

## Altres disposicions

### **Decret 97/2024, del 6-3-2024, de publicació dels descriptius dels exàmens de la Prova certificadora del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.**

#### Exposició de motius

El Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà, preveu a l'article 48 la creació del decret descriptiu dels exàmens de la Prova certificadora del diploma professional inicial.

Vist que el Decret del 13 de juliol del 2022 estableix que el decret descriptiu dels exàmens ha d'incloure la informació relativa al marc legal de referència, les competències, les tasques i les activitats professionals que l'examen ha d'avaluar, la llengua de producció, la durada, les condicions, la tipologia d'exàmens i els aspectes que es considerin convenients per a l'elaboració dels exàmens;

Vist el Decret 382/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC;

Vista la disposició transitòria primera del Decret 53/2024, del 7-2-2024, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC;

El Govern, en la sessió del 6 de març del 2024, a proposta del ministre de Relacions Institucionals, Educació i Universitats i amb l'objectiu d'atorgar caràcter estatal als descriptius de les competències del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC, ha aprovat aquest Decret amb el contingut següent:

#### Article únic

Segons preveu l'article 48 del Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà, s'aproven els descriptius oficials de les competències del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

Els detalls dels descriptius de cada competència s'inclouen a l'annex 1.

#### Disposició final

Aquest Decret entrarà en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 6 de març del 2024

*P. d. Conxita Marsol Riart*

*Ministra de Presidència, Economia, Treball i Habitatge*



Govern d'Andorra

---

**DESCRIPTIUS OFICIALS  
DELS EXÀMENS DEL  
PROGRAMA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL  
INICIAL D'OPERADOR  
INFORMÀTIC /  
ASSISTENT D'ATENCIÓ A  
L'USUARI EN TIC DE LA  
PROVA CERTIFICADORA  
DEL DIPLOMA  
PROFESSIONAL INICIAL**

Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i  
Universitats  
Andorra la Vella, 6 de març del 2024

---



## ÍNDEX

|                                                                                                                                                                                         |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>C1 Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn.....</b>                                                                                                                  | <b>3</b>                                    |
| <b>C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i professional. ....</b>                                                                                               | <b>7</b>                                    |
| <b>C3 Establir relacions positives amb un mateix i els altres en l'entorn social i professional. ....</b>                                                                               | <b>11</b>                                   |
| <b>C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua catalana) .....</b>                                                                                                         | <b>17</b>                                   |
| <b>C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua castellana)....</b>                                                                                                         | <b>21</b>                                   |
| <b>C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua francesa) .....</b>                                                                                                         | <b>25</b>                                   |
| <b>C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua anglesa) .....</b>                                                                                                          | <b>29</b>                                   |
| <b>C5 Definir el propi projecte professional en el marc de les relacions laborals.....</b>                                                                                              | <b>33</b>                                   |
| <b>C6 Dur a terme la gestió d'alertes, d'incidències i l'atenció bàsica a l'usuari en l'àmbit informàtic .....</b>                                                                      | <b>Error! No s'ha definit el marcador.8</b> |
| <b>C7 Realitzar les operacions bàsiques d'instal·lació, configuració i manteniment dels dispositius tecnològics, xarxes locals, del seu programari i dels serveis disponibles .....</b> | <b>44</b>                                   |

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL**

**DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 1:  
EMPRENDRE PROJECTES PROFESSIONALS PER MILLORAR L'ENTORN**

**1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|       | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b>      | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b>                                             | <b>Llengua de realització</b> |
|-------|-------------------------|-------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Prova | TRANS_C1_1              | T1.1, T1.2, T1.3, T1.4 i T1.5 | Projecte         | Lliurament projecte:<br>Presentació:<br>5 a 10 min<br>S4* | Català                        |

\*S4: semestre 4

**3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS**

|                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 1.1. Analitzar els elements i àmbit del projecte</b>                                                                                                      |
| <b>1.1.1.</b> Utilitza amb rigor eines i dades bàsiques per extreure conclusions.                                                                                  |
| <b>1.1.2.</b> Identifica de manera pertinent els principals agents que intervenen en el context del seu projecte (institucions, agents privats, agents públics...) |
| <b>1.1.3.</b> Delimita amb rigor el projecte a través de tècniques i estratègies.                                                                                  |
| <b>TASCA 1.2. Proposar idees</b>                                                                                                                                   |
| <b>1.2.1.</b> Experimenta amb tècniques col·lectives creatives i amb eines virtuals per generar idees.                                                             |
| <b>1.2.2.</b> Ordena les idees en relació a l'oportunitat o necessitat seguint un criteri creatiu.                                                                 |
| <b>1.2.3.</b> Prototipa de manera creativa a partir de les idees originades                                                                                        |
| <b>TASCA 1.3. Analitzar matemàticament la viabilitat econòmica-financera del projecte</b>                                                                          |
| <b>1.3.1.</b> Calcula amb rigor els costos de recursos humans, inversió, legals, administratius ...                                                                |
| <b>1.3.2.</b> Calcula amb rigor ratis i estadístics senzills.                                                                                                      |
| <b>1.3.3.</b> Representa gràficament amb eines digitals de manera adequada i pertinent la informació matemàtica de la seva anàlisi.                                |
| <b>1.3.4.</b> Emet conclusions sobre la viabilitat basant-se en els càlculs matemàtics.                                                                            |
| <b>TASCA 1.4. Determinar l'impacte social del projecte (transformació de l'entorn social)</b>                                                                      |
| <b>1.4.1.</b> Descriu exhaustivament els canvis que suposarà el seu projecte a nivell de barri, de poble i/o de país.                                              |
| <b>1.4.2.</b> Justifica de manera clara i ordenada l'impacte del seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn.                          |
| <b>1.4.3.</b> Formula amb originalitat i sentit crític les seves conclusions en termes d'impacte social.                                                           |

**TASCA 1.5. Elaborar un pla de projecte**

**1.5.1.** Defineix amb concreció i claredat els objectius, característiques i accions del projecte.

**1.5.2.** Realitza un pressupost rigorós.

**1.5.3.** Il·lustra pertinentment i adequadament les seves conclusions més significatives amb l'ajuda de gràfics, imatges, fluxgrames...

**4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL**

La prova permet avaluar totes les tasques de la competència 1.

La situació a resoldre de la competència 1 és emprendre projectes professionals per transformar l'entorn des d'un punt de vista socialment responsable en termes de sostenibilitat.

L'enunciat de la prova és l'elaboració d'un projecte emprenedor que transformi la societat i l'entorn. La temàtica o àmbit d'implementació del projecte és obert i no ha de ser necessàriament relacionat amb la branca d'especialitat.

L'encàrrec de la prova consisteix en què els candidats dissenyin un projecte emprenedor mobilitzant les eines i els sabers associats per analitzar el context, els agents que intervenen, generar idees creatives per buscar possibles solucions a la situació/temàtica plantejada, determinar l'abast, analitzar la viabilitat econòmica i justificar l'impacte en termes de sostenibilitat i transformació de l'entorn.

El descriptiu de la prova conté el guió amb les pautes de format i contingut que s'ha de seguir per a l'elaboració del projecte (vegeu annex 1).

El projecte s'ha de lliurar en format digital i ha d'anar acompanyat una breu presentació oral entre 5 i 10 minuts, amb un suport visual, que pot ser de tipologia diversa.

El tribunal examinador pot formular preguntes si necessita recollir més evidències d'alguna activitat professional concreta.

La prova s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el projecte
- No realitza la presentació oral

**ANNEX 1: Guió del projecte****A) Format del projecte**

- Format digital
- Portada
- Índex
- Extensió entre 10 i 15 pàgines
- Lletre helvètica 11
- Interlineat 1,5
- Ha d'incloure: gràfics, imatges, fluxgrames...
- Bibliografia (si s'escau)

**Suport de la presentació del projecte**

- Format lliure i creatiu a escollir pels candidats

**B) Contingut del projecte:****1. Fase d'anàlisi**

- Definir l'àmbit del projecte.
- Delimitar l'abast: objectius, característiques i accions (formulació de les *sis preguntes* Què, Qui, Com, Quan, Perquè i On).
- Identificar els principals agents que intervenen.

**2. Fase de creativitat**

- Utilitzar eines per generar idees creatives (brainstorming, brainwriting, SCAMPER, analogies...).
- Endreçar les idees.
- Definir les idees.

**3. Fase de prototipatge**

- Presentar les idees originades.
- Realitzar exemples de prototipatge.

**4. Fase d'anàlisi de la viabilitat econòmica**

- Realitzar un pressupost on calcular els costos del projecte (recursos humans, inversió, legals, administratius...).
- Analitzar a partir de càlculs i anàlisis estadístics senzills la viabilitat econòmica del pressupost del projecte presentat.
- Extreure conclusions de l'anàlisi en termes de viabilitat econòmica.
- Il·lustrar en forma de gràfics les conclusions de la seva anàlisi.

**5. Conclusions**

- Justificar l'impacte social del projecte
- Descriure els canvis/transformacions en l'entorn
- Determinar les conclusions

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL**

**DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 2:**

**GESTIONAR EL PROPI APRENENTATGE I DESENVOLUPAMENT PERSONAL I  
PROFESSIONAL**

**1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|           | <b>Tasques<br/>avaluades</b> | <b>Tipologia</b>                      | <b>Durada</b> | <b>Llengua de<br/>realització</b>             |
|-----------|------------------------------|---------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------|
| Avaluació | T 2.1,T 2.2,<br>T 2.3,T 2.4, | Portafolis /<br>Observació<br>directa | S4*           | Català /<br>castellà o<br>francès /<br>anglès |

\*S4: semestre 4

### 3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 2.1. Analitzar el seu procés d'aprenentatge en entorn acadèmic i professional</b>                                                                                                                                                                                      |
| <b>2.1.1.</b> Compara críticament els resultats obtinguts amb la seva expectativa emprant eines d'autoavaluació per a identificar les seves habilitats, motivacions, punts forts i febles així com els elements interns i externs que condicionen el seu procés d'aprenentatge. |
| <b>2.1.2.</b> Realitza processos de metacognició crítics per a identificar “com aprèn” i quines estratègies fa servir per aprendre.                                                                                                                                             |
| <b>2.1.3.</b> Es fixa objectius pertinents de millora en relació al seu aprenentatge o desenvolupament professional.                                                                                                                                                            |
| <b>TASCA 2.2. Planificar el seu procés d'aprenentatge en entorn acadèmic i professional</b>                                                                                                                                                                                     |
| <b>2.2.1.</b> Aplica amb eficàcia la tècnica òptima per resoldre la tasca. (tècniques d'estudis)                                                                                                                                                                                |
| <b>2.2.2.</b> Aplica estratègies eficients d'organització en els diferents espais (espai).                                                                                                                                                                                      |
| <b>2.2.3.</b> Empra eines de planificació i organització adequades i pertinents (temps).                                                                                                                                                                                        |
| <b>2.2.4.</b> S'adapta amb flexibilitat al canvi en entorn acadèmic i professional. (adaptabilitat, pro activitat, acceptació empatia, flexibilitat...)                                                                                                                         |
| <b>TASCA 2.3. Transfereix coneixement i estratègies d'aprenentatge</b>                                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.3.1.</b> Estableix relacions coherents entre els coneixements.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.3.2.</b> Comparteix proactivament coneixement fent servir eines digitals.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2.3.3.</b> Formula teoritzacions rigoroses.                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2.3.4.</b> Organitza de forma clara els continguts propis respectant el dret d'autoria i les normes de privacitat tot indicant-ne les fonts (TIC).                                                                                                                           |
| <b>TASCA 2.4. Infereix coneixement i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals</b>                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.4.1.</b> Discrimina la informació amb pertinència per a crear el seu propi argumentari.                                                                                                                                                                                    |
| <b>2.4.2.</b> Selecciona les dades amb pertinència per a crear el seu propi argumentari.                                                                                                                                                                                        |

**2.4.3.** Elabora de manera original, creativa i pròpia la informació obtinguda de diverses fonts.

#### **4. DESCRIPCIÓ DE L'AVALUACIÓ**

L'avaluació de la competència 2 ha de permetre recollir evidències amb relació a com el candidat gestiona el propi aprenentatge i el desenvolupament personal i professional.

L'avaluació es basa en l'observació directa des dels diferents espais d'aprenentatge i en l'elaboració d'un portafolis elaborat des de l'espai de tutoria.

L'equip educatiu és el responsable de recollir evidències a partir de l'observació directa, així com de guiar el candidat en la compleció del portafolis. El tutor és el responsable d'acompanyar el candidat en la compleció del portafolis en l'espai de tutoria.

L'equip educatiu és el responsable de l'avaluació col·legiada de la competència a partir de la informació recollida d'evidències en l'observació directa i contrastada amb la informació lliurada pel candidat en el seu portafolis.

El candidat tria el format per lliurar el portafolis (paper, digital, híbrid, etc.). Aquest portafolis ha de contenir entre 1 i 3 evidències de tipologia variada per a cadascuna de les tasques associades a la competència. Vegeu propostes de tipus d'activitats per a cadascuna de les tasques a l'annex 1.

Les evidències del portafolis poden ser en llengua catalana, llengua castellana, llengua francesa i/o llengua anglesa.

La competència s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el portafolis

**ANNEX 1:****Proposta d'activitats per a l'avaluació**

| Tasca                                                                             | Proposta d'exemples d'activitats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1. Analitzar el procés d'aprenentatge en l'entorn acadèmic i professional       | Recursos per a la reflexió sobre el propi procés d'aprenentatge: <ul style="list-style-type: none"><li>• Diaris de sessions individuals on s'especifiqui com aprèn, punts forts i febles i objectius de millora</li><li>• Qüestionaris</li><li>• ...</li></ul>                                                                                                                                         |
| 2.1. Planificar el procés d'aprenentatge en l'entorn acadèmic i professional      | Recursos i eines de gestió, de planificació i d'organització del temps i de l'espai: <ul style="list-style-type: none"><li>• Calendaris</li><li>• Agendes</li><li>• Gestors de projectes</li><li>• ...</li></ul> Activitats d'ordenació, recollida i anàlisi de la informació: <ul style="list-style-type: none"><li>• Esquemes</li><li>• Síntesis</li><li>• Mapes conceptuais</li><li>• ...</li></ul> |
| 2.2. Transferir coneixement i estratègies d'aprenentatge                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tècniques d'estudi (resums, explicacions, mapes conceptuais, etc.)</li><li>• Presentacions, treballs, dossiers, ...</li><li>• Blogs, fòrums, debats, Wikis col·laboratives</li><li>• ...</li></ul>                                                                                                                                                             |
| 2.3. Infereix coneixements i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals | <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentacions digitals</li><li>• Taules de dades</li><li>• Gràfics</li><li>• Texts subratllats</li><li>• ...</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                         |

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 3:  
ESTABLIR RELACIONS POSITIVES AMB UN MATEIX I ELS ALTRES EN  
L'ENTORN SOCIAL I PROFESSIONAL****1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 382/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|                | <b>Tasques avaluades</b>                                                                 | <b>Tipologia</b>              | <b>Durada</b> | <b>HU/HC*</b> | <b>Llengua de realització</b>                 |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|---------------|-----------------------------------------------|
| Avaluació<br>1 | T3.1 (AP3.1.1)<br>T3.2 (AP3.2.1)<br>T3.3<br>T3.4 (AP3.4.1)<br>T3.5 (AP3.5.1)             | Observació                    | S4**          | HC            | Català                                        |
| Avaluació<br>2 | T3.1(AP3.1.2/3.1.3)<br>T3.2(AP3.2.2/3.2.3)<br>T3.4(AP3.4.2/3.4.3)<br>T3.5(AP3.5.2/3.5.3) | Portafolis<br>/<br>Observació | S4**          | HC            | Català /<br>castellà o<br>francès /<br>anglès |

\*HU: Horari unificat HC: Horari de centre

\*\*S4: semestre 4

**3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS**

|                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 3.1. Gestionar les emocions a l'àmbit personal i interpersonal</b>                                                                                                                  |
| <b>3.1.1.</b> Aplica tècniques d'autoregulació de les emocions de manera adequada a la situació i context. (E.F)                                                                             |
| <b>3.1.2.</b> Comunica de manera assertiva les seves opinions, idees o emocions integrant arguments propis o aliens.                                                                         |
| <b>3.1.3</b> Emptra tècniques per protegir la seva imatge i identitat personal i digital.                                                                                                    |
| <b>TASCA 3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitats gràcies a les sinèrgies establertes en el treball en equip</b>                                                             |
| <b>3.2.1.</b> Acorda el seu rol (posició, minuts de joc...) de manera consensuada amb la resta de membres del seu equip. (EF)                                                                |
| <b>3.2.2.</b> Planifica amb rigor les seves tasques (temps, materials, espais...) per a la consecució de l'objectiu comú.                                                                    |
| <b>3.2.3.</b> Participa activament en la presa de decisions i en l'assoliment de les tasques comunes, així com en les reunions d'equip, tenint en compte les normes i dinàmiques de l'equip. |
| <b>TASCA 3.3. Desenvolupar el benestar físic i emocional</b>                                                                                                                                 |
| <b>3.3.1.</b> Es fixa objectius de millora assolibles en relació a les seves capacitats físiques. (DEM)                                                                                      |
| <b>3.3.2.</b> Descriu amb rigor aquelles activitats que produeixen benestar i milloren la salut.                                                                                             |
| <b>3.3.3.</b> Dedica rigorosament un temps a escalfar i estirar els diferents grups musculars abans i després de cada sessió.                                                                |
| <b>3.3.4.</b> Participa activament en les activitats físicoesportives del centre (plans d'acció).                                                                                            |
| <b>TASCA 3.4. Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives</b>                                                                                                                         |
| <b>3.4.1.</b> Reprova assertivament les actituds discriminatòries que es produeixin al seu entorn físic i virtual. (E.F)                                                                     |
| <b>3.4.2.</b> Analitza amb sentit crític les pròpies percepcions, creences i prejudicis per evitar caure en la discriminació entorn físic i virtual.                                         |

**3.4.3.** Interpreta críticament certes conductes a través de la seva experiència per evitar discriminar o jutjar als altres.

#### **TASCA 3.5. Resoldre conflictes grupals**

**3.5.1.** Aplica rigorosament tècniques de resolució de conflictes tenint en compte la natura del mateix. (E.F)

**3.5.2.** Aplica rigorosament tècniques de negociació per arribar a acords de col·laboració.

**3.5.3.** Gestiona críticament la seva actuació envers els altres per evitar conflictes.

### **4. DESCRIPCIÓ DE L'AVALUACIÓ**

L'avaluació de la competència 3 ha de permetre recollir evidències amb relació a com el candidat estableix relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i professional.

#### **4.1. Descripció de l'avaluació 1**

L'avaluació 1 permet avaluar la tasca 3.3 i les activitats professionals 3.1.1, 3.2.1, 3.4.1. i 3.5.1, i es basa en l'observació directa des de l'espai d'aprenentatge d'educació física.

Es recullen evidències mitjançant l'observació d'activitats professionals relatives a l'autoregulació de les emocions, el desenvolupament del benestar físic i emocional, el rebuig d'actituds discriminatòries que es produeixen a l'entorn, així com l'aplicació de tècniques de resolució de conflictes grupals i les relacions amb un mateix i amb els altres. Vegeu propostes de tipus d'activitats per a cadascuna de les tasques a l'annex 1.

#### **4.2. Descripció de l'avaluació 2**

L'avaluació 2 permet avaluar les activitats professionals 3.1.2 , 3.1.3, 3.2.2, 3.2.3, 3.4.2 i 3.4.3, 3.5.2 i 3.5.3, i es basa en l'observació directa i l'elaboració d'un portafolis guiat des de diferents espais.

L'equip educatiu és el responsable de recollir evidències a partir de l'observació directa, així com de guiar el candidat en la compleció del portafolis.

L'equip educatiu és el responsable de l'avaluació col·legiada de la competència a partir de la informació recollida en l'observació directa i contrastada amb la informació lliurada pel candidat en el seu portafolis.



El candidat tria el format per lliurar el portafolis (paper, digital, híbrid, etc.). Aquest portafolis ha de contenir entre 1 i 3 evidències de tipologia variada per a cadascuna de les tasques associades a la competència. Vegeu propostes de tipus d'activitats per a cadascuna de les tasques a l'annex 2.

Les evidències del portafolis poden ser en llengua catalana, llengua castellana, llengua francesa i/o llengua anglesa.

La competència s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el portafolis

**ANNEX 1: Proposta d'activitats per a l'avaluació 1**

| Activitats Professionals /<br>Tasca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Proposta d'exemples d'activitats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. Gestionar les emocions en l'àmbit personal i interpersonal (AP3.1.1)<br>3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitat gràcies a les sinergies establertes en el treball en equip (AP3.2.1)<br>3.3. Desenvolupar el benestar físic i emocional<br>3.4. Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives (AP3.4.1)<br>3.5. Resoldre conflictes grupals (AP3.5.1) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Activitats psicomotrius</li><li>• Activitats en el medi natural</li><li>• Activitats d'expressió corporal</li><li>• Jocs de cooperació – oposició</li><li>• Activitats d'escalfament muscular</li><li>• Situacions motrius en esdeveniments fisicoesportiu (activitats animació)</li><li>• ...</li></ul> |

**ANNEX 2: Proposta d'activitats per a l'avaluació 2**

| Activitats Professionals /<br>Tasca                                                                                                | Proposta d'exemples d'activitats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. Gestionar les emocions en l'àmbit personal i interpersonal (AP3.1.2/3.1.3)                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Activitats que fomentin la comunicació assertiva, verbal i no verbal (debats, presentacions, <i>role playing</i>,...)</li><li>• Activitats per treballar la identitat personal, corporal i digital (debats, texts d'opinió, visualització de vídeos, qüestionaris)</li><li>• ...</li></ul>                                                                                                             |
| 3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitat gràcies a les sinergies establertes en el treball en equip (AP3.2.2/3.2.3) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Suports / recursos / eines que permetin establir les funcions dels rols, els objectius, les directrius la temporització de les tasques del treball en equip (graelles, qüestionaris, gràfics, cronogrames, taules, diagrames...)</li><li>• Activitats que permetin la planificació i seguiment de tasques (plans d'acció, llistes de tasques per ordre de rellevància, etc...)</li><li>• ...</li></ul> |
| 3.4 Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives (AP3.4.2/3.4.3)                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Activitats assetjament escolar i ciberassetjament (xerrades, exposició experiències viscudes,...)</li><li>• Activitats per treballar la identitat cultural, prejudicis, estereotips, justícia, solidaritat, normes de convivència (<i>role playing</i>, visualització de documentals, lectura de text opinió..., i el seu pertinent anàlisi)</li><li>• ...</li></ul>                                   |
| 3.5 Resoldre conflictes grupals (AP3.5.2/3.5.3)                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Activitats que permetin la identificació, les causes i els elements que formen part d'un conflicte (anàlisis d'experiències, situacions de conflicte....)</li><li>• Activitats de mediació – negociació</li><li>• ...</li></ul>                                                                                                                                                                        |

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL  
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:  
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL  
LLENGUA CATALANA**

**1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|         | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b> | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b>                                                                | <b>Llengua de realització</b> |
|---------|-------------------------|--------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Prova 1 | CAT_O_C4                | T4.1                     | Oral             | Preparació: 15'<br>Presentació: entre 2' i 5'<br>Interacció: 3' màxim<br>S4* | Català                        |
| Prova 2 | CAT_E_C4                | T4.1<br>T4.2             | Escrita          | 2 h<br>S4*                                                                   |                               |

\*S4: semestre 4

### 3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

|                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites</b>                                                                                                                               |
| <b>4.1.1.</b> Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal). |
| <b>4.1.2.</b> Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.                                                                                 |
| <b>4.1.3.</b> Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).                                   |
| <b>4.1.4.</b> Mostra correcció ortogràfica o fonètica.                                                                                                                                |
| <b>4.1.5.</b> Mostra correcció sintàctica.                                                                                                                                            |
| <b>4.1.6.</b> Mostra correcció lèxica                                                                                                                                                 |
| <b>TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites</b>                                                                                                                             |
| <b>4.2.1.</b> Identifica amb precisió les idees principals.                                                                                                                           |
| <b>4.2.2.</b> Ubica pertinentment el discurs en el seu context.                                                                                                                       |
| <b>4.2.3.</b> Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.                                                                                                            |
| <b>4.2.4.</b> Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.                                                                                               |
| <b>4.2.5.</b> Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text                                                                                                                 |

### 4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS

#### 4.1. Descripció de la Prova 1 (oral)

La prova 1 permet avaluar la tasca 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb la tasca 4.1. és intervenir en situacions comunicatives orals complexes que requereixin l'ús de la llengua catalana.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa inclou clarament el que s'espera del candidat (descrigui, exposi, interpreti, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui

s'adreça. Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

El jurat formula preguntes en relació a la situació comunicativa a partir de la presentació del candidat, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

#### **4.2. Descripció de la Prova 2 (escrit)**

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

##### **4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (expressió escrita)**

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja una situació que permet escriure textos multimodals, relacionats amb una temàtica d'actualitat contextualitzada a la branca d'especialitat, escrits en llengua catalana.

L'enunciat de la prova planteja una o dues situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que conté una intenció comunicativa clara i que especifica el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text o dos textos d'una llargada total entre 250 i 300 paraules. En el cas de proposar més d'una situació, l'enunciat de cadascuna ha d'indicar el nombre de paraules requerit.

L'exercici de la tasca 4.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions escrites s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 200 paraules.

#### **4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió escrita)**

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals d'estructura complexa, relacionats amb una temàtica d'actualitat, escrits en llengua catalana.

La prova conté 1 o 2 textos d'una llargada total de mínim 600 paraules i màxim de 800 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

#### **4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)**

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals d'estructura complexa, relacionats amb una temàtica d'actualitat, en llengua catalana.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats de temàtica diferent (l'àudio es reproduirà dos vegades), d'una durada màxima total de 4 minuts (uns 2 minuts cada document), d'un tema d'àmbit general, que permeti al candidat resoldre exercicis de comprensió oral.

Els àudios han de plantejar una situació comunicativa ben contextualitzada en què s'utilitza un registre oral estàndard, com una notícia o entrevista.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL  
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:  
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL  
LLENGUA CASTELLANA**

**1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|         | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b> | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b>                                                                | <b>Llengua de realització</b> |
|---------|-------------------------|--------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Prova 1 | CAS_O_C4                | T4.1                     | Oral             | Preparació: 15'<br>Presentació: entre 2' i 5'<br>Interacció: màxim 3'<br>S4* | Castellà                      |
| Prova 2 | CAS_E_C4                | T4.1<br>T4.2             | Escrita          | 1.30 h<br>S4*                                                                |                               |

\*S4: semestre 4

### 3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

|                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites</b>                                                                                                                               |
| <b>4.1.1.</b> Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal). |
| <b>4.1.2.</b> Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.                                                                                 |
| <b>4.1.3.</b> Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).                                   |
| <b>4.1.4.</b> Mostra correcció ortogràfica o fonètica.                                                                                                                                |
| <b>4.1.5.</b> Mostra correcció sintàctica.                                                                                                                                            |
| <b>4.1.6.</b> Mostra correcció lèxica                                                                                                                                                 |
| <b>TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites</b>                                                                                                                             |
| <b>4.2.1.</b> Identifica amb precisió les idees principals.                                                                                                                           |
| <b>4.2.2.</b> Ubica pertinentment el discurs en el seu context.                                                                                                                       |
| <b>4.2.3.</b> Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.                                                                                                            |
| <b>4.2.4.</b> Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.                                                                                               |
| <b>4.2.5.</b> Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text                                                                                                                 |

### 4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS

#### 4.1. Descriptiu de la Prova 1 (oral)

La prova 1 permet avaluar les tasques 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb les tasques 4.1., és intervenir en situacions comunicatives orals que requereixin l'ús de la llengua castellana.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa de temàtica contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa inclou clarament el que s'espera del candidat

(descrigui, exposi, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui s'adreça. Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

El jurat formula preguntes en relació a la situació comunicativa a partir de la presentació del candidat, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

#### **4.2. Descriptiu de la Prova 2 (escrit)**

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

##### **4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (escrit)**

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja una situació que permet escriure textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat, escrits en llengua castellana.

L'enunciat de la prova planteja una o dues situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que conté una intenció comunicativa clara i que especifica el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text que doni resposta a la situació, d'una llargada entre 200 i 250 paraules. En el cas de proposar més d'una situació, l'enunciat de cadascuna ha d'indicar el nombre de paraules requerit.

L'exercici de la tasca 4.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions escrites s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 150 paraules

#### 4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (escrit)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat, escrits en llengua castellana.

La llargada de la comprensió escrita és de mínim 400 paraules i màxim de 600 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

#### 4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat o relacionada amb la branca d'especialitat, en llengua castellana.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats (l'àudio es reproduirà dues vegades), de temàtica d'actualitat, d'una durada màxima total de 4 minuts (uns 2 minuts cada document), que permeti al candidat respondre a les preguntes escrites de comprensió oral.

L'àudio de la prova ha de plantejar una situació comunicativa ben contextualitzada en la qual tinguin cabuda diverses idees o opinions.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL  
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:  
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL  
LLENGUA FRANCESA**

**1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|         | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b> | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b>                                                                | <b>Llengua de realització</b> |
|---------|-------------------------|--------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Prova 1 | FRA_O_C4                | T4.1                     | Oral             | Preparació: 15'<br>Presentació: entre 2' i 5'<br>Interacció: màxim 3'<br>S4* | Francès                       |
| Prova 2 | FRA_E_C4                | T4.1<br>T4.2             | Escrita          | 1.30 h<br>S4*                                                                |                               |

\*S4: semestre 4

### 3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

|                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites</b>                                                                                                                               |
| <b>4.1.1.</b> Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal). |
| <b>4.1.2.</b> Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.                                                                                 |
| <b>4.1.3.</b> Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).                                   |
| <b>4.1.4.</b> Mostra correcció ortogràfica o fonètica.                                                                                                                                |
| <b>4.1.5.</b> Mostra correcció sintàctica.                                                                                                                                            |
| <b>4.1.6.</b> Mostra correcció lèxica                                                                                                                                                 |
| <b>TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites</b>                                                                                                                             |
| <b>4.2.1.</b> Identifica amb precisió les idees principals.                                                                                                                           |
| <b>4.2.2.</b> Ubica pertinentment el discurs en el seu context.                                                                                                                       |
| <b>4.2.3.</b> Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.                                                                                                            |
| <b>4.2.4.</b> Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.                                                                                               |
| <b>4.2.5.</b> Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text                                                                                                                 |

### 4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS

#### 4.1. Descriptiu de la Prova 1 (oral)

La prova 1 permet avaluar les tasques 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb les tasques 4.1., és intervenir en situacions comunicatives orals que requereixin l'ús de la llengua francesa.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa de temàtica contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa inclou clarament el que s'espera del candidat (descrigui, exposi, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui s'adreça.

Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

El jurat formula preguntes en relació a la situació comunicativa a partir de la presentació del candidat, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

#### **4.2. Descriptiu de la Prova 2 (escrit)**

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

##### **4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (escrit)**

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja una situació que permet escriure textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat, escrits en llengua francesa.

L'enunciat de la prova planteja una o dues situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que conté una intenció comunicativa clara i que especifica el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text que doni resposta a la situació, d'una llargada entre 200 i 250 paraules. En el cas de proposar més d'una situació, l'enunciat de cadascuna ha d'indicar el nombre de paraules requerit.

L'exercici de la tasca 4.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions escrites s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 150 paraules

#### 4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (escrit)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat, escrits en llengua francesa.

La llargada de la comprensió escrita és de mínim 400 paraules i màxim de 600 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

#### 4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat o relacionada amb la branca d'especialitat, en llengua francesa.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats (l'àudio es reproduirà dues vegades), de temàtica d'actualitat o relacionada amb la branca d'especialitat, d'una durada màxima total de 4 minuts (uns 2 minuts cada document), que permeti al candidat respondre a les preguntes escrites de comprensió oral.

L'àudio de la prova ha de plantejar una situació comunicativa ben contextualitzada en la qual tinguin cabuda diverses idees o opinions.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL  
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:  
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL  
LLENGUA ANGLESA**

**1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|         | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b> | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b>                                                              | <b>Llengua de realització</b> |
|---------|-------------------------|--------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Prova 1 | ANG_O_C4                | T4.1                     | Oral             | Preparació: 15'<br>Exposició: entre 2' i 3'<br>Interacció: màxim 2'<br>S4* | Anglès                        |
| Prova 2 | ANG_E_C4                | T4.1<br>T4.2             | Escrita          | 1.30 h<br>S4*                                                              |                               |

\*S4: semestre 4

### 3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

|                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites</b>                                                                                                                               |
| <b>4.1.1.</b> Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal). |
| <b>4.1.2.</b> Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.                                                                                 |
| <b>4.1.3.</b> Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).                                   |
| <b>4.1.4.</b> Mostra correcció ortogràfica o fonètica.                                                                                                                                |
| <b>4.1.5.</b> Mostra correcció sintàctica.                                                                                                                                            |
| <b>4.1.6.</b> Mostra correcció lèxica                                                                                                                                                 |
| <b>TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites</b>                                                                                                                             |
| <b>4.2.1.</b> Identifica amb precisió les idees principals.                                                                                                                           |
| <b>4.2.2.</b> Ubica pertinentment el discurs en el seu context.                                                                                                                       |
| <b>4.2.3.</b> Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.                                                                                                            |
| <b>4.2.4.</b> Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.                                                                                               |
| <b>4.2.5.</b> Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text                                                                                                                 |

### 4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS

#### 4.1. Descripció de la prova 1 (oral)

La prova 1 permet avaluar la tasca 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb la tasca 4.1., és intervenir en situacions comunicatives orals que requereixin l'ús de la llengua anglesa.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa, que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa, inclou clarament el que s'espera del candidat (descrigui, exposi, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui s'adreça. Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

L'examinador interactua amb el candidat en relació a la situació comunicativa, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

#### **4.2. Descripció de la prova 2 (escrit)**

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

##### **4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (expressió escrita)**

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja entre 2 i 3 situacions que permeten escriure textos multimodals formals (correu electrònic, text instructiu, text descriptiu...), relacionats amb la branca d'especialitat, escrits en llengua anglesa.

Els enunciats de la prova són unes situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que contenen una intenció comunicativa clara i que especifiquen el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text per a cada situació. La llargada total del conjunt dels textos ha de ser d'entre 100 a 200 paraules.

Els exercicis de la tasca 4.1. s'avaluen directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 100 paraules

#### 4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió escrita)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals estàndards escrits en llengua anglesa.

La prova conté 1 o 2 textos d'una llargada total de mínim 300 paraules i màxim de 400 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora del text.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

#### 4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat en llengua anglesa.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats (l'àudio es reproduirà dues vegades), de temàtica d'actualitat, d'una durada màxima total de 2-3 minuts, que permeti al candidat respondre a les preguntes escrites de comprensió oral.

L'àudio de la prova ha de plantejar una situació comunicativa en la qual tinguin cabuda diverses idees.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 5:  
DEFINIR EL PROPI PROJECTE PROFESSIONAL EN EL MARC DE LES  
RELACIONS LABORALS****1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|         | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b> | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b> | <b>Llengua de realització</b> |
|---------|-------------------------|--------------------------|------------------|---------------|-------------------------------|
| Prova 1 | TRANS_C5_1              | Totes les tasques        | Projecte         | *S4           | Català                        |

\*S4: semestre 4

**3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS**

|                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TASCA 5.1. Desenvolupar el propi projecte professional</b>                                                                                                                   |
| <b>5.1.1.</b> Identifica adequadament els components bàsics del propi perfil personal aplicant estratègies d'autoconeixement.                                                   |
| <b>5.1.2.</b> Analitza amb rigor el perfil professional de l'ocupació.                                                                                                          |
| <b>5.1.3.</b> Es fixa objectius de millora per al desenvolupament professional de manera adequada al perfil professional requerit per a l'ocupació.                             |
| <b>TASCA 5.2. Analitzar el mercat de treball i el procés de recerca de feina</b>                                                                                                |
| <b>5.2.1.</b> Descriu la relació entre l'oferta i la demanda de treball en el mercat de treball amb precisió.                                                                   |
| <b>5.2.2.</b> Analitza les fonts d'informació i les etapes del procés de recerca de feina.                                                                                      |
| <b>5.2.3.</b> Aplica les diferents tècniques i eines en el procés de recerca de feina de manera adequada.                                                                       |
| <b>5.2.4.</b> Descriu amb precisió el rol, les habilitats, les funcions i la imatge personal requerits per a l'activitat professional i relacionats amb el perfil professional. |
| <b>TASCA 5.3. Identificar els drets i les obligacions de les relacions laborals</b>                                                                                             |
| <b>5.3.1.</b> Descriu les característiques, els elements i les classes dels contractes de treball amb precisió.                                                                 |
| <b>5.3.2.</b> Descriu les característiques, els elements i les formalitats del salari amb precisió.                                                                             |
| <b>5.3.3.</b> Descriu amb rigor els principals drets i obligacions dels treballadors en la relació laboral.                                                                     |
| <b>TASCA 5.4. Identificar les característiques de l'activitat empresarial</b>                                                                                                   |
| <b>5.4.1.</b> Identifica amb claredat i de manera adequada les existències mínimes de productes, de materials i d'equipaments per tenir un aprovisionament optimitzat.          |
| <b>5.4.2.</b> Identifica les pautes i requisits per elaborar pressupostos de manera rigorosa tenint en compte el protocol establert.                                            |
| <b>5.4.3.</b> Identifica els instruments i mitjans de cobrament i pagament en les operacions dels comerços conforme a la normativa vigent de manera rigorosa.                   |
| <b>5.4.4.</b> Identifica les principals característiques de la gestió administrativa i operativa de l'organització de l'empresa de manera acurada.                              |

**TASCA 5.5. Aplicar les normes de seguretat, d'higiene i ambientals al centre de treball**

**5.5.1.** Relaciona de manera correcta els riscos laborals i ambientals amb les activitats pròpies de la professió.

**5.5.2.** Aplica les mesures preventives necessàries per a la protecció personal, així com per a la resta de persones al centre de treball.

**5.5.3.** Aplica les mesures de protecció del medi ambient i de recollida selectiva de residus de manera adequada als protocols.

**TASCA 5.6. Efectuar la gestió d'informació utilitzant aplicacions ofimàtiques**

**5.6.1.** Elabora documents mitjançant processadors de textos de manera eficient.

**5.6.2.** Fa el tractament d'informació mitjançant fulls de càlcul o bases de dades de manera precisa i eficient.

**5.6.3.** Elabora presentacions d'informació i comunicacions de contingut visual mitjançant aplicacions ofimàtiques de manera precisa i eficient.

**5.6.4.** Fa servir eines, serveis i utilitats al núvol de manera rigorosa establint mesures de seguretat i privacitat.

**4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL**

La prova permet avaluar totes les tasques de la competència 5.

La situació a resoldre de la competència 5 és definir el propi projecte professional en el marc de les relacions laborals.

L'enunciat de la prova és l'elaboració d'un projecte que permeti al candidat desenvolupar el seu propi projecte professional, analitzar les oportunitats del mercat laboral, així com participar en els processos de treball de l'empresa i conèixer la normativa relativa a les condicions generals de treball.

L'encàrrec de la prova consisteix en què el candidat dissenyi el seu propi projecte professional vinculant-lo a una empresa del sector seleccionada prèviament pel candidat. L'empresa seleccionada ha de comptar amb l'aprovació del docent responsable de la competència.

El descriptiu de la prova conté el guió amb les pautes de format i contingut que s'ha de seguir per a l'elaboració del projecte (vegeu annex 1).

El projecte s'ha de lliurar en format digital i ha d'anar acompanyat d'una breu presentació oral entre 5 i 10 minuts, amb un suport visual, que pot ser de tipologia diversa.



El tribunal examinador pot formular preguntes si necessita recollir més evidències d'alguna activitat professional concreta.

La prova s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el projecte
- No realitza la presentació oral

## **ANNEX 1: Guió del projecte**

### **C) Format del projecte**

- Format digital
- Portada
- Índex
- Extensió entre 10 i 15 pàgines
- Lletra helvètica 11
- Interlineat 1,5
- Ha d'incloure: gràfics, imatges, fluxgrames...
- Bibliografia (si s'escau)

### **Suport de la presentació del projecte**

- Format lliure i creatiu a escollir pels candidats

### **D) Contingut del projecte:**

#### **6. Projecte professional personal**

- Identifica les capacitats i habilitats professionals pròpies.
- Explica les estratègies d'autoconeixement utilitzades per definir el perfil personal.
- Analitza el perfil professional de l'ocupació.
- Establi objectius de millora del perfil personal per desenvolupar el perfil professional de l'ocupació.

#### **7. Recerca de feina**

- Analitza l'oferta i la demanda del mercat de treball.
- Identifica les fonts d'informació en la cerca d'ocupació.
- Identifica les etapes del procés de cerca d'ocupació.
- Explica les tècniques i instruments que s'han aplicat en la cerca d'ocupació (carta de presentació, *currículum vitae*, entrevista)
- Explica les funcions i tasques requerides per a l'activitat professional, així com les normes del lloc de treball.

#### **8. Condicions de treball**

- Explica les classes i característiques del contracte.
- Explica els elements i les característiques de les condicions de treball (temps, retribució salarial, càlcul del salari, butlletí de salari...)
- Explica els drets i les obligacions derivades de la seva activitat professional.

#### **9. Característiques de l'activitat empresarial**

- Identifica els elements per a la realització de la gestió bàsica d'inventari (existències mínimes de productes, materials i equipaments).
- Identifica els elements per a l'elaboració d'un pressupost.
- Identifica les eines i documents de compravenda i comandes.



**10. Normes de seguretat, ambientals i d'higiene**

- Identifica els riscos laborals i ambientals de l'activitat professional.
- Explica les mesures preventives de seguretat que s'han d'aplicar en el lloc de treball (protecció personal, ambiental i de recollida selectiva de residus...)

**11. Gestió de la informació amb aplicacions ofimàtiques**

- Elabora documents mitjançant processadors de textos.
- Realitza el tractament d'informació mitjançant fulls de càlcul i / o bases de dades.
- Realitza presentacions d'informació de contingut visual amb aplicacions ofimàtiques.
- Utilitza eines, serveis i utilitats al núvol d'acord amb mesures de seguretat i privacitat.

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 6:****DUR A TERME LA GESTIÓ D'ALERTES, D'INCIDÈNCIES I L'ATENCIÓ  
BÀSICA A L'USUARI EN L'ÀMBIT INFORMÀTIC***Diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC***1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 382/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|         | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b>                    | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b>                             | <b>Llengua de realització</b> |
|---------|-------------------------|---------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------|-------------------------------|
| Prova 1 | OAU_C6_1                | <b>Exercici 1</b><br>T 6.1 i<br>AP 6.2.1    | Pràctica         | 1.30 h<br>S4*                             | Català                        |
|         |                         | <b>Exercici 2</b><br>AP 6.2.2 i<br>AP 6.2.3 | Pràctica         |                                           |                               |
| Prova 2 | OAU_C6_2                | T 6.3 i T 6.4                               | Oral             | Preparació: 5'<br>Intervenció: 15'<br>S4* | Català                        |

S4\*: semestre 4

### 3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

**TASCA 6.1. Monitora el sistema informàtic utilitzant les eines de monitoratge adients**

**6.1.1.** Identifica la tipologia i les característiques de les alertes en un sistema de monitoratge del sistema informàtic de manera rigorosa.

**6.1.2.** Analitza la informació emesa per l'alerta utilitzant les eines de monitoratge de manera adequada.

**6.1.3.** Duu a terme les accions plantejades al protocol d'actuació d'alertes de monitoratge establert de manera ordenada i rigorosa, n'informa el seu superior i documenta les accions efectuades.

**TASCA 6.2. Executa les operacions bàsiques de la gestió d'incidències informàtiques (TIC)**

**6.2.1.** Emplena amb precisió el registre d'incidències TIC amb la informació recollida relativa al cicle de vida de la incidència, documentant el procés, i escala la incidència i el tancament / la resolució al seu superior o sistema d'incidències.

**6.2.2.** Duu a terme l'assignació de categories i la priorització de les incidències informàtiques de l'usuari de manera adequada tenint en compte l'acord de nivell de servei (SLA) establert.

**6.2.3.** Identifica exhaustivament les possibles causes de l'avaría o incidència, valorant els escenaris de resolució i contrastant la informació recollida amb la base de dades de coneixement d'avaries i incidències.

**TASCA 6.3. Atén consultes bàsiques de l'usuari relatives a les tecnologies de la informació**

**6.3.1.** Recull de manera precisa els requisits relatius a la necessitat de l'usuari sobre les tecnologies de la informació (TIC).

**6.3.2.** Argumenta de manera adequada la recerca efectuada per satisfer la necessitat de l'usuari relativa a les tecnologies de la informació tenint en compte informació fiable.

**6.3.3.** Fa les activitats pertinents per resoldre consultes bàsiques de l'usuari relatives a les tecnologies de la informació tenint en compte el catàleg d'aplicacions de l'empresa estandarditzades.

#### 4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL

Les situacions a resoldre de la competència 6 es basen en dur a terme la gestió d'alertes, d'incidències i l'atenció bàsica a l'usuari en l'àmbit informàtic.

L'avaluació de la competència 6 es basa en 2 proves:

- Prova 1: prova pràctica
  - o Exercici 1 de la tasca 6.1 i l'activitat professional 6.2.1
  - o Exercici 2 de les activitats professionals 6.2.2 i 6.2.3
- Prova 2: prova oral de les tasques 6.3 i 6.4

Les proves s'han de resoldre a partir d'un entorn informàtic simulat d'una organització que el candidat coneix en el moment de realitzar la prova. Aquest entorn ha de complir els requeriments següents:

- Estacions de treball
- Servidors
- Programari
- Elements de xarxa
- Eina de monitorització
- Eina de *ticketing*

L'eina de monitorització ha de permetre monitoritzar els servei i els components de la infraestructura com: xarxes, servidors, aplicacions, ....

L'eina de *ticketing* és utilitzada per la organització per tal de gestionar de manera eficient les sol·licituds de serveis i incidències. Amb aquesta eina s'ha de poder:

- Identificar i diferenciar els tiquets
- Identificar el moment en què es produeixen canvis
- Categoritzar, prioritzar i modificar l'estat
- Comprendre la sol·licitud de servei i incidència i comunicar-se amb les persones implicades

En el moment de cada prova es proporciona al candidat el guió amb l'encàrrec que ha de realitzar dins d'aquest entorn.

A continuació es detalla cada prova.

#### DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 1 (prova pràctica)

##### Exercici 1 de la prova

L'exercici 1 permet avaluar la tasca 6.1 i l'activitat professional 6.2.1 de la competència 6 en l'entorn informàtic simulat.

L'enunciat de l'exercici planteja una situació professional on es descriu que l'organització necessita que el candidat revisi l'eina de monitorització i en cas d'incidències actuï segons el protocol establert.

Aquesta situació ha d'anar acompanyada de diverses alertes actives de diferents tipologies, components i/o serveis a l'eina de monitorització, una eina de *ticketing* i una base de dades de coneixements on estan els protocols d'actuació i les accions que s'han de dur a terme en cas que hi hagin alertes de monitoratge.

El candidat ha de tenir accés a l'eina de monitorització, a l'eina de *ticketing* i a la base de dades de coneixement per dur a terme les accions següents:

- Identificar les alertes
- Analitzar les alertes i les seves característiques
- Crear incidències a l'eina de *ticketing*
- Actuar segons el protocol establert

En cas que no es disposi d'una eina de monitorització o de *ticketing*, cal proporcionar al candidat una documentació amb els camps que simulin les dues aplicacions.

El candidat ha de documentar tot el procés a l'eina de *ticketing* o en el document que simula el sistema de *ticketing*. En el cas del document, el candidat ha de descriure pas a pas les accions que es realitzen i en finalitzar la prova desar el document a l'espai que s'indica a l'enunciat.

### **Exercici 2 de la prova**

L'exercici 2 permet avaluar les activitats professionals 6.2.2 i 6.2.3 de la competència 6 en l'entorn informàtic simulat.

L'enunciat de l'exercici planteja una situació professional on es descriu que l'organització té un sistema de *ticketing*, on arriben totes les sol·licituds o incidències de l'organització.

En cas que no es disposi d'un sistema de *ticketing*, cal proporcionar al candidat una documentació amb els camps que simulin l'aplicació de *ticketing*.

En aquest sistema de *ticketing* com a mínim han d'estar donades d'alta 3 incidències:

Aquestes incidències les han omplert els empleats de l'organització.

La situació professional ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin al candidat realitzar les accions següents:

- Omplir/modificar tots els camps de l'eina de *ticketing*
- Cercar informació necessària per resoldre els tiquets oberts
- Tancament del tiquet

El candidat ha de documentar tot el procés a l'eina de *ticketing* o en el document que simula el sistema de *ticketing*. En el cas del document, el candidat ha de

descriure pas a pas les accions que es realitzen i al finalitzar la prova desar el document a l'espai que se s'indica a l'enunciat.

### **DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 2 (prova oral)**

La prova 2 permet avaluar les tasques 6.3 i 6.4 de la competència 6 en l'entorn informàtic simulat de la prova 1.

El candidat escull una situació entre tres proposades. L'enunciat de cada situació planteja una situació professional on es descriu que l'organització té un CAU (Centre d'Atenció als Usuaris) on es reben les trucades referents a consultes o peticions dels usuaris.

La situació professional ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin al candidat realitzar l'acció directa d'atenció a l'usuari, cercar la informació necessària per resoldre la consulta o petició de l'usuari.

L'examinador simula el rol de l'usuari que ha obert la consulta o petició i el candidat simula la trucada per obtenir tota la informació necessària i resoldre la consulta o petició. L'usuari simulat per l'examinador, és una persona amb uns coneixements bàsics d'informàtica.

L'examinador interactua amb el candidat per verificar si el candidat:

- Recull de manera adequada la informació
- Resol la sol·licitud o consulta
- Aplica tècniques de gestió de la qualitat a l'atenció a l'usuari.
- Comprova el grau de satisfacció de l'usuari per mitjà de tècniques de control i gestió de la qualitat amb rigor

**PROVA CERTIFICADORA DEL  
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 7:****DUR A TERME OPERACIONS BÀSIQUES D'INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I  
MANTENIMENT DELS DISPOSITIUS TECNOLÒGICS I LES XARXES LOCALS,  
DEL SEU PROGRAMARI I DELS SERVEIS DISPONIBLES***Diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC***1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 382/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

**2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES**

|         | <b>Codi de la prova</b> | <b>Tasques avaluades</b>    | <b>Tipologia</b> | <b>Durada</b> | <b>Llengua de realització</b> |
|---------|-------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|-------------------------------|
| Prova 1 | OAU_C7_1                | Exercici 1<br>T 7.1 i T 7.2 | Pràctica         | 2 h<br>S4*    | Català                        |
|         |                         | Exercici 2<br>T 7.3         | Pràctica         |               |                               |

S4\*: semestre 4

### 3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

**TASCA 7.1. Efectua la instal·lació i configuració dels dispositius tecnològics i les xarxes locals**

**7.1.1.** Identifica els fonaments elèctrics i la seva seguretat, les característiques dels elements electrònics dels dispositius tecnològics i les xarxes locals de manera precisa.

**7.1.2.** Identifica les característiques dels models i tipus de dispositius d'usuaris, perifèrics, elements de la xarxa, serveis, tecnologies i els proveïdors d'internet (ISP) de manera precisa.

**7.1.3.** Efectua la instal·lació i configuració dels dispositius d'usuaris i perifèrics de manera adequada als protocols, als accessos, als procediments i a la normativa de seguretat i mediambiental.

**7.1.4.** Efectua la instal·lació i configuració dels elements de les xarxes locals de manera adequada als protocols, als accessos, als procediments i a la normativa de seguretat i mediambiental.

**7.1.5.** Efectua la instal·lació i configuració bàsiques de dispositius de realitat virtual, de realitat augmentada, d'IdC i de robòtica seguint els procediments, els protocols o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.

**7.1.6.** Verifica la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes locals efectuada i la documenta amb rigor.

**TASCA 7.2. Efectua la instal·lació i configuració dels programaris i serveis disponibles a les estacions de treball i dispositius d'usuari**

**7.2.1.** Efectua la instal·lació i la configuració dels sistemes operatius seguint els procediments, els protocols o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.

**7.2.2.** Efectua la instal·lació i la configuració dels programaris on premise seguint els procediments, els protocols o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.

**7.2.3.** Fa la configuració de l'accés, l'ús i les funcionalitats dels programaris SaaS (programari com a servei), així com les operacions bàsiques per al correcte accés i ús dels serveis IT amb precisió i eficiència.

**7.2.4.** Efectua la instal·lació i configuració bàsiques de les aplicacions dels dispositius de realitat virtual, de realitat augmentada, d'IdC i de robòtica seguint els procediments, els protocols o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.

**TASCA 7.3. Executa operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius tecnològics i les xarxes locals així com dels programaris i serveis IT.**

**7.3.1.** Executa operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius d'usuaris i dispositius perifèrics seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.

**7.3.2.** Executa operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels elements de les xarxes locals seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.

**7.3.3.** Executa operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels sistemes operatius d'usuari, seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.

**7.3.4.** Executa operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels programaris on premise i/o SaaS (programari com a servei) seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.

**6. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL**

La situació a resoldre de la competència 7 es basa en dur a terme operacions bàsiques d'instal·lació, configuració i manteniment dels dispositius tecnològics i les xarxes locals, del seu programari i dels serveis disponibles.

L'avaluació de la competència 7 es basa en 1 prova pràctica:

- Exercici 1 de les tasques 7.1 i 7.2
- Exercici 2 de la tasca 7.3

La prova s'ha de resoldre a partir d'un entorn informàtic simulat que el candidat coneix en el moment de la prova. Aquest entorn ha de contenir els components següents així com especificar les característiques de cada component:

- Estacions de treball
- Perifèrics
- Xarxes Públiques/Privades

En el moment de la prova es proporciona al candidat el guió amb l'encàrrec que ha de realitzar dins d'aquest entorn.

Per dur a terme aquesta prova, és necessari que l'ordinador tingui sortida a internet.

**Exercici 1 de la prova**

L'exercici 1 permet avaluar les tasques 7.1 i 7.2 de la competència 7 en l'entorn informàtic simulat.

L'enunciat de l'exercici planteja una situació professional on es vol instal·lar un nou lloc de treball en una nova ubicació. L'organització utilitza programaris corporatius que s'instal·len en els ordinadors i altres que són Saas.

El nou lloc de treball ha d'incloure com a mínim els elements següents així com detallar les seves característiques:

- Estació de treball
- 3 perifèrics
- 1 element de IoT i/o equip de realitat virtual

Aquesta situació ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin al candidat realitzar les accions següents:

- Identificació dels fonaments elèctrics, les característiques dels elements electrònics dels dispositius tecnològics i les xarxes locals
- Identificació de tots els dispositius necessaris per realitzar la instal·lació
- Instal·lació, muntatge i configuració dels elements de xarxa
- Instal·lació, muntatge i configuració de l'estació de treball i els perifèrics
- Instal·lació del S.O i programaris corporatius a l'estació de treball
- Instal·lació i configuració d'un dispositiu de IoT i/o un equip de realitat virtual
- Verificació del correcte funcionament de tots els elements.

Durant el desenvolupament de la prova, l'examinador pot formular preguntes orals al candidat per recollir evidències d'alguna activitat professional concreta.

En finalitzar aquest exercici el candidat ha de demostrar amb evidències el correcte funcionament del lloc de treball i el compliment amb les especificacions detallades a la prova.

**Exercici 2 de la prova**

L'exercici 2 permet avaluar la taca 7.3 de la competència 7 en l'entorn informàtic simulat.

L'enunciat de l'exercici planteja una situació professional on s'ha de realitzar el manteniment del lloc de treball de diversos usuaris, ja que hi ha elements que no funcionen correctament i alhora aprofitar per fer el manteniment i l'actualització.

Cada lloc de treball ha d'incloure com a mínim els elements següents així com detallar les seves característiques perquè el candidat pugui verificar el correcte estat i funcionament:



- Estació de treball (Sistema operatiu i diferents programaris)
- 2 perifèrics

Aquesta situació ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin al candidat realitzar les accions següents:

- Identificació tots els dispositius necessaris per realitzar el manteniment
- Manteniment i actualitzacions dels elements de xarxa
- Manteniment i actualitzacions de l'ordinador i els perifèrics
- Manteniment i actualitzacions dels programaris corporatius

Per realitzar les accions detallades anteriorment, cal proporcionar al candidat els diversos procediments per tal que el candidat esculli els necessaris per realitzar les accions.

En finalitzar aquest exercici el candidat ha de demostrar amb evidències les accions realitzades.