a l'ús de col·lectius amb diversitat funcional i sensorial.
- Gestió i configuració dels serveis d'ús més freqüent o necessaris per al desenvolupament de les activitats previstes.

#### **6. Protocol de manteniment de l'operativitat del maquinari.**

- En estacions i perifèrics.
- Registre de les incidències i canvis significatius.

#### **7. Protocol de revisió, actualització i manteniment.**

- Del programari essencial.
- Actualització dels sistemes de protecció.
- Registre dels canvis, actualitzacions, configuracions i accessos als serveis i programes.

## **Procediments**

- Instal·lació completa del sistema operatiu de les estacions de treball. Configuració dels serveis d'accessibilitat. Administració dels perfils i dels permisos.
- Instal·lació dels perifèrics, com ara impressores, escàners, targetes gràfiques i altres complements propis de l'Espai TIC, configurant els controladors.
- Connexió de les estacions de treball a Internet, mitjançant qualsevol dels sistemes (*wifi*, cablejat...). Instal·lació i configuració dels sistemes de seguretat en la navegació (tallafocs, antivirus, permisos i perfils...)
- Habilitació de la connexió entre les distintes estacions de treball de l'Espai TIC per tal de que es comuniquin entre elles, constituint una intranet que comparteix perifèrics i recursos.
- Instal·lació de les aplicacions i programes informàtics propis de l'Espai TIC, seguint les indicacions que les acompanyen o cercant informació sobre les mateixes i configurant-les per a l'ús dels usuaris.
- Disseny i aplicació d'un protocol periòdic de manteniment de l'operativitat de l'Espai TIC. Resolució o gestió resolutiva de les incidències de maquinari, programari i perifèrics (la incidència la resol el dinamitzador o bé fa la gestió per a una resolució per tercers)
- Aplicació de pautes de manteniment periòdiques per tal de minimitzar les incidències. Aplicació de les normes de seguretat.
- Manteniment del registre de canvis, actualitzacions, configuracions i accessos als serveis i programes.

## **Actituds**

### **Resolució de problemes**

- S'assegura d'eliminar les causes d'un problema per a què no torni a ocórrer.

### **Autonomia:**

- Extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada.

### **Relació interpersonal**

- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs / interns.

### **Innovació**

- Roman informat/da sobre les noves tendències i innovacions.

## **Mòdul formatiu 3: PROGRAMACIÓ D'ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I DE PROMOCIÓ DE L'ESPAI TIC I DE COMUNICACIÓ AMB L'ENTORN.**

**Nivell: 3**

**Codi: MF\_1-9912-1111\_3**

**Durada: 90 hores**

**Associat a l'UC:** Definir i realitzar les polítiques i programes de relacions públiques de l'Espai TIC.

### **Capacitats formatives i criteris d'avaluació**

#### **CF1 Identificar les i els diferents agents existents a la comunitat recollint les dades necessàries per a llur coneixement.**

CA1.1 Identificar els diferents agents existents a la comunitat, els seus àmbits d'actuació i representants.

CA1.2 En un cas pràctic degudament caracteritzat en que s'ha de crear i mantenir una base de dades bàsica dels diferents agents:

- Establir els criteris de selecció dels agents que formaran part de la base de dades.
- Decidir les dades que s'hauran de recollir.
- Dissenyar la base de dades.

CA1.3 Descriure el tipus de servei o col·laboració que l'Espai TIC pot proporcionar en funció de les característiques i necessitats de cada agent.

#### **CF2 Difondre i informar als diferents agents de la comunitat sobre els objectius de l'Espai TIC i les activitats programades.**

CA2.1 Definir un protocol de presentació i transmissió d'informació tenint en compte la missió i objectius de l'Espai TIC.

CA2.2 En un cas pràctic degudament caracteritzat en que s'hagi de difondre els objectius i l'activitat de l'Espai TIC:

- Seleccionar els receptors de la informació.
- Seleccionar el missatge a transmetre.
- Confeccionar una notícia, una presentació o un fulletó explicatiu tenint en compte els serveis que els diferents agents a que ens adrecem poden esperar de l'Espai TIC.
- Establir els mitjans de difusió.
- Elaborar instruments de recollida d'informació sobre l'impacte obtingut.

CA2.3 Identificar els principals prescriptors de l'entorn i establir amb ells contactes periòdics per difondre les activitats programades.

#### **CF3 Executar accions d'informació adaptades als continguts i als públics receptors possibles.**

CA3.1 Descriure els materials i mitjans més adequats per proporcionar diferents tipus d'informació de manera clara i adaptada a les necessitats de les possibles persones usuàries.

CA3.2 En un cas pràctic degudament caracteritzat en que s'hagi de difondre la programació d'activitats:

- Redactar notes informatives on s'expliquin les característiques de les diferents activitats amb un vocabulari tècnic adequat al nivell d'entrada exigint per les diferents activitats.
- Dissenyar cartells informatius (p.ex.: quadres d'horaris on es recullin totes les activitats de l'Espai TIC, convocatòries a reunions informatives,...) i decidir la seva millor ubicació.
- Redactar el guió de sessions informatives obertes a les persones interessades.
- Proposar i descriure, si escau, altres mitjans de transmissió de la informació.
- Elaborar instruments de recollida d'informació sobre l'impacte obtingut.

CA3.3 Mantenir una presència constant a Internet i a les xarxes socials per la informació de les activitats i la captació de nous usuaris.

#### **CF4 Descriure les tècniques i coneixements que afavoreixen la comunicació de les i els professionals amb el seu entorn.**

CA4.1 Determinar els paràmetres per recollir i registrar els interessos dels/ de les diferents agents i professionals.

CA4.2 Descriure els mecanismes de comunicació a establir entre els diferents professionals i entre aquests i el seu entorn.

CA4.3 Elaborar i difondre els protocols necessaris per a la utilització dels espais d'encontre (físic i/o virtuals), del seu funcionament i de la infraestructura de la qual disposen.

CA4.4 Desenvolupar els nivells i àmbits de participació en les diferents xarxes en les que participa l'Espai TIC.

CA4.5 Descriure les característiques de la vinculació de l'Espai TIC a una o diverses xarxes.

#### **CF5 Establir mecanismes de contacte i coordinació amb els prescriptors i els membres de les xarxes i de les entitats de l'entorn proper.**

CA5.1 Dissenyar estratègies per potenciar l'establiment de col·laboracions i acords amb els/les diferents agents de la comunitat, tenint en compte la missió i els objectius de l'Espai TIC.

CA5.2 Dissenyar estratègies per potenciar l'establiment de col·laboracions i acords amb les diferents xarxes professionals de referència tenint en compte les especificitats del propi centre.

CA5.3 Diferenciar els tipus de reunions atenent la seva naturalesa.

CA5.4 Distingir les diferents normes de protocol en l'organització de reunions, actes i esdeveniments.

CA5.5 Descriure les fases d'un esdeveniment, dissenyant el projecte necessari, d'acord amb unes directrius definides.

CA5.6 En un cas pràctic de reunió simulada, degudament caracteritzada, proporcionant els assumptes a tractar i mitjans necessaris:

- Redactar la convocatòria de la reunió i especificar el mitjà de difusió d'aquesta.
- Redactar la benvinguda i la presentació de la sessió.
- Analitzar els resultats de la reunió, utilitzant en cas necessari mètodes estadístics i indicadors de control.
- Realitzar l'informe posterior a la reunió.

### **Continguts d'aprenentatge**

#### **Conceptes**

##### **1. Treball en xarxa.**

- Organització de l'espai relacional i comunitari de l'Espai TIC.
- Xarxes de persones i xarxes d'organitzacions, què són i com s'articulen.
- Mètodes per teixir xarxes, raons i estratègies.

##### **2. L'Espai TIC en el seu àmbit relacional i comunitari.**

- Coneixement de l'àmbit d'actuació de l'Espai TIC.
- Metodologies de dinamització de petites comunitats.
- Mecanismes de participació.
- Motivació i foment de la participació.



### **3. Material de presentació i difusió de l'acció de l'Espai TIC al territori.**

- Elaboració de materials físics i presencials per recolzar les actuacions i estratègies de presència en el territori de l'Espai TIC.
- Eines i aplicacions que recolzen el treball en xarxa.

### **4. Participació en xarxes relacionals i professionals.**

- El significat de treballar en xarxa.
- Raons per incorporar la cultura de xarxa a l'Espai TIC.
- Com es construeix i dinamitza una xarxa?
- Coneixement dels moviments socials.

### **5. Dinàmiques de participació en xarxes relacionals i professionals.**

- Elements i tasques per a participar d'una xarxa.
- Gestionar una xarxa.
- Eines per a la gestió d'una xarxa social a Internet o una comunitat virtual.
- Mecanismes i els nivells de participació.

### **Procediments**

- Aplicació de tècniques pel disseny d'estratègies i materials de presentació de l'Espai TIC.
- Establiment i planificació de dinàmiques de relació estables i periòdiques.
- Ús d'ítems i eines d'avaluació de la xarxa relacional de l'Espai TIC.
- Disseny i elaboració de materials físics i virtuals.
- Realització d'actuacions de treball col·laboratiu i de intercanvi de coneixement.

### **Actituds**

#### **Relació interpersonal**

- Influeix i dinamitza el seu entorn.
- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs i interns.
- Capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

#### **Organització del treball**

- Preveu la manera en què nous esdeveniments o situacions afectaran a les persones i grups de l'organització.

#### **Resolució de problemes**

- Catalitza el canvi, gestiona i motiva per que altres persones canviïn.

## **Mòdul formatiu 4: COMUNICACIÓ I ACTUACIÓ EN L'ESPai TIC.**

**Nivell: 3**

**Codi: MF\_1-9913-1111\_3**

**Durada: 120 hores**

**Associat a l'UC:** Gestionar la comunicació en l'Espai TIC, amb i entre les persones usuàries, i el funcionament quotidià de l'espai.

### **Capacitats formatives i criteris d'avaluació**

#### **CF1 Dissenyar i executar els protocols d'informació, d'inscripció i de benvinguda a les persones usuàries noves.**

CA1.1 Identificar els diferents protocols d'informació, d'inscripció i de benvinguda a les persones usuàries noves que es fan servir a altres Espai TIC de l'entorn o de la mateixa xarxa.

CA1.2 Identificar les característiques específiques de les possibles persones usuàries de l'Espai TIC i del seu entorn, en especial les particularitats que poden influir en al disseny d'un model determinat de protocol: nivell de comprensió lectora, necessitat de les TIC a la seva vida diària (comunicació, recerca de feina, oci...).

CA1.3 Dissenyar es protocols de manera coherent amb els models de protocols habituals a l'entorn i a la mateixa xarxa, però tenint en compte les particularitats detectades.

#### **CF2 Analitzar els procediments i mitjans de comunicació utilitzats per a la projecció social de l'Espai TIC.**

CA2.1 Identificar els recursos de comunicació que garanteixin una incidència important en la població de l'entorn.

CA2.2 Escollir els procediments i mitjans de comunicació més adequats per arribar als públics potencials usuaris, fent especial incidència en la comunicació amb:

- Persones majors de 65 anys.
- Infants i joves.
- Persones amb discapacitat.
- Població immigrada.
- Dones en situació de marginació per raons de gènere.
- Persones que precisen fer alfabetització informàtica com a part del seu procés de recerca de feina.

CA2.3 Analitzar les característiques i necessitats específiques d'aquests col·lectius per tal d'elaborar un discurs diferenciat adreçat a cada un en funció de les seves característiques.

#### **CF3 Definir els criteris d'accés a les instal·lacions i els serveis de l'Espai TIC.**

CA3.1 Identificar les necessitats d'accés de les persones usuàries a les infraestructures tecnològiques, a les aplicacions informàtiques i a la connectivitat a Internet, tenint en compte les característiques de les accions formatives que realitzen.

CA3.2 Identificar la disponibilitat d'accés d'aquest mitjans, tenint en compte:

- Horaris de major intensitat d'ús.
- Recursos més sol·licitats per tipus d'usuari i per horari.
- Despesa associada a la utilització d'aquest recurs, si n'hi ha.

CA3.3 Identificar els diferents tipus protocols d'accés a aquests recursos que es fan servir a altres Espai TIC de l'entorn o de la mateixa xarxa.

CA3.4 Dissenyar es protocols de manera coherent amb els models de protocols habituals a l'entorn i a la mateixa xarxa, però tenint en compte les particularitats detectades en l'Espai TIC.

CA3.5 Incorporar la diversitat funcional mitjançant l'ús de les eines i mètodes de que disposa l'Espai TIC.

**CF4 Conèixer i aplicar tècniques per afavorir l'apropiació social de les TIC, perquè mitjançant la informació, la formació i l'accés als recursos infraestructurals, les persones s'autogestionin i prenguin decisions sobre l'ús que volen fer de les TIC superant estigmes i facilitant la inserció social.**

CA4.1 Conèixer les implicacions negatives que té la manca de recursos i habilitats tecnològiques en les possibilitats de trobar feina.

CA4.2 Explicar les possibilitats de comunicació social i familiar que ofereixen les TIC: correu electrònic, videoconferència, xats...

CA4.3 Explicar el ventall de recursos de suport a la recerca de feina que ofereixen les TIC: currículums en línia, borses de treball en Internet, webs laborals, xarxes socials, vídeo-currículum...

CA4.4 Dissenyar estratègies específiques de comunicació adreçades a donar a conèixer les possibilitats que ofereixen les TIC per facilitar la comunicació social i familiar i la recerca de feina.

CA4.5 Proporcionar instruments i formació que permetin una interacció autònoma amb les TIC.

**CF5 Descriure i aplicar tècniques de dinamització de grups i activitats tenint en compte les necessitats de les persones que hi participen.**

CA5.1 Reconèixer els aspectes a considerar del grup destinatari i de l'entorn, que permetin desenvolupar una comunicació de l'acció comprensible i motivadora.

CA5.2 Seleccionar tècniques d'observació que determinin les característiques generals dels grups i les particulars de les persones participants.

CA5.3 Elaborar propostes d'activitat que promoguin la creativitat del grup.

CA5.4 Descriure els models i les tècniques de mediació en la gestió de conflictes.

CA5.5 En un supòsit pràctic en el qual es descriguin les persones que componen un grup que segueix una determinada unitat d'aprenentatge, algunes de les quals tenen necessitats especials com ara dèficits de mobilitat, de visió o de comprensió de l'idioma:

- Identificar recursos i tècniques amb què es pugui afavorir la comunicació, cohesió i integració dels diferents membres del grup.
- Proposar les activitats alternatives, adaptacions i ajudes tècniques adequades per compensar les necessitats especials descrites.

CA5.6 Utilitzar eines informàtiques que facilitin la comunicació, la participació i el treball col·laboratiu dels usuaris en els activitats.

CA5.7 Identificar i programar tasques de suport a l'activitat de l'Espai TIC i en l'atenció a persones amb necessitats especials, a desenvolupar per la figura del voluntari potenciant el seu rol.

## **Continguts d'aprenentatge**

### **Conceptes**

#### **1. Valor de les TIC com a eina d'inclusió social i laboral.**

- TIC i inserció laboral: habilitats més demanades.
- Eines TIC de recerca de feina: currículums en línia, borses de treball en Internet, webs laborals, xarxes socials i xarxes professionals, vídeo-currículum...
- Possibilitats de comunicació social i familiar mitjançant les TIC: correu electrònic, videoconferència, xats...

#### **2. Dinamització de l'Espai TIC.**

- Elaboració de protocols d'accés i d'utilització dels recursos: criteris.
- Estratègies de dinamització dels grups i de les activitats.
- Tècniques de resolució de conflictes.
- Estratègies d'abordatge positiu de la diversitat (funcional, cultural, d'edat...).

## **Procediments**

- Aplicació de protocols i tècniques d'organització de les inscripcions per tal de que puguin ser usades pel responsables de les activitats.
- Disseny de material de difusió.
- Utilització de les eines i mètodes de que disposa l'Espai TIC per a la incorporació de la diversitat funcional.
- Proposta d'instruments i formació permetent la interacció autònoma amb les TIC.
- Organització d'espais i activitats que permetin el desenvolupament de la col·laboració i l'ajuda mútua en un context d'aprenentatge i apoderament de les eines TIC per part de les persones usuàries.

## **Actituds**

### **Relació interpersonal**

- Capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.
- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs i interns.
- S'interessa per conèixer el punt de vista d'altres persones per ajudar-les amb més eficàcia a arribar als seus objectius.

### **Responsabilitat**

- Valora els efectes de les possibles decisions que es prenguin.

## **Mòdul formatiu 5: PLANIFICACIÓ, PROGRAMACIÓ I EXECUCIÓ DE L'ACTIVITAT.**

**Nivell: 3**

**Codi: MF\_1-9914-1111\_3**

**Durada: 120 hores**

**Associat a l'UC:** Dur a terme l'activitat de l'Espai TIC de manera autònoma o en equip.

### **Capacitats formatives i criteris d'avaluació**

#### **CF1 Reconèixer i utilitzar els elements propis de la planificació de l'activitat de l'Espai TIC.**

CA1.1 Descriure variables socials, cultural i, econòmiques i necessitats educatives del grup i l'entorn amb què s'actua inferint la seva influència en el desenvolupament d'activitats i/o projectes de dinamització de l'Espai TIC i d'aprenentatge d'habilitats informàtiques.

CA1.2 En un supòsit pràctic d'elaboració de la planificació d'un Espai TIC en un entorn determinat, definir les línies bàsiques que integrin el plantejament del centre i els objectius a assolir a curt, mitjà i llarg termini.

CA1.3 Distribuir de manera coherent les diferents unitats d'aprenentatge previstes per tal de facilitar el seguiment de diversos itineraris formatius als participants.

CA1.4 Preveure la realització de diversos tallers d'alfabetització digital repartits al llarg del període planificat per facilitar l'entrada de nous usuaris en diferents moments de l'any.

CA1.5 Comprovar que l'Espai TIC disposa o pot disposar de tots els recursos necessaris per dur a terme les diferents unitats d'aprenentatge previstes.

#### **CF2 Programar les activitats tenint en compte els interessos de les persones usuàries i la disponibilitat dels recursos.**

CA2.1 Elaborar un calendari mensual d'activitats tenint en compte totes les unitats d'aprenentatge que es desenvoluparan en aquest període.

CA2.2 Preveure les necessitats de recursos tècnics, humans i d'espai de cada activitat i ajustar la programació en funció de la seva disponibilitat.

CA2.3 En un supòsit pràctic de recollida de suggeriments:

- Elaborar procediments de recepció de propostes de les persones destinatàries,
- Valorar conjuntament amb aquestes la conveniència de la seva inclusió en la programació.

CA2.4 En un supòsit pràctic de desenvolupament d'una unitat d'aprenentatge, definir una actuació alternativa i coherent amb els objectius plantejats en una programació en la qual una activitat planificada no es pot desenvolupar.

CA2.5 Incloure de manera transversal en les diferents unitats d'aprenentatge activitats pràctiques d'aplicació a la vida diària, com ara compres telemàtiques, gestions telemàtiques amb l'Administració...

#### **CF3 Utilitzar diferents tècniques de dinamització i comunicació per a promoure la participació de les persones usuàries a l'activitat de l'Espai TIC.**

CA3.1 Identificar estratègies i mètodes educatius que fomentin la participació i la cooperació en les activitats plantejades.

CA3.2 En un cas pràctic de desenvolupament d'una unitat d'aprenentatge prèviament determinada en un grup degudament descrit:

- Identificar les estratègies més adequades per fomentar la participació i la cooperació.
- Seleccionar-les segons la seva adequació a les diferents activitats descrites.
- Argumentar la seva aplicació.

CA3.3 Reconèixer tots els components del procés de comunicació.

CA3.4 Explicar amb claredat els factors que determinen l'efectivitat de la comunicació en el procés d'ensenyament-aprenentatge.

CA3.5 Utilitzar els principis de la comunicació en les situacions d'ensenyament - aprenentatge.

CA3.6 Utilitzar les tècniques de comunicació no verbal.

#### **CF4 Reconèixer i utilitzar els elements i instruments propis de l'avaluació de l'activitat de l'Espai TIC.**

CA4.1 Descriure procediments d'avaluació participativa i contínua de l'activitat general de l'Espai TIC que tinguin en compte:

- L'adequació de la planificació i de la programació a les necessitats i interessos de les persones usuàries.
- L'adequació dels recursos disponibles per a la realització de les activitats.
- La satisfacció de les persones usuàries.
- L'assoliment dels objectius d'aprenentatge previstos per part de les persones usuàries.

CA4.2 Elaborar un model de fitxa d'avaluació que reculli els elements bàsics i propostes de millora de l'activitat de l'Espai TIC.

CA4.3 Elaborar un guió d'una memòria/informe final d'una unitat d'aprenentatge que reculli informació utilitzable en la millora de futures actuacions.

CA4.4 En un supòsit pràctic d'avaluació d'una unitat d'aprenentatge:

- Revisar els procediments utilitzats en la supervisió de l'execució.
- Verificar el desenvolupament d'una avaluació grupal.
- Avaluar la memòria amb les estratègies de millora relacionades.

#### **CF5 Valorar la conveniència de dissenyar noves activitats o de redefinir les ja existents per adaptar l'actuació de l'Espai TIC a l'evolució del context tecnològic i social.**

CA5.1 Reconèixer els factors de canvi més significatius relacionats amb les TIC.

CA5.2 Conèixer l'evolució de les necessitats de coneixements telemàtics en l'àmbit laboral.

CA5.3 Conèixer els factors principals que intervenen en la qualitat de la formació.

CA5.4 Captar, a partir de l'avaluació de les diferents activitats realitzades, nous interessos i necessitats expressats pels usuaris.

CA5.5 En un cas pràctic degudament caracteritzat amb un programació establerta i en vista de l'avaluació de les activitats ja realitzades:

- Justificar la conveniència de modificar la programació.
- Si escau, proposar la incorporació de noves activitats i/o l'eliminació d'algunes de les ja programades.

### **Continguts d'aprenentatge**

#### **Conceptes**

##### **1. Definició del projecte de l'Espai TIC.**

- Elements de la planificació de l'activitat de l'Espai TIC.
- Calendari i pla de programació a curt i a llarg termini.
- Projectes, memòries, informes i avaluacions.
- Mètodes d'avaluació i de determinació de indicadors.

##### **2. Projectes específics adreçats a l'obtenció de finançament per l'Espai TIC.**

##### **3. Dinamització de l'Espai TIC.**

- Tècniques de dinamització i comunicació per promoure la participació.
- Innovació en noves activitats o actualització de les ja existents.

## **Procediments**

- Elaboració del projecte anual de l'Espai TIC, conjuntant les disponibilitats infraestructurals, humanes i financeres a la missió de l'Espai TIC. Projectes específics encaminats a obtenir finançament per l'Espai TIC.
- Programació per unitats de temps (quadrimestrals, mensuals).
- Elaboració de plans funcionals d'organització i distribució dels recursos i activitats.
- Organització i gestió d'equips i espais.
- Aplicació de tècniques i mètodes de participació dels col·lectius i entitats definits en el projecte de l'Espai TIC.
- Desenvolupament de la gestió d'activitats.
- Aplicació de metodologies d'avaluació de les activitats.
- Utilització d'eines per a la justificacions dels ajuts econòmics.
- Confecció de les memòries de resultats en els diferents nivells exigits: general de l'Espai TIC, informes i memòries justificatives. Difusió de resultats als responsables i finançadors de l'Espai TIC.
- Proposta de noves maneres d'actuar, noves activitats a oferir i nous mètodes que permetin la millora i l'actualització permanent de l'Espai TIC.

## **Actituds**

### **Resolució de problemes**

- S'anticipa als esdeveniments.

### **Organització del treball**

- Preveu la manera en què nous esdeveniments o situacions afectaran les persones i grups de l'organització.

### **Autonomia**

- Se sent segur/a quan treballa amb poques directrius i supervisió.

### **Responsabilitat**

- El nivell d'autoexigència es coherent amb les decisions y responsabilitats que s'assumeixen.

### **Relació interpersonal**

- Assumeix el punt de vista de les persones usuàries o clients externs / interns.

### **Innovació**

- Roman informat/da sobre les noves tendències i innovacions.

## **Mòdul formatiu 6: FORMACIÓ EN L'ESPAI TIC.**

**Nivell: 3**

**Codi: MF\_1-9915-1111\_3**

**Durada: 120 hores**

**Associat a l'UC:** Formar les persones usuàries internes i externes de l'Espai TIC.

### **Capacitats formatives i criteris d'avaluació**

#### **CF1 Programar accions formatives estructurant continguts i activitats.**

CA1.1 Determinar les característiques i condicions ambientals de les sessions formatives en l'elaboració de les unitats d'aprenentatge.

CA1.2 En un supòsit pràctic de preparació de sessions formatives vinculades a una programació didàctica de una acció formativa:

- Elaborar el guió didàctic d'una sessió de formació, que correspon a una acció formativa concreta, basada en la programació didàctica.
- Distribuir els continguts i activitats d'aprenentatge en funció de la duració i horari d'una acció formativa de manera coherent, per tal d'assegurar la consecució dels objectius.
- Estructurar els continguts en unitats didàctiques, temporalitzades establint un ordre d'impartició.

CA1.3 En un supòsit pràctic, de disseny d'una acció formativa concreta:

- Seleccionar els continguts formatius associats als resultats esperats de l'aprenentatge, prenent com a referència l'estàndard d'utilització associat al contingut de l'acció formativa.
- Elaborar els continguts formatius associats als resultats de l'aprenentatge.
- Seqüenciar els continguts formatius seguint criteris pedagògics d'aprenentatge pel desenvolupament de les competències.
- Programar activitats que faciliten l'assimilació, aprenentatge i pràctica del continguts.
- Establir procediments de revisió sistemàtica del compliment de la planificació en els temps establerts amb l'objecte de realitzar els ajustaments necessaris.

#### **CF2 Elaborar la programació didàctica d'una unitat d'aprenentatge diferenciant els seus elements constitutius.**

CA2.1 Descriure estratègies metodològiques i recursos didàctics per facilitar el desenvolupament d'accions formatives tenint en compte els elements que la configuren.

CA2.2 En un supòsit pràctic en el qual s'hagi d'elaborar una programació didàctica d'una unitat d'aprenentatge, i tenint en compte les característiques dels destinataris de l'acció:

- Redactar els objectius del procés.
- Aplicar normes d'elaboració i de concreció per a la formulació dels objectius.
- Seqüenciar la progressiva consecució d'objectius.

CA2.3 En un supòsit pràctic de disseny d'una acció formativa concreta:

- Seleccionar i establir les estratègies d'aprenentatge (activitats d'aprenentatge, tècniques metodològiques, mitjans didàctics, entre altres), tenint en compte les persones destinatàries, continguts, temporalització, entre altres.
- Detallar la relació de recursos, eines, maquinari, programari i perifèrics necessaris pel desenvolupament de l'acció formativa.



### **CF3 Aplicar criteris de selecció de materials, mitjans i recursos d'aprenentatge en funció de les accions formatives.**

CA3.1 Reconèixer materials, mitjans i recursos didàctics diferenciant les seves característiques tècniques i metodològiques.

CA3.2 Enumerar materials, mitjans i recursos didàctics que siguin utilitzables en las acciones formatives.

CA3.3 En un supòsit pràctic que te como objectiu la selecció de materials pel desenvolupament d'una acció formativa programada:

- Analitzar las condicions i recursos de l'entorn.
- Atendre las característiques de les persones destinatàries de la acció formativa.
- Seleccionar materials, mitjans i recursos didàctics adequats per l' acció formativa.

### **CF4 Elaborar materials formatius que afavoreixin l'adquisició de coneixements i habilitats.**

CA4.1 Identificar las possibilitats didàctiques dels diferents mitjans i recursos didàctics en funció del seu ús i de les seves condicions tècniques i pedagògiques.

CA4.2 Seleccionar fonts i recursos significatius per elaborar materials gràfics, respectant la legislació vigent sobre la propietat intel·lectual.

CA4.3 En un supòsit pràctic de creació de materials per afavorir l'aprenentatge, elaborar material didàctic aplicant criteris tècnics i pedagògics específics a l'elaboració de cada recurs.

CA4.4 En un supòsit pràctic d' impartició d'una acció formativa concreta:

- Elaborar un guió didàctic tenint en compte criteris pedagògics, disseny gràfic i les característiques tècniques pròpies dels recursos i mitjans a utilitzar.
- Elaborar i adaptar materials aplicables a diferents situacions de formació adequant el material didàctic al destinatari, els resultats, continguts i condicions ambientals.
- Revisar els materials didàctics abans de la seva utilització d'acord a les condicions tècniques i pedagògiques de cada recurs i mitjà.

### **CF5 Analitzar i establir estratègies metodològiques que afavoreixin l'adquisició de competències TIC.**

CA5.1 Descriure les principals tècniques i mètodes pedagògics que es poden aplicar a les accions formatives relacionades amb les TIC.

CA5.2 Descriure les tècniques i estratègies que permetin establir els objectius d'aprenentatge per diferents grups d'usuaris: nens, joves, persones grans, persones que cerquen ocupació...

CA5.3 En un cas pràctic degudament caracteritzat, escollir les estratègies metodològiques més adequades als objectius i característiques del grup descrit.

### **CF6 Determinar instruments per supervisar el procés d' aprenentatge de les persones participants en l'acció formativa, tot proporcionant estratègies personalitzades de recolzament quan sigui necessari.**

CA6.1 Enumerar els activadors de l'aprenentatge en funció de les condicions de situacions diferenciades.

CA6.2 Seleccionar estratègies d'aprenentatge individualitzades que facilitin a cada participant de la acció formativa l'adquisició de les competències professionals.

CA6.3 En un supòsit pràctic de supervisió del procés d'aprenentatge d'una acció formativa, elaborar un cronograma d'activitats d'aprenentatge i tutories adaptat a les necessitats i afavorint l'autonomia i responsabilitat de les persones participants.

CA6.4 Generar vies d'informació als participants d'accions formatives del desenvolupament de l'acció tutorial consensuant freqüència i procediment d'intercanvi.

## **CF7 Elaborar criteris i seleccionar indicadors d'avaluació que determinin el nivell d'aprenentatge i empoderament assolit per les persones participants en l'acció formativa i aportin informació del procés formatiu.**

CA7.1 Identificar indicadors clars, precisos, objectivables i adequats per valorar la suficiència i adequació de l'acció formativa, per tal de reajustar-la si escau.

CA7.2 Seguir amb precisió i rigor les instruccions d'aplicació d'instruments d'avaluació de l'aprenentatge.

CA7.3 Establir objectivament el nivell d'aptitud assolit pels participants.

CA7.4 En un supòsit pràctic en el qual es valoren els resultats obtinguts en el desenvolupament d'un procés formatiu:

- Comprovar el grau de consecució dels objectius establerts a la programació de l'acció formativa.
- Proposar decisions en funció dels resultats obtinguts que es desenvolupen en l'acció formativa, introduint els canvis que siguin necessaris a la programació didàctica.

CA7.5 Comprovar si els continguts són els adequats per assolir el nivell de competència previst.

CA7.6 Establir els elements del procés, el procediment i la seva finalitat que poden ser avaluats per reajustar el mateix procés.

### **Continguts d'aprenentatge**

#### **Conceptes**

##### **1. Disseny de les activitats formatives per a l'Espai TIC i preparació dels espais i recursos.**

- Selecció i creació de continguts segons criteris definits en el disseny de les accions formatives i les unitats d'aprenentatge i persones destinatàries de la formació. Elements d'usabilitat i diversitat funcional.
- Models d'adquisició d'aprenentatges: model constructivista i connectivista.
- Metodologies formatives: Tipus. Avantatges i inconvenients.

##### **2. Desenvolupament de les activitats formatives a l'Espai TIC.**

- Definició d'estratègies, didàctiques i mètodes a aplicar en l'execució de les accions formatives.
- Definició de criteris personalitzats de seguiment i motivació de les persones participants.
- Organització d'ambients motivadors i estimulants per a l'aprenentatge.

##### **3. Avaluació dels aprenentatges i de les activitats formatives de l'Espai TIC.**

- Definició i aplicació de criteris d'avaluació i de indicadors de mesurament dels resultats assolits.
- Retroalimentació i aprofitament dels resultats obtinguts per a noves edicions.

#### **Procediments**

- Disseny d'activitats, en suport presencial o virtual, seguint una pauta de programa bàsic (anàlisi de l'oportunitat i del públic objectiu, definició d'objectius i de indicadors, determinació de continguts i metodologia de treball i establiment dels criteris d'avaluació dels participants i d'avaluació de l'activitat).
- Disseny d'unitats d'aprenentatge en suport presencial o virtual, adequades al públic objectiu i acordades amb el programa d'aprenentatge del curs o activitat que les conté.
- Determinació dels recursos, materials, programari i maquinari a mobilitzar.
- Recerca, avaluació i adaptació de continguts formatius existents als criteris de l'acció formativa on seran usats.
- Implementació dels continguts per la seva utilització en entorns presencials o virtuals.
- Construcció de nous continguts en suport presencial o virtual seguint la pauta de disseny de programa formatiu definida en el curs o activitat.
- Elaboració dels materials de suport i acompanyament.
- Definició i articulació d'estratègies metodològiques adequades per desenvolupar l'acció formativa, atenint-se als objectius programats i al públic objectiu.

- Definició d'estratègies d'actuació personalitzada en el context d'una activitat, per tal d'adequar els mètodes a les persones.
- Aplicació de tècniques i mètodes d'avaluació en dos nivells: d'avaluació de les persones participants i d'avaluació de l'activitat (indicadors).
- Establiment de sistemes de circulació i aprofitament de les lliçons apreses en les avaluacions per a la millora, actualització i innovació de les accions formatives.

### **Actituds**

#### **Resolució de problemes**

- Catalitza el canvi, gestiona i motiva per a què altres canviïn

#### **Autonomia**

- Extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada

#### **Responsabilitat**

- Fixa objectius reptadors assumint riscos controlats.

#### **Relació interpersonal**

- Motiva els altres per a què vegin el canvi com una oportunitat de millorar.
- S'interessa per conèixer els punts de vista dels altres per ajudar-los amb més eficàcia a arribar als seus objectius.

#### **Innovació**

- Roman informat sobre les noves tendències i innovacions.