

Altres disposicions

Decret 265/2024, del 26-6-2024, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

Exposició de motius

Vist l'article 17 del Decret legislatiu del 30-5-2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3-9-1993, en el qual s'estableix que els principis rectors del sistema educatiu andorrà i les seves modalitats, els nivells, els cicles, els cursos i les opcions establerts per la Llei es desenvoluparan amb un reglament que en determinarà els programes;

Vist l'apartat 2 de l'article 9 de la Llei qualificada esmentada, en el qual es reconeix que els alumnes tenen dret que el seu rendiment escolar sigui valorat amb criteris objectius;

Vist l'article 11 de la Llei esmentada, en el qual es reconeix el dret de llibertat de càtedra dels docents, sempre que s'exerceixi des del respecte a la Constitució i amb una finalitat educativa;

Vist l'article 4 de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà, en el qual s'especifica que correspon al Govern desenvolupar, aprovar i publicar els referents curriculars de les àrees d'aprenentatge o assignatures dels ensenyaments;

Vist l'article 6 de la Llei esmentada, en el qual es defineix programa com el conjunt d'elements curriculars que han de ser objecte d'ensenyament, aprenentatge i avaluació en un nivell educatiu o un diploma determinat;

Vist l'article 1 de la Llei 21/2021, del 15 de juliol, on es modifica l'article 34 de la Llei 17/2018 del 26 de juliol del 2018 d'ordenament del sistema educatiu andorrà on s'estableixen els nivells educatius de formació professional inicial, batxillerat general, batxillerat professional, ensenyament superior i formació al llarg de la vida;

Vist l'article 4 de la Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018 del 26 de juliol del 2018 d'ordenament del sistema educatiu andorrà, on queden definides les finalitats del nivell educatiu de formació professional inicial;

Vist el 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.

Atesa la implementació del programa i la millora constant de l'ensenyament, l'aprenentatge i l'avaluació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC, s'ha mantingut un enfocament per competències i s'han eliminat alguns dels sabers associats vinculats a les competències professionals que l'alumne ha d'adquirir i saber mobilitzar per poder desenvolupar-les de manera satisfactòria, sense que impliqui un canvi substancial en el conjunt de sabers associats. A més a més, tenint en compte la necessitat de garantir les finalitats de la formació professional tant pel que fa al perfil general com al perfil professional, es veu la necessitat de prescriure els programes de la formació professional inicial perquè siguin el referent per desenvolupar el perfil general, orientar la intervenció docent i el procés de formació dels alumnes.

Ateses les consideracions esmentades, a proposta del ministre de Relacions Institucionals, Educació i Universitats, el Govern, en la sessió del 26 de juny del 2024, aprova el Decret de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

Article 1. *Objecte*

Aquest decret té com a objecte l'aprovació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

Article 2. *Condicions en què s'aplica el programa*

El Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC s'implementa en les condicions que estableix el pla d'estudis i s'aplica en els termes determinats per la normativa reguladora de l'ordenament de la formació professional del sistema educatiu andorrà.

Article 3. *Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC*

El programa de la branca diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC s'inclou a l'annex 1.

Article 4. *Pla d'estudis*

El pla d'estudis és el document que recull el còmput horari de cada competència distribuït per a cadascuna de les tasques que conformen cada competència.

El pla d'estudis s'inclou a l'annex 2.

Article 5. *Perfil professional*

El perfil és el document que recull la definició del títol, els camps d'activitats professionals i les funcions i tasques pròpies del lloc de treball.

El perfil professional s'inclou a l'annex 3.

Disposició derogatòria

Amb l'entrada en vigor d'aquest Decret queden derogades les disposicions de rang igual o inferior que s'hi oposin, i, en concret, es deroga el 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.

Disposició final primera

Aquest Decret entra 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, 26 de juny del 2024

P. d. Conxita Marsol Riart

Ministra de Presidència, Economia, Treball i Habitatge



Govern d'Andorra

Programa de diploma professional inicial operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC

Àrea d'Ordenament Curricular
Ministeri de Relacions Institucionals,
Educació i Universitats

Sant Julià de Lòria, 26 de juny del 2024

Presentació



PROGRAMA DE DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL D'OPERADOR INFORMÀTIC/ASSISTENT D'ATENCIÓ A L'USUARI EN TIC

Aquest programa correspon a l'annex 1 del Decret del 26-6-2024 de publicació del diploma professional inicial d'operador informàtic/ assistent d'atenció a l'usuari en TIC del sistema educatiu andorrà.

Coordinació de la publicació: Àrea d'Ordenament Curricular

ISBN: 978-99920-82-04-1

Dipòsit legal: AND.307-2024

Adreça i contacte:

Àrea d'Ordenament Curricular

Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i Universitats

Avinguda Rocafort, 21-23. AD600 Sant Julià de Lòria

www.educacio.ad

ÍNDEX

Introducció	4
EIX TRANSVERSAL	8
C1. Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn	8
Referent d'avaluació	9
C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional	13
Referent d'avaluació	14
C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional	17
Referent d'avaluació	18
C4 Comunicar en l' àmbit personal i el professional	22
Referent d'avaluació	23
C5 Definir el projecte professional propi en el marc de les relacions laborals.....	26
Referent d'avaluació	27
EIX DE GESTIÓ D'ALERTES, D'INCIDÈNCIES I DE CONSULTES TIC	31
C6 Dur a terme la gestió d'alertes, d'incidències i l'atenció bàsica a l'usuari en l'àmbit informàtic.....	31
Referent d'avaluació	32
EIX D'INSTAL·LACIÓ, DE CONFIGURACIÓ I DE MANTENIMENT	35
C7 Realitzar operacions bàsiques d'instal·lació, de configuració i de manteniment dels dispositius tecnològics, xarxes locals, del seu programari i dels serveis disponibles	35
Referent d'avaluació	36
Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 en relació amb el nivell exigít per a cada llengua	41

Introducció

El programa de diploma professional inicial operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC determina les competències professionals i transversals necessàries per donar resposta al perfil professional d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC, així com al perfil general de l'alumne a l'acabament del diploma professional inicial.

La competència professional es defineix com una actuació que mobilitza els sabers associats necessaris per resoldre un conjunt de tasques en l'àmbit d'una situació professional. D'aquesta manera, cada competència professional està formulada amb un verb que fa referència a una acció complexa i l'objecte concret sobre el qual incideix aquesta acció.

La competència transversal es defineix com una actuació comuna a totes les branques professionals que mobilitza els sabers associats necessaris per resoldre un conjunt de tasques pròpies dels àmbits interpersonal, intrapersonal i metodològic.

Les tasques són el conjunt d'accions que l'alumne ha de realitzar per demostrar el desenvolupament de la competència. Aquestes tasques es desagreguen en activitats professionals, que són el referent d'avaluació i es vinculen directament a una tasca. Són accions concretes i directament observables que descriuen què ha de fer l'alumne en relació a una tasca. Els sabers associats són el conjunt de coneixements conceptuals, procedimentals i actitudinals, necessaris per desenvolupar les activitats professionals.

El programa de diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC té com a objectiu capacitar per a l'exercici d'aquesta professió com assistent en l'atenció a l'usuari en l'àmbit les noves tecnologies de la informació i de la comunicació, com a auxiliar d'instal·lacions i manteniments estàndards d'estacions de treball i dispositius tecnològics així com d'instal·lacions i actualitzacions de programaris d'usuari. D'altre banda té com objectiu capacitar per a realitzar el monitoratge i donar suport al manteniment correctiu bàsic per garantir el funcionament del sistema informàtic.

Capacita igualment en l'ús d'aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari.

El programa s'inspira en la Recomanació del Consell de la Unió Europea del 2018 relativa a les competències clau per a l'aprenentatge permanent, que elabora un marc de referència europeu en què defineix que les competències clau són aquelles que totes les persones necessiten per a la seva realització i desenvolupament personals, la seva ocupabilitat, la integració social, un estil de vida sostenible, l'èxit en la vida en societats pacífiques, una manera de vida saludable i una ciutadania activa.

Entre les competències clau s'hi integren capacitats com el pensament crític, la resolució de problemes, el treball en equip, les capacitats de comunicació i de negociació, les capacitats analítiques, la creativitat i les capacitats interculturals; però, concretament, aquest Marc de referència europeu estableix les competències clau següents: competència en lectoescriptura; competència multilingüe; competència matemàtica i competència en ciència, tecnologia i enginyeria; competència digital; competència personal, social i d'aprendre a aprendre; competència ciutadana; competència emprenedora, i competència en consciència i expressió culturals.

Per tant, per determinar les competències que han de formar part del programa de competències transversals s'han analitzat els components del perfil de l'alumne a l'acabament de la diploma professional inicial i l'esmentada recomanació relativa a les competències clau, així com la necessitat de garantir el seu desenvolupament al llarg de tots els nivells educatius i al llarg de la vida.

Les competències ciutadana i digital es plantegen com a inherents; és a dir, els sabers, els sabers fer i els sabers ser relatius a les competències ciutadana i digital es treballen de manera integrada com a sabers associats a les competències transversals que es defineixen en aquest programa, així com necessàriament en el context d'aprenentatge de les competències professionals.

El programa s'estructura en eixos que es deriven de les activitats professionals del perfil professional, així com en un eix de caràcter transversal, íntimament lligat a les competències clau esmentades.

L'eix transversal preveu l'aprenentatge de competències per a la vida, que implica qüestionar-se sobre els problemes que afecten la vida de les persones i implicar-se en la transformació de l'entorn per planificar i gestionar projectes de valor per a la societat andorrana, sempre des d'un compromís ètic i democràtic. Això requereix desenvolupar aspectes com la creativitat, el pensament crític i la resolució de problemes, la presa d'iniciativa i la constància.

L'eix transversal també planteja l'aprenentatge com un procés continu i el desenvolupament de competències per a la vida. Per tant, cal aprendre estratègies d'aprenentatge i plantejar-se reptes per motivar-se per aprendre. Per això, l'alumnat ha de desenvolupar habilitats metacognitives i l'ús de diversos recursos i tècniques d'aprenentatge, especialment de les tecnologies de la informació i la comunicació com a eines d'aprenentatge i de coneixement; és a dir, una competència d'aprendre a aprendre.

Aprendre competències per a la vida demana estar bé amb un mateix i establir unes relacions positives amb els altres. Això implica fer accions sobre la pròpia salut i educar en les emocions i les habilitats socials i comunicatives. Implica també aprendre que les relacions humanes es basen en valors ètics i democràtics; és a dir, en una competència personal i social.

A continuació, l'eix transversal planteja comunicar-se emprant llenguatges, formats i suports diversos en l'àmbit personal i el professional. Això implica desenvolupar les habilitats de recepció i d'expressió d'idees, emocions i informacions emprant diversos llenguatges, formats i suports, i habilitats d'interacció amb els altres.

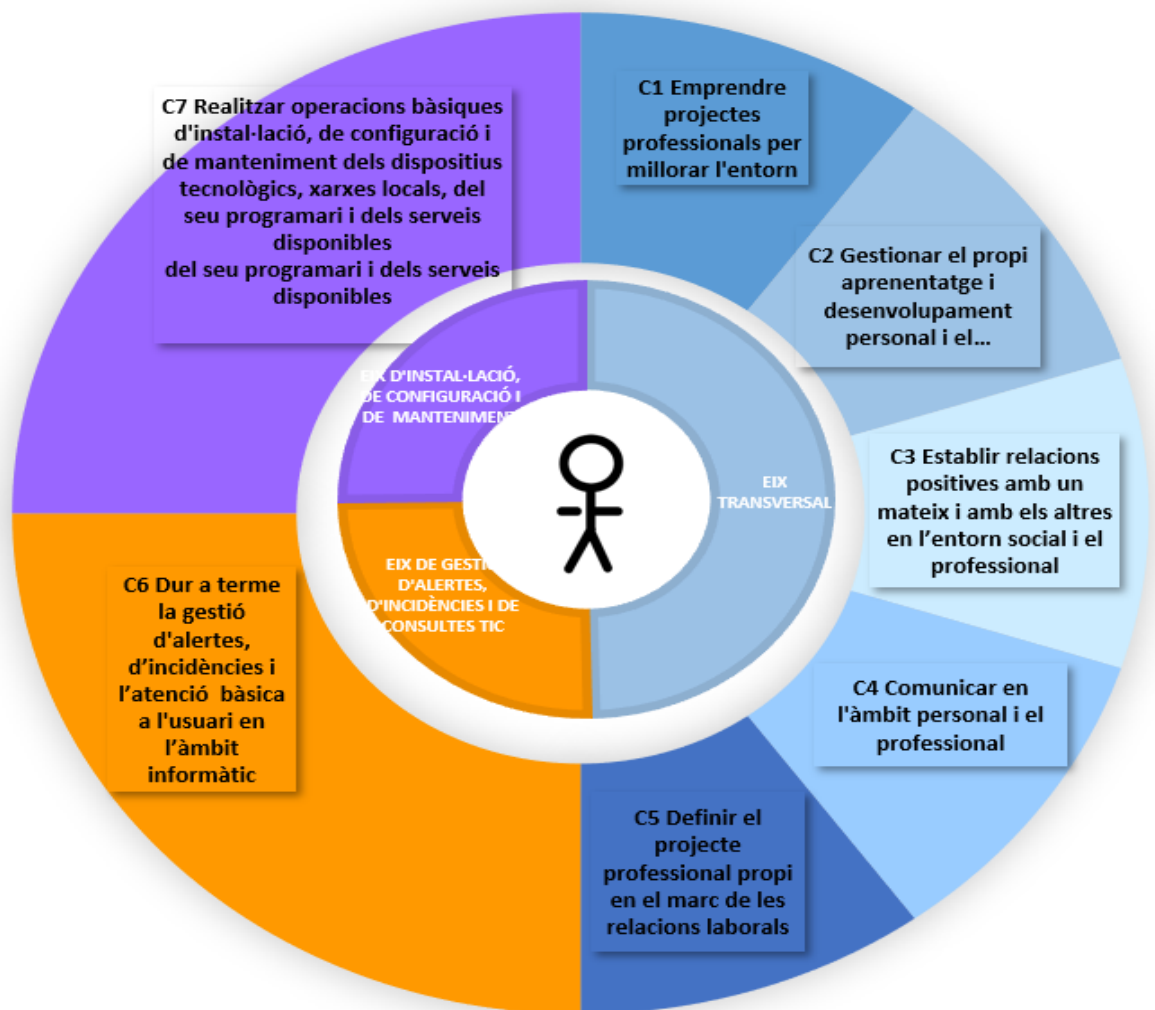
Per acabar, l'eix transversal promou la participació en les relacions laborals mitjançant l'aprenentatge dels drets i de les obligacions de les relacions laborals, de la normativa de seguretat, higiene i ambiental al centre de treball, així com de les característiques de l'activitat empresarial, del mercat de treball i del procés de recerca de feina. D'altra banda, contempla l'aprenentatge d'aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari.

A més de l'eix transversal, s'han identificat, a partir del perfil professional definit, l'eix de Gestió d'alertes, d'incidències i de consultes de tecnologies d'informació i comunicació (TIC) i l'eix d'Instal·lació, configuració i manteniment.

L'eix de Gestió d'alertes, incidències i consultes de tecnologies d'informació i comunicació (TIC) preveu la monitorització del sistema informàtic utilitzant les eines de monitoratge adients, la resolució d'incidències de l'àmbit TIC, l'atenció de consultes bàsiques de l'usuari relatives a les tecnologies de la informació, així com l'aplicació de tècniques de gestió de la qualitat a l'atenció a l'usuari.

L'eix d'Instal·lació, configuració i manteniment preveu participar en operacions d'instal·lacions i de manteniment estàndards d'estacions de treball i dispositius tecnològics, en operacions d'instal·lació de programaris d'usuaris així com en operacions de manteniment preventiu, evolutiu i correctiu per garantir el funcionament del sistema informàtic.

Al gràfic següent es presenten els diferents eixos i les competències que ajuden a desenvolupar-los:



Per tal d'identificar amb claredat les àrees de coneixement que impregnen els diferents elements del currículum del diploma professional inicial es fan servir una sèrie de símbols que fan referència a l'àrea, la natura o l'enfocament de les tasques i d'activitats del referencial de certificació en cadascuna de les competències del programa.

Els símbols que identifiquen els continguts dels diferents espais d'aprenentatge són els següents:

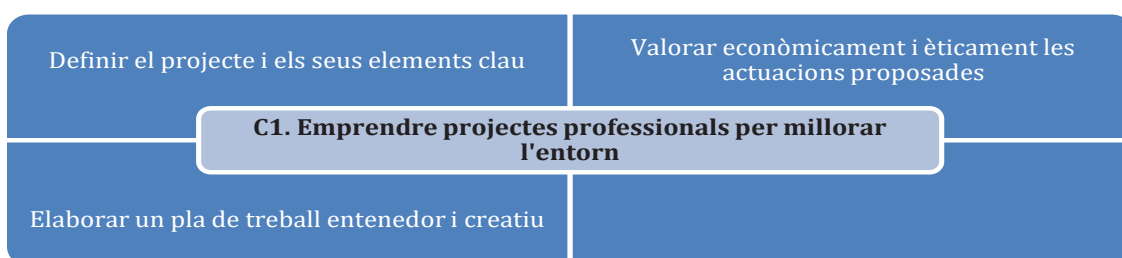
Emprenedoria (EMPREN)		Informàtica i tecnologia (TIC)	
Tutoria (T)		Màrqueting (MQT)	
Educació física (E. F)		Matemàtiques empresa (MAT. EMP)	
Empresa (EMP)		Matemàtiques aplicades (MAT. APL)	
Ciències mediambientals (CIE. MED)		Ciències aplicades (CIE. APL)	
Llengües (LLENG)			

Els símbols que identifiquen les competències clau europees, que es treballen integrades com a sabers associats a les competències transversals i professionals, són:

Competència ciutadana i democràtica (DEM)		Competència digital (DIG)	
---	--	---------------------------	--

EIX TRANSVERSAL

C1. Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn



Aquesta competència facilita recursos, tècniques i estratègies necessàries per a l'alumne per tal de poder identificar oportunitats en el seu entorn més immediat, ja sigui personal o professional, per elaborar un projecte que transformi la societat. Es pretén que l'alumne comenci a veure la necessitat de canvi i d'innovació i elabori les seves pròpies estratègies per aconseguir els objectius que s'hagi fixat. Es busca una interacció amb la societat per mirar de transformar l'entorn des d'un punt de vista socialment responsable en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn.

La definició del projecte i els seus elements clau requereix conèixer i analitzar el context i els agents que hi intervenen per poder definir l'àmbit del projecte. Aquest coneixement li permetrà poder identificar les necessitats i oportunitats de canvi. Això implica aplicar diferents tècniques per analitzar la realitat així com per tractar les dades que es puguin haver identificat. En definitiva, en aquesta primera fase és quan s'impulsa l'alumne a plantejar la necessitat/oportunitat a mode de problema per poder analitzar-lo (desconstrucció o globalització del problema). Aquesta primera fase d'anàlisi conduirà a posar límit al projecte a través de la formulació de preguntes que delimitin l'abast del projecte per poder definir els objectius.

Aquesta competència implica aplicar tècniques per generar idees creatives i analitzar les necessitats des de diferents mirades per proposar idees. Aquesta fase correspon al nivell més creatiu del projecte: la generació d'idees. Aquesta generació d'idees es coneix com un procés divergent en el qual es busca al màxim possible de solucions al problema. Aquestes possibles solucions s'han de trobar emprant tècniques de pensament creatiu i disruptiu, i com més possibles solucions es trobin, millor. Aquest procés és especialment ric si pot ser treballat en cooperació amb altres alumnes.

L'aprenent ha de ser capaç de determinar l'impacte social del projecte creat i justificar el seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn. Ha de poder descriure els canvis que suposarà el seu projecte i determinar les seves conclusions. Aquesta és la fase de tancament del projecte, en què l'alumne convergeix per triar una solució que sigui factible, justa, ètica i sostenible. Per fer aquesta tria o selecció, a l'alumne se li faciliten tècniques d'avaluació d'idees que s'apliquen com a filtres per anar descartant les idees que no responen als estàndards òptims (factibilitat, ètica, transformació...).

Referent d'avaluació

1.1. Analitzar els elements i l'àmbit del projecte (EMPREN) (DEM)

- 1.1.1. Determina amb precisió necessitats i oportunitats a partir de l'anàlisi de l'entorn.
- 1.1.2. Identifica de manera pertinent els agents principals que intervenen en el context del seu projecte (institucions, agents privats, agents públics...).
- 1.1.3. Realitza càlculs, amb o sense eines informàtiques, emprant dades bàsiques extretes del treball de camp. (MAT. EMP) (DIG)
- 1.1.4. Delimita amb rigor el projecte a través de tècniques i d'estratègies.

Sabers associats

- Diferència entre necessitat i oportunitat
- Característiques de la necessitat o de l'oportunitat (classificació i tipus)
- Estratègies per detectar una necessitat
- La recerca d'informació: fiabilitat de les fonts
- Fonts directes (entrevistes i enquestes) i fonts indirectes (bibliografia i dades)
- Els principals problemes econòmics i socials actuals
- Elements d'anàlisi: mapa de l'entorn
- Escala del problema (entorn escolar, local, nacional...)
- El context del projecte (econòmic, social, empresarial, institucional, mediambiental)
- Govern, comuns...
- Normes i lleis de l'entorn
- Tècniques d'anàlisi de la realitat: mapa conceptual, pensament visual (visual thinking), arbre del problema
- Selecció de dades a través de:
 - La informació ja recopilada sobre l'anàlisi de l'entorn
 - El qüestionari o l'enquesta: tipus de preguntes, mostreig
- Conceptes bàsics de l'estadística i del tractament de dades:
 - Definició i tipus de variables
 - Taules de freqüències
 - Paràmetres bàsics: mitjana, mediana, moda, mínim i màxim...
 - Representació gràfica i interpretació dels resultats
- Extracció de conclusions/anàlisis de les dades obtingudes.
- Operacions matemàtiques i aplicacions estadístiques amb fulls de càlcul

1.2. Proposar idees (*EMPREN*)

- 1.2.1. Genera idees utilitzant tècniques col·lectives creatives i eines virtuals. (*DIG*)
- 1.2.2. Ordena adequadament les idees en relació amb l'oportunitat o la necessitat, fent ús de tècniques d'avaluació d'idees.
- 1.2.3. Prototipa de manera creativa a partir de les idees originades.

Sabers associats

- El pensament lògic, el pensament lateral i el pensament disruptiu
 - La creativitat com a estratègia de millora
 - Tècniques per comprendre problemes:
 - Mapa gràfic mental, tècnica dels 5 perquè...
 - Tècniques de generació d'idees:
 - Pluja d'idees (brainstorming), escriptura cerebral (brainswriting), SCAMPER, analogies, CRE-IN, mètode 635, sinèctica, Related Worlds
 - Tècniques per proposar i avaluar idees:
 - PNI-avaluar idees-, els 6 barrets per pensar d'E. de Bono, TRIZ, 4x4x4, DO IT...
 - Establiment de relacions: problema i solució
 - Aplicacions en línia de generació d'idees creatives i col·lectives (LucidChart, MindMap, Popplet, Bubbl.us...)
 - El prototipatge: tècniques i disseny de productes, d'espais i fins i tot de serveis (croquis i diagrames, vídeo, prototips digitals, guió il·lustrat (storyboard), models físics, maquetes...)
-

1.3. Elaborar un pla de projecte

- 1.3.1. Defineix amb concreció i claredat els objectius, característiques i accions del projecte a mode de planificació temporal i organitzativa. (*EMPREN*)
- 1.3.2. Realitza un pressupost rigorós tenint en compte els costos del projecte (nombre de persones, materials, etc.). (*MAT. EMP*)
- 1.3.3. Il·lustra amb gràfics, imatges i fluxogrames (eines DIG) les conclusions sobre la viabilitat del projecte. (*MAT. EMP*) (*DIG*)
- 1.3.4. Justifica de manera clara l'impacte del seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn. (*EMPREN*)

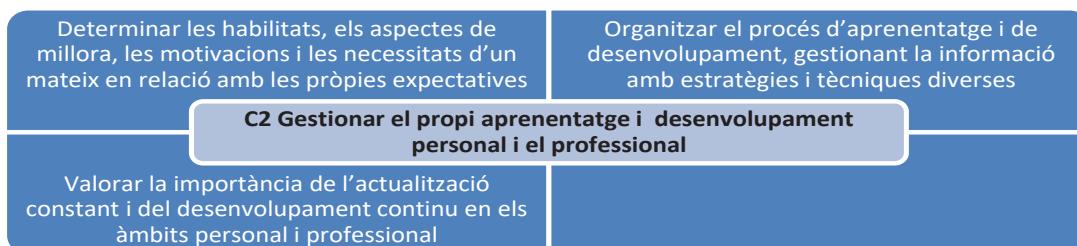
Sabers associats

- El pla d'empresa.
 - Justificació i finalitat del projecte
 - Context del projecte
 - Destinataris del projecte
 - Ubicació del projecte
 - Redacció i fixació d'objectius; objectiu com a fita i les passes per aconseguir-lo
 - Planificació, gestió i execució del projecte fent ús de metodologies àgils com ara:
 - Quadres de planificació (objectiu/tasca/activitats/temps)
 - Cronogrames: elaboració d'un full de ruta (roadmap), diagrama de Gantt...
 - Metodologia de gestió de projectes: PMBOK, PRINCE2, CMMI, àgils...
 - Organització i gestió dels recursos: humans, materials, infraestructures, tecnològics
 - La comunicació i la difusió del projecte amb l'ús dels diferents formats d'informació: text, numèric, gràfic, imatge i so
 - Pressupost: els ingressos, les despeses, el consum i l'estalvi. Les inversions (DIG)
- Estudi de viabilitat del projecte
 - El pla d'inversions i de despeses inicials: diferència entre inversions i despeses
 - El pla de finançament: definició, finalitat i elaboració
 - Educació econòmica i financera
 - Ingressos:
 - nombre de vendes del producte
 - prestació de serveis
 - comissions rebudes
 - ingressos per lloguers
 - subvencions...
 - Costos i tipus de costos:
 - Salari
 - Lloguer
 - Serveis com Internet, neteja, llum, aigua i gas
 - Contracte d'assegurances
 - Material d'oficina
 - Impostos: IGI
 - Permisos comunals
 - Béns materials necessaris per desenvolupar el servei o el producte
 - Proveïdors externs
 - Combustible i altres recursos energètics
 - Costos de distribució



- Beneficis: concepte; elaboració del pla de gestió de beneficis
 - Bancs o altres sistemes de finançament
 - L'avaluació del projecte
 - El balanç de situació
 - L'impacte mediambiental del projecte
 - L'empresa socialment responsable
 - La presentació i l'exposició del projecte amb diferents eines (word, ppt, excel...)
 - Ús dels fulls de càlcul per facilitar diferents càlculs
-

C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional



La competència de gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional implica que l'aprenent reflexioni sobre els seus processos d'aprenentatge per tal de poder planificar i prendre decisions de manera fonamentada sobre com aprèn i com va ajustant aquests processos.

Per tal de gestionar l'aprenentatge propi, l'aprenent ha de determinar les seves habilitats tant pel que fa a l'entorn acadèmic com el professional, ha de ser capaç de definir quins són els seus punts forts i febles, emprar eines que l'ajudin a autoavaluar-se per saber què és el que pot millorar. Els processos de metacognició han de donar un nivell de consciència sobre el procés d'aprenentatge necessari per a la millora de l'autonomia en l'aprenentatge i per tal de mostrar una actitud crítica sobre la informació i el coneixement. De la mateixa manera propicia una transferència del coneixement tant d'una tasca cap a una altra com compartint el coneixement amb els altres.

L'aprenent ha de planificar el seu aprenentatge aplicant eines i instruments per organitzar-se tant en l'espai com el temps. Aquesta competència pretén desenvolupar en l'aprenent la capacitat de gestionar la informació trobada amb estratègies i tècniques diverses, saber discernir les fonts fiables i adquirir una actitud preventiva envers la utilització de la xarxa.

El desenvolupament d'aquesta competència ha d'anar acompanyat d'una valoració de la importància de la formació continuada i al llarg de la vida. Els desenvolupaments personal i professional han de ser continus i l'aprenent s'ha de responsabilitzar dels seus èxits i dels seus fracassos.

Referent d'avaluació

2.1. Analitzar el seu procés d'aprenentatge en els entorns acadèmic i professional (7)

- 2.1.1. Compara críticament els resultats obtinguts amb la seva expectativa emprant eines d'autoavaluació per identificar les seves habilitats, motivacions, punts forts i febles així com els elements interns i externs que condicionen el seu procés d'aprenentatge.
- 2.1.2. Realitza processos de metacognició crítics per identificar "com aprèn" i quines estratègies fa servir per aprendre.
- 2.1.3. Es fixa objectius pertinents de millora en relació amb el seu aprenentatge o el seu desenvolupament professional.

Sabers associats

- Els perfils personal i professional
 - Les capacitats, les habilitats i els interessos personals
 - La motivació professional
 - El perfil professional d'una ocupació
 - El perfil requerit, els codis professionals
 - El professiograma
 - Els factors que influeixen en l'aprenentatge
 - Condicions fisiològiques (descans, alimentació, etc.)
 - Condicions d'ambient (llum, acústica dels espais, ventilació, temperatura, etc.)
 - La concentració i l'atenció
 - Ritmes d'aprenentatge
 - Regulació i millora de l'aprenentatge a partir de l'heteroavaluació, l'autoavaluació i la coavaluació guiada pel docent
 - Tècniques d'autoconeixement personal de les capacitats, les motivacions, les mancances
 - Tècniques d'autoavaluació dels perfils personal i professional
 - El projecte d'aprenentatge i el desenvolupament personal
 - El projecte professional
-

2.2. Planificar el seu procés d'aprenentatge en els entorns acadèmic i professional (T)

- 2.2.1. Aplica amb eficàcia la tècnica òptima per resoldre la tasca (tècniques d'estudis).
- 2.2.2. Aplica estratègies eficients d'organització en els diferents espais (espai).
- 2.2.3. Emprea eines de planificació i d'organització adequades i pertinents (temps).
- 2.2.4. S'adapta amb flexibilitat al canvi en els entorns acadèmic i professional (adaptabilitat, proactivitat, acceptació, empatia, flexibilitat...).

Sabers associats

- Tècniques d'ordenació, de recollida i d'anàlisi crítica de la informació
 - Esquema, síntesi, mapa conceptual, portafoli
 - Eines de síntesis per construir l'aprenentatge
 - Eines i tècniques de planificació
 - Tècniques de gestió del temps, de l'espai i dels recursos en diferents suports (digitals i no digitals: agenda, llista de tasques, bases d'orientació, grafos)
 - Tècniques de preparació de l'espai per dur a terme el treball:
 - Neteja i organització de l'espai de treball físic i virtual
 - Tècniques d'atenció i de concentració
 - Relaxació, atenció i concentració
 - Tècniques mnemotècniques:
 - Tècniques per afavorir la memòria visual, auditiva, seqüencial i textual
 - Eines digitals que faciliten l'organització i la planificació de tasques
 - Calendaris
 - Agendes
 - Gestors de projectes
 - La flexibilitat mental: adaptabilitat i baixa resistència al canvi
 - Superació de les limitacions pròpies o d'altri
-

2.3. Transferir coneixement i estratègies d'aprenentatge (T)

- 2.3.1. Estableix relacions coherents entre els coneixements.
- 2.3.2. Comparteix proactivament coneixement fent servir eines digitals.
- 2.3.3. Formula teoritzacions rigoroses.
- 2.3.4. Organitza de forma clara els continguts propis, respectant el dret d'autoria i les normes de privacitat tot indicant-ne les fonts. (DIG)

Sabers associats

- Tècniques de creació de nexes de coneixement
 - Estratègies per a l'avaluació dels aprenentatges mitjançant la gestió de l'error a través de l'autoregulació.
 - Estratègies de comunicació i de presentacions en públic: debats, discussions, opinions...
 - Citació de fonts
 - Tècniques de participació en xarxes socials
 - Eines de difusió de coneixement:
 - Webclue
 - Webquest
 - Wikis col·laboratives
 - La comunicació en xarxa: protocols, canals, ètica i drets d'autor
-

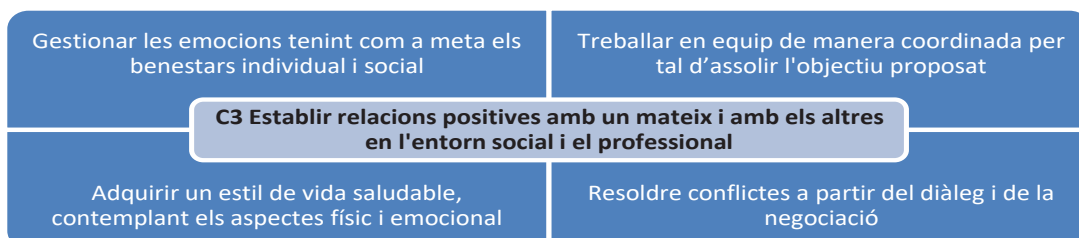
2.4. Inferir coneixement i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals (T) (DIG)

- 2.4.1. Discrimina la informació amb pertinència per crear el seu propi argumentari.
- 2.4.2. Selecciona les dades amb pertinència per crear el seu propi argumentari.
- 2.4.3. Elabora de manera original, creativa i pròpia la informació obtinguda de diverses fonts.

Sabers associats

- Estratègies per identificar les característiques, les variables que intervenen i les diferents interpretacions que hi poden haver en relació amb una qüestió
 - Estratègies per fer-se preguntes
 - Estratègies per construir una interpretació pròpia a la llum del coneixement previ
 - L'ús crític de la informació digital
-

C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional



La competència d'establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional permet desenvolupar el benestar tant social com individual de l'aprenent. Busca crear sinergies amb els altres per tal de poder desenvolupar un treball en equip de manera coordinada. Aquesta competència implica assolir el coneixement d'un mateix tant a nivell emocional com físic per poder-se obrir als altres i conviure en societat de manera saludable i generant situacions d'interacció positives.

Per tal d'arribar a un benestar individual i social, l'aprenent ha de ser capaç en un primer moment d'identificar les seves pròpies emocions i les dels altres. D'aquesta manera podrà gestionar-les, el que implica utilitzar tècniques d'autoregulació de les emocions. Per tal de poder respectar les diferències dels altres, l'aprenent haurà d'aprendre a fer ús de l'empatia i de l'assertivitat en les seves relacions interpersonals.

Treballar en equip implica compartir coneixement, acceptar les aportacions dels altres, cooperar i participar activament. Es requereix d'una responsabilitat individual i amb els altres per poder crear sinergies en el treball en equip. L'aprenent ha de ser capaç d'utilitzar dinàmiques diverses tant per treballar en grup com per fomentar el debat i afavorir la interrelació i així poder treballar d'una manera coordinada, acordant rols i involucrant els altres.

Establir relacions positives es tradueix en ser capaç de resoldre conflictes a partir del diàleg i de la negociació. L'aprenent ha de dur a terme tècniques de resolució de conflictes, de negociació i de mediació. S'ha de ser curós en l'actitud envers els altres per evitar conflictes.

Aquesta competència pretén crear un ambient de treball positiu per tal de deixar fluir una bona entesa de treball i de col·laboració entre els integrants de l'equip, pautar una manera de treballar consensuada entre tots els membres i evitar el conflicte mitjançant l'assoliment d'una harmonia en el treball. Però, per arribar a un estat emocional saludable s'ha de treballar també l'estat físic. Cal un estil de vida saludable integral, de ment i de cos; per aquesta raó, l'aprenent ha de desenvolupar una activitat física i uns hàbits saludables que produeixin benestar i millorin la salut.

Referent d'avaluació

3.1. Gestionar les emocions en l'àmbit personal i interpersonal (DEM)

- 3.1.1. Aplica tècniques d'autoregulació de les emocions de manera adequada a la situació i context. (E. F)
- 3.1.2. Comunica de manera assertiva les seves opinions, idees o emocions, integrant arguments propis o aliens.
- 3.1.3. Empra tècniques per protegir la seva imatge i les identitats personal i digital.

Sabers associats

- Les emocions i la seva descripció
- Pensament, emoció i conducta: la seva relació
- Causes i conseqüències de les emocions positives i negatives
- La consciència d'un mateix
- Tècniques d'autoconeixement personal
- L'escolta activa dels altres:
 - Tècniques d'escolta activa (contacte visual, postura correcta, atenció pràcticament plena, reforç del discurs del parlant, parafrasi...)
 - La comunicació no verbal (gestos, aparença, postura, mirada, expressió)
 - Tècniques d'observació de la comunicació no verbal
- Les habilitats socials
 - L'empatia
 - Tècniques per desenvolupar l'empatia: parafrasejar, formular preguntes...
 - L'assertivitat
 - Els drets assertius
 - Estratègies de comunicació assertiva (reforçar els punts forts de l'altre, formular aportacions en positiu), expressió dels propis drets, opinions i sentiments, respectant els altres, els seus sentiments i opinions
- El maneig de les emocions i de les estratègies per a la seva gestió
 - Estratègies de respiració profunda
 - Estratègies de relaxació
 - Estratègies de visualització
 - Estratègies d'atenció plena (mindfulness)
 - Tècniques de detenció del pensament, assaig mental, raonament lògic, distracció
- Privacitat i ciberseguretat
- Tècniques d'autoregulació de la conducta en context esportiu (normes, regles, ètica, responsabilitat...)

3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitats gràcies a les sinergies establertes en el treball en equip (DEM)

- 3.2.1. Acorda el seu rol (posició, minuts de joc...) de manera consensuada amb la resta de membres del seu equip. (EF)
- 3.2.2. Planifica amb rigor les seves tasques (temps, materials, espais...) per a la consecució de l'objectiu comú.
- 3.2.3. 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.

Sabers associats

- El treball en equip
 - Diferències entre col·laborar i cooperar
 - Els rols dins d'un equip de treball i les seves tasques i responsabilitats: coordinador, secretari, ajudant i responsable de material
 - Competències comunicatives i competències socials en el treball en equip
- Recursos per treballar en equip
 - Els plans de l'equip: planificar què es vol aconseguir, determinar temps...
 - El quadern de l'equip: trets d'identitat de l'equip, càrrecs i funcions, diaris de sessions, revisions periòdiques...
- Dinàmiques per mostrar la importància de treballar en equip
- Dinàmiques de grup per fomentar el debat i el consens en la presa de decisions
- Dinàmiques de grup per afavorir la interrelació, el coneixement mutu i la distensió dintre del grup
- Les reunions
 - Tipus de reunions
 - La gestió de reunions eficient: etapes i durada
 - Els rols de les reunions
 - Eines digitals col·laboratives
- La gestió del temps
 - Dinàmiques de grup
 - Els cronogrames
- Estructures cooperatives de treball
 - Estructures cooperatives simples
- Tècniques cooperatives de treball
 - Grups d'investigació
 - Tècnica TGT

3.3. Desenvolupar els benestars físic i emocional (E. F)

- 3.3.1. Es fixa objectius de millora assolibles en relació amb les seves capacitats físiques.
(DEM)
- 3.3.2. Descriu amb rigor aquelles activitats que produeixen benestar i milloren la salut.
- 3.3.3. Dedica rigorosament un temps a escalfar i a estirar els grups musculars abans i després de cada sessió.
- 3.3.4. Participa activament en les activitats físicoesportives del centre (plans d'acció).

Sabers associats

- El benestar físic i l'emocional
- Els hàbits saludables
- Tipus de situacions motrius
 - Situacions psicomotrius
 - Situacions motrius en el medi natural
 - Situacions motrius d'expressió
 - Situacions sociomotrius d'oposició
 - Situacions sociomotrius de cooperació - oposició
 - Situacions motrius en esdeveniments físicoesportius

3.4. Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives (DEM)

- 3.4.1. Reprova assertivament les actituds discriminatòries que es produeixin al seu entorn físic i virtual. (E. F)
- 3.4.2. Analitza amb sentit crític les pròpies percepcions, creences i prejudicis per evitar caure en la discriminació.
- 3.4.3. Interpreta críticament certes conductes a través de la seva experiència per evitar discriminar o jutjar als altres.

Sabers associats

- Entesa intercultural
 - Identitat cultural: context personal, suposicions, valors i actituds, normes i comportaments socials
 - Diversitat cultural
 - Els prejudicis i els estereotips socials
- Construcció de la identitat democràtica
 - Valors democràtics
 - Llibertat i responsabilitat
 - Normes de convivència democràtica
 - Formes de democràcia i formes de participació
 - Justícia i solidaritat

- Drets humans i valors fonamentals de la dignitat humana
 - Drets i deures
 - Exclusió i inclusió
 - Discriminació entre joves
 - Assetjament escolar
 - Ciberassetjament
 - Sèxting
-

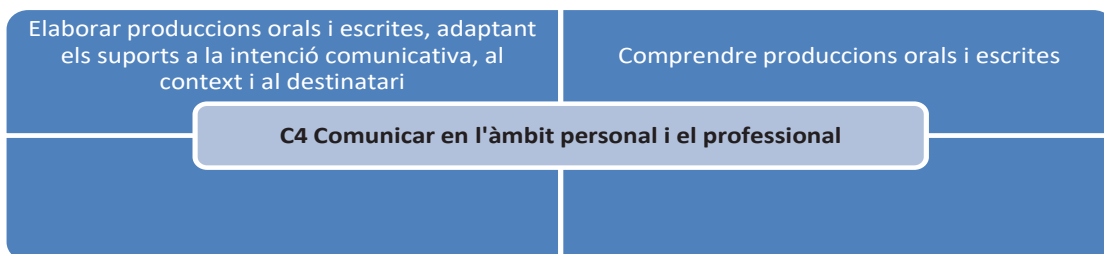
3.5. Resoldre conflictes grupals (*DEM*)

- 3.5.1. Aplica rigorosament tècniques de resolució de conflictes tenint en compte la seva naturalesa. (*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.

Sabers associats

- La gestió positiva del conflicte
 - El desacord i el conflicte
 - Principals tipus de conflicte
 - Els elements del conflicte
 - Les tècniques de resolució de conflictes
 - La negociació
 - La mediació
 - La conciliació
 - L'arbitratge
 - Estratègies per a la prevenció de conflictes
 - Diàleg
 - Comunicació
 - Prevenció del conflicte
 - Tècniques de resolució de conflictes
 - Resolució de conflictes
-

C4 Comunicar en l' àmbit personal i el professional



Aquesta competència fa referència a les habilitats per comunicar-se emprant diferents llenguatges, formats i suports en l'àmbit personal i el professional. La dita habilitat l'ha de poder desenvolupar en diverses llengües per entendre el món que l'envolta i poder-se expressar amb una intencionalitat concreta.

Saber comunicar-se comporta d'una banda definir la intenció comunicativa així com el context i el destinatari. Implica conèixer les funcions del llenguatge, els diferents suports i les estratègies a seguir per aconseguir aquesta intenció comunicativa. Per tal d'expressar-se de forma clara, l'aprenent ha d'emprar una correcció sintètica i lèxica, ha de poder estructurar de manera lògica el seu discurs i seleccionar el registre, depenent del destinatari de la comunicació tant en les situacions comunicatives orals com en les escrites. Així doncs, l'aprenent ha de tenir coneixement dels diferents llenguatges (verbal i no verbal) i dels diferents formats i suports.

De la mateixa manera, una bona comunicació necessita d'una bona comprensió de les produccions orals i escrites. L'aprenent ha d'identificar les idees que se li volen transmetre, conèixer les tècniques que pot utilitzar per a la comprensió així com els diferents elements discursius.

Una bona comunicació no s'acaba en l'expressió i la comprensió. L'aprenent ha d'arribar a interpretar el valor funcional dels recursos emprats per tal de distingir amb sentit crític els elements de la comunicació. La situació comunicativa serveix per construir coneixement, pensament i opinió.

Referent d'avaluació

4.1. Elaborar produccions orals (LLENG)

- 4.1.1. Adequa la seva comunicació oral a la situació comunicativa, tenint en compte el contingut, el receptor, el registre, la comunicació no verbal i els suports que escaiguin.
- 4.1.2. Estructura la seva comunicació oral de manera clara.
- 4.1.3. Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva comunicació oral.
- 4.1.4. Mostra correcció pel que fa al lèxic, la sintaxi i la fonètica.

Sabers associats

- La situació comunicativa
 - La comunicació oral no espontània en l'àmbit laboral
- Textos argumentatius i expositius orals
 - Formes d'organització del contingut i recursos expressius
- Els gèneres textuais orals
 - Les presentacions, les videoconferències
- Estratègies d'expressió en diferents llenguatges
- Suports, materials i llenguatges diversos
 - Gràfic, numèric, escrit, sonor, etc.
 - Suports digitals i entorns comunicatius virtuals
- Recursos i estratègies per superar obstacles en la comunicació oral
- Mecanismes per garantir i comprovar l'efectivitat de la comunicació
- Revisió global (contingut, forma, etc.), ortogràfica i gramatical i de la coherència entre els diferents components de la comunicació
- Ús ètic de la informació
 - Drets d'autor, citacions

4.2. Elaborar produccions escrites (LLENG)

- 4.2.1. Adequa la seva producció escrita a la situació comunicativa, tenint en compte la intenció, el contingut, el receptor, la tipologia textual, el registre i l'extensió.
- 4.2.2. Estructura clarament la seva producció.
- 4.2.3. Emptra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció.
- 4.2.4. Mostra correcció pel que fa al lèxic, la sintaxi i l'ortografia.

Sabers associats

- La comunicació escrita en l'àmbit de l'empresa
 - L'informe, la redacció de projectes, el correu electrònic, la memòria
- Estratègies d'expressió en diferents llenguatges
- Suports, materials i llenguatges diversos
 - Gràfic, numèric, escrit, etc.
 - Suports digitals i entorns comunicatius virtuals
- Mecanismes per garantir i comprovar l'efectivitat de la comunicació
- Revisió global (contingut, forma, etc.), ortogràfica i gramatical i de la coherència entre els components de la comunicació
- Ús ètic de la informació
 - Drets d'autor, citacions

4.3. Comprendre produccions orals (LLENG)

- 4.3.1. Identifica amb precisió el tema, les idees principals i les secundàries.
- 4.3.2. Dedueix informació implícita i/o explícita amb coherència.
- 4.3.3. Dedueix amb precisió la intenció comunicativa i les funcions del llenguatge a través d'elements del discurs.
- 4.3.4. Identifica el punt de vista de l'autor (subjectiu o objectiu).

Sabers associats

- Identificació de les idees i de les informacions que s'han de comunicar
- La comprensió de produccions orals provinents de la comunicació social
- Consulta de fonts diverses i en diversos formats
- Tècniques de comprensió
 - Esquemes, resums, mapes conceptuals, etc.
- Estructuració de la presentació de la informació
- Detecció de llenguatges, suports, formats, elements discursius i estratègies d'acord amb la situació i el context professional o laboral
- Detecció de l'estructura i el registre, d'acord amb la situació i el context professional o laboral

4.4. Comprendre produccions escrites (LLENG)

- 4.4.1. Identifica amb precisió el tema, les idees principals i les secundàries.
- 4.4.2. Dedueix informació implícita i/o explícita amb coherència.
- 4.4.3. Dedueix amb precisió la intenció comunicativa i les funcions del llenguatge a través d'elements del text.
- 4.4.4. Identifica el punt de vista de l'autor (subjectiu o objectiu).

Sabers associats

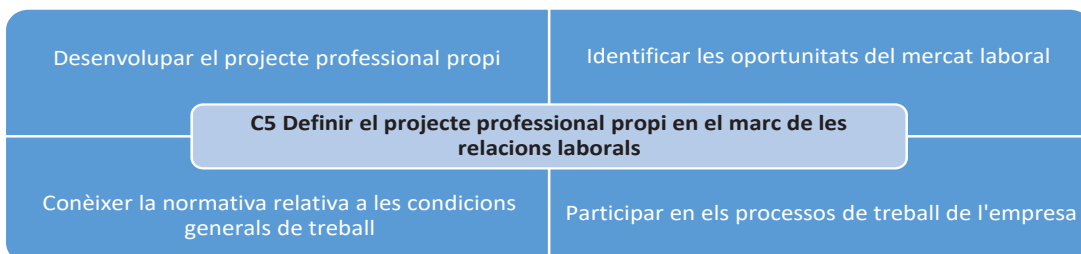
- Identificació de les idees i de les informacions que s'han de comunicar
- La comprensió de textos provinents de la comunicació social
- Consulta de fonts diverses i en diversos formats
- Tècniques de comprensió
 - Esquemes, resums, mapes conceptuals, etc.
- Estructuració de la presentació de la informació
- Detecció de llenguatges, suports, formats, elements discursius i estratègies, d'acord amb la situació i el context professional o laboral
- Detecció de l'estructura i d'un registre, d'acord amb la situació i els contextos professional o laboral

Contextos de realització

Per tal d'ajudar el docent a contextualitzar el nivell exigible a l'alumne, s'ha elaborat un document que figura com a annex 1 del programa que conté, per a cada habilitat, una explicació dels contextos de realització.

Aquesta informació ha estat extreta i reformulada del *Marc europeu comú de referència per a les llengües*.

C5 Definir el projecte professional propi en el marc de les relacions laborals



Aquesta competència té com a finalitat que l'aprenent adquireixi els coneixements i les destreses necessaris per incorporar-se al mercat laboral i desenvolupi el seu projecte professional propi conscient de les seves capacitats i habilitats professionals, així com dels seus deures i dels seus drets com a treballador.

Així mateix, participar en les relacions laborals requereix capacitar l'aprenent per analitzar les característiques i les oportunitats del mercat laboral, exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent, perquè pugui participar activament en la vida econòmica i social.

També pretén que l'alumne se sensibilitzi sobre els efectes que les condicions de treball poden produir en la salut personal i utilitzi les mesures correctives i de protecció.

Per últim, prendre part en les relacions laborals consisteix en participar en els processos de treball de l'empresa i conèixer les característiques, les funcions i els procediments més rellevants de l'activitat empresarial.

Referent d'avaluació

5.1. Desenvolupar el propi projecte professional (EMP)

- 5.1.1. Identifica adequadament els components bàsics del propi perfil personal, aplicant estratègies d'autoconeixement.
- 5.1.2. Analitza amb rigor el perfil professional de l'ocupació.
- 5.1.3. Es fixa objectius de millora per al desenvolupament professional de manera adequada al perfil professional requerit per a l'ocupació.

Sabers associats

- Perfil personal
 - Aptituds
 - Interessos
 - Habilitats
 - Interessos i motivació
- Autoavaluació del perfil personal
- El perfil professional d'una ocupació
 - El professiograma
 - Competències professionals
 - Competències transversals
- Autoavaluació del perfil professional
 - Punts forts, punts febles
 - Àrees de millora
 - Pla d'acció de desenvolupament professional

5.2. Analitzar el mercat de treball i el procés de recerca de feina (EMP)

- 5.2.1. Descriu amb precisió la relació entre l'oferta i la demanda de treball en el mercat de treball.
- 5.2.2. Analitza les fonts d'informació i les etapes del procés de recerca de feina.
- 5.2.3. Aplica de manera adequada les diferents tècniques i eines en el procés de recerca de feina.
- 5.2.4. 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.

Sabers associats

- El mercat laboral i la cerca d'ocupació
 - El mercat de treball
 - Oferta de treball
 - Demanda de treball
 - Relació oferta-demanda

- El procés de cerca de feina
 - Fonts d'informació en la cerca d'ocupació
 - Etapes d'un procés de cerca de feina
 - La selecció de personal
 - Tècniques i instruments de cerca d'ocupació
 - La carta de presentació
 - El curriculum vitae
 - L'entrevista de treball
 - Recerca de treball al sector públic
- El rol del professional
 - Les funcions i les tasques del professional
 - Procediments i normes del centre de treball
 - Recomanacions i normes d'imatge personal en l'entorn laboral

5.3. Identificar els drets i les obligacions de les relacions laborals (EMP)

- 5.3.1. Descriu les característiques, els elements i les classes dels contractes de treball amb precisió.
- 5.3.2. Descriu les característiques, els elements i les formalitats del salari amb precisió.
- 5.3.3. Descriu amb rigor els principals drets i obligacions dels treballadors en la relació laboral.

Sabers associats

- El contracte de treball
 - Definició i forma del contracte
 - Període de prova
 - Classes i característiques dels contractes
 - Suspensió del contracte de treball
 - Extinció del contracte de treball
- Les condicions de treball
 - Temps de treball
 - Retribució del temps de treball
- El salari
 - Classes de salari
 - Salari mínim interprofessional
 - La cotització de la persona assalariada a la Caixa Andorrana de Seguretat Social
 - Càlcul del salari
 - Lloc, temps i formalitats del pagament del salari
 - Document de compte d'hores i butlletí de salari
- Drets i obligacions de les persones assalariades
- Igualtat i conciliació de la vida laboral i personal

5.4. Identificar les característiques de l'activitat empresarial (EMP)

- 5.4.1. Identifica amb claredat i de manera adequada les existències mínimes de productes, de materials i d'equipaments per tenir un aprovisionament optimitzat.
- 5.4.2. Identifica les pautes i els requisits per elaborar pressupostos de manera rigorosa tenint en compte el protocol establert. (MAT. EMP)
- 5.4.3. Identifica els instruments i els mitjans de cobrament i de pagament en les operacions dels comerços conforme a la normativa vigent de manera rigorosa.
- 5.4.4. Identifica de manera acurada les principals característiques de la gestió administrativa i operativa de l'organització de l'empresa.

Sabers associats

- L'empresa: concepte i elements de l'empresa
 - Classificació i característiques de les empreses, atenent diferents criteris. Els departaments i les àrees de l'empresa
 - Funcions bàsiques de l'empresa
- Gestió de l'aprovisionament de material
 - Gestió bàsica d'inventaris
- Gestió econòmica i financera de l'empresa
 - Els pressupostos
 - Mitjans de pagament
- Gestió administrativa
 - Operacions de compravenda
 - Els productes
 - Documents de compravenda
 - Operacions bàsiques de preparació de comandes
 - Documents de comandes

5.5. Aplicar les normes de seguretat, d'higiene i ambientals al centre de treball (EMP)

- 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. (TIC)
- 5.5.3. Aplica les mesures de protecció del medi ambient i de recollida selectiva de residus de manera adequada als protocols. (CIE.MED)

Sabers associats

- Conceptes bàsics sobre seguretat i salut en el treball
- Drets i deures bàsics dels treballadors i dels empresaris en matèria de prevenció
- Danys derivats del treball: accident de treball, malalties professionals
- Riscos més comuns en l'entorn professional
- Les mesures de prevenció de riscos laborals en l'àmbit
- Equips de protecció personal del professional i del client
- Ergonomia i higiene postural

- Prevenció i protecció col·lectiva
- Senyals i alarmes de perill
- Plans d'emergència i evacuació
- Pautes bàsiques d'actuació davant d'emergències
- Normes sobre neteja i ordre a l'entorn de treball
- Gestió de la protecció ambiental
 - Residus. Tipus de residus
 - Recollida selectiva de residus
 - Procediments d'eliminació de residus

5.6. Efectuar la gestió d'informació utilitzant aplicacions ofimàtiques (TIC)

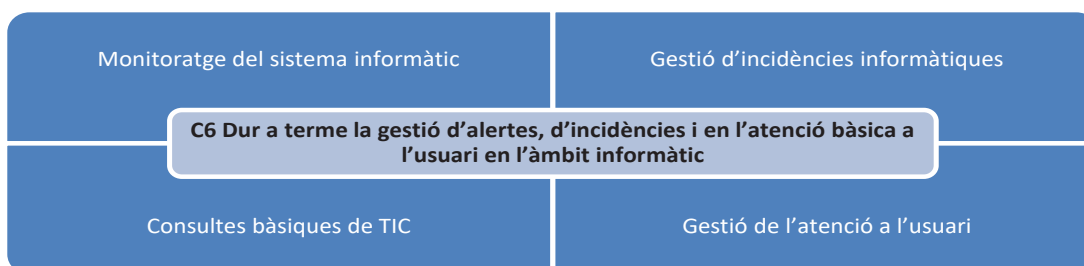
- 5.6.1. Elabora documents mitjançant processadors de textos de manera eficient.
- 5.6.2. Realitza el tractament d'informació mitjançant fulls de càlcul i/o bases de dades de manera precisa i eficient. (MAT.EMP)
- 5.6.3. Realitza presentacions d'informació i comunicacions de contingut visual mitjançant 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.

Sabers associats

- Processador de text
- Full de càlcul
- Sistemes gestors de bases de dades
- Presentacions multimèdia
- Creació de formes i utilització d'editor d'imatges
- Edició i creació de vídeos
- Programari lliure i aplicacions ofimàtiques de programari lliure
- Aplicacions al núvol
- Eines d'intercanvi d'informació
- Eines de retrospectiva al núvol
- Emmagatzematge al núvol

EIX DE GESTIÓ D'ALERTES, D'INCIDÈNCIES I DE CONSULTES TIC

C6 Dur a terme la gestió d'alertes, d'incidències i l'atenció bàsica a l'usuari en l'àmbit informàtic



Dur a terme les operacions bàsiques de la gestió d'alertes, d'incidències i en l'atenció bàsica a l'usuari en l'àmbit informàtic consisteix en la gestió i administració d'alertes informàtiques detectades a partir d'eines de monitoratge, d'incidències informàtiques i consultes bàsiques a partir de demandes d'usuari de tecnologies d'informació (TIC). L'aprenent ha de saber que aquest servei és clau i que, per tant, ha d'aprendre i desenvolupar estratègies de qualitat en l'atenció a l'usuari.

Realitzar el monitoratge del sistema informàtic d'usuari implica que l'aprenent desenvolupi les capacitats per controlar i verificar el funcionament del sistema informàtic, detectant alertes, la seva tipologia i característiques, a més d'analitzar la informació emesa per l'alerta i efectuant les accions plantejades al protocol d'actuació, utilitzant les eines i els protocols de monitoratge de manera adequada.

Per tal de gestionar els incidents informàtics de l'usuari, l'aprenent ha de desenvolupar les habilitats per complimentar un registre d'incidències TIC, dur a terme l'assignació de categories i la prioritització de les incidències tenint en compte l'acord de nivell de servei establert, identificar les possibles causes de l'avaría o incidència, efectuar les accions adequades per resoldre-les tenint en compte la informació disponible a la base de dades de coneixement, i finalment tancar el procés verificant les operacions realitzades i validant la/les solució/ons aplicada/es ajustant-la/les al protocol establert.

Atendre consultes bàsiques de l'usuari relatives a les tecnologies de la informació requereix aprendre a recollir la demanda expressada per l'usuari, realitzar i argumentar una recerca d'informació fiable en els manuals tècnics per satisfer la seva necessitat, efectuar les activitats pertinents per resoldre la consulta, tenint en compte el catàleg d'aplicacions estandaritzades de l'empresa.

Aquesta competència implica un contacte directe amb l'usuari; per tant, s'ha de capacitar l'aprenent per aplicar tècniques de gestió i/o de comunicació adequades als requeriments tecnològics però també al perfil i als coneixements de l'usuari, aplicant tècniques de gestió de la qualitat per millorar l'experiència i la satisfacció de l'usuari.

Referent d'avaluació

6.1. Monitorar el sistema informàtic utilitzant les eines de monitoratge adients (TIC)

- 6.1.1. Identifica la tipologia i característiques de les alertes en un sistema de monitorització 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 monitorització establert de manera ordenada i rigorosa, informant el seu superior i documentant les accions realitzades.

Sabers associats

- Tipologies d'alertes informàtiques
- Components d'un sistema de monitorització
- Tipus de Mètriques
 - Basades en Host
 - Aplicació
 - Xarxa i connectivitat
 - Grup de servidors
 - Dependències externes
 - Recull de mètriques
 - Senyals de monitorització
 - Mètriques per a aplicacions i serveis
 - Mètriques per a col·leccions de servidors i la seva comunicació
 - Mètriques relacionades amb les dependències externes i l'entorn d'Implementació
 - Mètriques que rastregen la funcionalitat general d'un extrem a un altre
- Monitoratge de xarxes
- Protocol de monitoratge
 - Monitorització i control
 - Informació
 - Mesurament, mètriques i KPIs

6.2. Realitzar les operacions bàsiques de la gestió d'incidències informàtiques (TIC)

- 6.2.1. Complementa amb precisió el registre d'incidències TIC amb la informació recollida relativa al cicle de vida de la incidència, documentant el procés, escalant la incidència, i el tancament/resolució al seu superior i/o sistema d'incidències.
- 6.2.2. Duu a terme l'assignació de categories i la prioritització 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'avaria o incidència, valorant els escenaris de resolució i contrastant la informació recollida amb la base de dades de coneixement d'avaries i incidències.

Sabers associats

- Definició d'incidència
- Objectius de la gestió d'incidències
- Models de registre d'incidències TIC
 - Informació de la incidència
- Eines de la gestió automatitzada de bitllets (*Eines de ticketing*)
- Fases del cicle de vida de la incidència segon la metodologia ITIL
 - Identificació d'incidències
 - Registre d'incidències
 - Categorització d'incidències
 - Priorització d'incidències
 - Resposta a la incidència
- El acord de nivell de servei (SLA)
- Funcionament del sistema Help Desk
- Estratègies de resolució de la incidència TIC de nivell I
 - Tècniques de resolució d'incidències
 - La base de dades de coneixement
 - Proves de funcionament
 - Bones pràctiques
 - El procés de Gestió d'incidències en el marc d'ITIL
- Accions del manteniment correctiu

6.3. Atendre consultes bàsiques de l'usuari relatives a les tecnologies de la informació (TIC)

- 6.3.1. Recull de manera precisa els requeriments relatius a la necessitat de l'usuari sobre les tecnologies de la informació.
- 6.3.2. Argumenta de manera adequada la recerca realitzada per satisfer la necessitat de l'usuari relativa a les tecnologies de la informació tenint en compte informació fiable.
- 6.3.3. Realitza 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.

Sabers associats

- Funcionament dels centres de suport TIC a l'usuari
 - Prioritats
- Canals de comunicació per donar suport a l'usuari
- Eines de suport a l'usuari : CRM -helpdesk
- Tipologies de necessitats
 - Maquinari (hardware)
 - Programari (software)
 - TIC
- Metodologies de recerca d'informació TIC
- Catàleg d'aplicacions de l'empresa
- Manuals d'usuari

6.4. Aplicar tècniques de gestió de la qualitat a l'atenció a l'usuari (MQT)

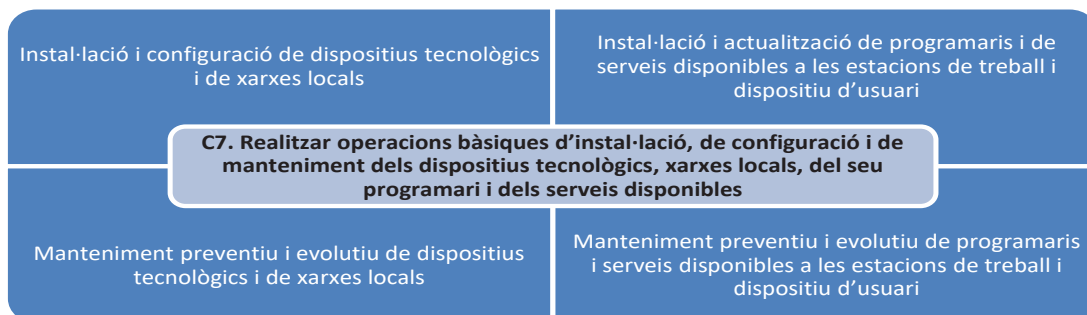
- 6.4.1. Aplica tècniques de gestió i/o de comunicació de manera adequada a la fase del procés d'atenció a l'usuari.
- 6.4.2. Aplica tècniques de comunicació assertiva aplicables a l'atenció a l'usuari de manera adequada a la situació.
- 6.4.3. Comprova el grau de satisfacció de l'usuari per mitjà de tècniques de control i de gestió de la qualitat amb rigor.

Sabers associats

- El procés d'atenció a l'usuari
 - Elements de l'atenció al client/usuari: entorn, organització, coneixement previs
 - Fases del procés d'atenció: acollida, seguiment, gestió i comiat
- L'escolta activa en l'atenció a l'usuari
- La comunicació verbal i no verbal en l'atenció a l'usuari
- Estils de resposta en la interacció amb el client: assertiu, agressiu i no assertiu
- Tècniques de comunicació assertives en l'atenció a l'usuari
- La satisfacció de l'usuari
- Gestió de la qualitat en l'atenció a l'usuari
 - Concepte de qualitat, avaluació i control de la qualitat en l'atenció a l'usuari segons la Norma ISO 9001
 - Paràmetres que defineixen la qualitat del servei en l'atenció a l'usuari
 - Tècniques per realitzar el seguiment de la qualitat
 - Accions de millora

EIX D'INSTAL·LACIÓ, DE CONFIGURACIÓ I DE MANTENIMENT

C7 Realitzar operacions bàsiques d'instal·lació, de configuració i de manteniment dels dispositius tecnològics, xarxes locals, del seu programari i dels serveis disponibles



La competència es refereix a la realització d'operacions bàsiques d'instal·lació, de configuració i de manteniment dels dispositius tecnològics, xarxes locals, del seu programari i dels serveis disponibles als dispositius. L'aprenent ha de capacitar-se per realitzar les operacions bàsiques per instal·lar, configurar i mantenir els diferents dispositius tecnològics, desenvolupant les capacitats per posar en funcionament els dispositius d'usuari i dels seus perifèrics, configurant-los i provant-los utilitzant un manual tècnic, personalitzant l'entorn dels sistema complint les especificacions i les instruccions. Així mateix, ha de connectar els dispositius a la xarxa local en funció de les necessitats, les disponibilitats, les capacitats, la continuïtat i la seguretat segons la documentació tècnica i les instruccions establertes.

Aquesta competència també es refereix a les operacions bàsiques d'instal·lació, de configuració i d'actualització dels programaris i serveis a les estacions de treball i dispositius d'usuari així com les operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu, permetent garantir el màxim rendiment, la seguretat i l'accessibilitat. Els programes de sistema o de sistemes operatius són els encarregats de permetre a l'usuari l'accés a la màquina d'una manera i senzilla. Una aplicació és un programa o un conjunt de programes destinats a l'usuari final perquè pugui realitzar una tasca o aconseguir un propòsit.

Realitzar operacions d'instal·lacions i de configuració de sistemes operatius i aplicacions implica que els aprenents desenvolupin els coneixements i les habilitats necessàries per instal·lar i/o configurar sistemes operatius, programaris i aplicacions, ja siguin en local (*on premise*) o al núvol amb les fases, tècniques i procediments necessaris, tenint en compte la font o l'origen del programari, el tipus d'empaquetat en què l'aconseguim, per tal que els programaris estiguin disponibles de manera permanent. A més a més, contempla configurar diversos aspectes del comportament del sistema, accedir a la configuració dels dispositius perifèrics, modificar l'aparença de l'escriptori i tota classe de personalitzacions.

El manteniment preventiu dels programaris i dels serveis a les estacions de treball i dispositius d'usuari té com objectiu primordial garantir la reducció de problemes al sistema per a un funcionament òptim i eficaç, i aconseguir una disponibilitat més alta.

El manteniment evolutiu consisteix a realitzar les actualitzacions de programaris i de serveis disponibles. Els sistemes operatius necessiten actualitzacions periòdiques, ja sigui per evolucions del maquinari, per actualitzacions dels programes, en detectar-se vulnerabilitats o fallades en els

programes que són esmenats en actualitzacions posteriors o bé per la incorporació de noves funcionalitats.

Referent d'avaluació

7.1. Realitzar la instal·lació i la configuració dels dispositius tecnològics i de les xarxes locals (TIC)

- 7.1.1. Identifica els fonaments elèctrics i la seva seguretat, les característiques dels elements electrònics, dels dispositius tecnològics i de les xarxes locals de manera precisa. (CIE. APL)
- 7.1.2. Identifica les característiques dels models i dels 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 la configuració dels dispositius d'usuaris i perifèrics de manera adequada als protocols, als accessos i als procediments i a la normativa de seguretat i a la normativa mediambiental.
- 7.1.4. Efectua la instal·lació i la configuració dels elements de les xarxes locals de manera adequada als protocols, als accessos i als procediments i a les normatives de seguretat i mediambiental.
- 7.1.5. Efectua la instal·lació i la configuració bàsiques de dispositius de realitat virtual, de realitat augmentada, d'IoT i robòtica, seguint els procediments, els protocols i/o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.
- 7.1.6. Realitza la verificació de la instal·lació dels dispositius tecnològics i de les xarxes locals i la documenta amb rigor.

Sabers associats

- Fonaments d'electricitat
 - Sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI)
 - Normes de prevenció de riscos laborals i de protecció ambiental
- Sistema Informàtic
- Dispositius d'usuari
- Unitats funcionals de l'equip informàtic
- Elements interns dels dispositius i les seves funcionalitats
- Connectors i ports
- Instal·lació de dispositius d'usuaris
- Configuració d'equips informàtics
- Dispositius perifèrics
- Instal·lació de dispositius perifèrics
- Configuració de perifèrics
- La xarxa informàtica
- Xarxa LAN
- Instal·lació de xarxa
 - Selecció d'elements de xarxes de transmissió de veu, de dades i multimèdia

- Instal·lació i muntatge d'elements i de sistemes de transmissió de veu, de dades i multimèdia
- Serveis compartits
- Tecnologia i serveis d'Internet
- Proveïdors de serveis de l'Internet
- Configuració d'equips informàtics per al funcionament en un entorn de xarxa
- Configuració bàsica de xarxes locals
- Procediment de verificació i testing de la instal·lació
- Procediments de verificació dels dispositius tecnològics i les xarxes
- Verificació i test en l'arrencada dels dispositius tecnològics i les xarxes
- Eines de comprovació i optimització de suports d'informació
- Documentació de la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes

7.2. Efectuar la instal·lació i la configuració dels programaris i dels serveis disponibles a les estacions de treball i als dispositius d'usuari (TIC)

- 7.2.1. Efectua la instal·lació i la configuració dels sistemes operatius, seguint els procediments, els protocols i/o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.
- 7.2.2. Efectua la instal·lació i la configuració dels programaris en local (*on premise*) seguint els procediments, els protocols i/o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.
- 7.2.3. Realitza la configuració de l'accés, de l'ús i de les funcionalitats dels programaris SaaS (*Software as a Service*), així com les operacions bàsiques per a l'accés correcte i l'ús dels serveis IT amb precisió i eficiència.
- 7.2.4. Efectua la instal·lació i la configuració bàsiques de les aplicacions dels dispositius de realitat virtual, de realitat augmentada, d'IoT i robòtica, seguint els procediments, els protocols i/o la documentació tècnica de manera seqüenciada i ordenada.
- 7.2.5. Realitza la verificació de la instal·lació realitzada dels programaris i dels serveis a les estacions de treball i dispositius d'usuari, documentant-la amb rigor.

Sabers associats

- Funció i tasques de sistemes operatius d'usuari
- Classificació dels sistemes operatius
 - Segons la utilització dels recursos: monotasca/multitasca
 - Segons el nombre de processadors que pot gestionar: monoprocessador/multiprocessador
 - Segons el nombre d'usuaris: monousuari / multiusuari
 - Segons els tipus d'aplicacions: de propòsit general o de propòsit específic
 - Segons els tipus de propietats: sistemes propietaris o sistemes lliures
- Categories de programaris
 - Programari (*software*) del sistema
 - Programari (*software*) d'aplicació
 - Programari (*software*) de programació

- Tipus de llicències
 - Requisits de maquinari
- Instal·lació de sistemes operatius
 - El programari bàsic d'un sistema informàtic
 - Funcions del sistema operatiu
 - Utilització del sistema operatiu
 - Operacions amb el sistema d'arxius, directoris i permisos
 - Particions de discos, tipus de particions i eines de gestió
 - Eines de creació i implantació d'imatges i rèpliques de sistemes: orígens d'informació; procediments d'implantació d'imatges i rèpliques de sistemes; procediments de verificació d'imatges i rèpliques de sistemes
- Protocol d'instal·lació d'aplicacions en local (*on premise*) a les estacions de treball i dispositius d'usuari
 - Anàlisi del sistema, característiques, prestacions i necessitats
 - Planificació: entorn de treball, preparació del maquinari
 - Instal·lació i/o actualització
 - Configuració de l'aplicatiu i de la connectivitat amb altres aplicacions o bases de dades
 - Configuració del servidor i de les estacions de treball
 - Aplicació de les especificacions establertes en la documentació, manuals, guies d'informació tècnica del software de l'aplicació, d'acord amb els criteris de seguretat del lloc de treball
 - Verificació
 - Documentació del procés
- Configuració de l'accés i l'ús dels programaris SAAS (Software as a Service)
 - Cloud computing
 - Computació en el núvol: la infraestructura com a servei enfront del model *On-Premise*
 - Característiques principals del servei d'infraestructura en el núvol
 - Capes d'arquitectura
 - Infraestructura com a servei (*IaaS*)
 - Plataforma com a servei (*PaaS*)
 - Programari/software com a servei (*SaaS*)
 - Models d'implementació de la infraestructura al núvol
 - Proveïdors d'infraestructures de la informàtica en núvol (*cloud computing*)
 - Configuració des les funcionalitats disponibles dels programaris SaaS
- Serveis IT:
 - Serveis d'arxius, gestió electrònica de documents, serveis de bases de dades, serveis d'impressió, servei de missatgeria, servei d'emmagatzematge, servei de còpies de seguretat
- Realitat virtual i realitat augmentada en diferents àmbits RV/AR
 - Diferències, usos, finalitats
 - Models i plataformes
 - Aplicacions de realitat augmentada i realitat virtual en què s'utilitzen diverses plataformes d'AR
 - Dispositius i accessoris RV/AR
- Internet de les coses (IoT)
 - Definició, funcionament i evolució
 - Àmbits d'aplicació
 - Tecnologies de comunicació i protocols de comunicació

- Elements del maquinari (*hardware*) : sensors, processadors
 - Programari (*software*): Plataforma *Arduino*
- Dispositius robòtics
 - Muntatge de robots
 - Instruccions i comandes de base
 - Material específic

7.3. Realitzar operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius tecnològics i de les xarxes locals així com dels programaris i serveis IT. (TIC)

- 7.3.1. Realitza operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius d'usuaris i dels dispositius perifèrics, seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.
- 7.3.2. Realitza operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels elements de les xarxes locals, seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.
- 7.3.3. Realitza operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels sistemes operatius d'usuari, seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.
- 7.3.4. Realitza operacions bàsiques de manteniment preventiu i evolutiu dels programaris en local (*on premise*) i/o SaaS (*Software as a Service*), seguint els procediments de manera rigorosa i eficient.

Sabers associats

- Tipus de manteniment i factors que influeixen en el manteniment
 - El manteniment predictiu
 - El manteniment preventiu
 - Planificació i cronograma
 - Freqüència de manteniment
 - Comunicació als usuaris del manteniment preventiu
 - El manteniment correctiu
- Manteniment preventiu dels dispositius d'usuaris
 - Eines i tècniques de manteniment preventiu
 - Eines de seguretat en el sistema
 - Eines de manteniment de la informació
 - Comprovació de la integritat
 - Neteja de la informació del disc
 - Desfragmentació de disc
 - Manteniment físic dels dispositius d'usuaris
 - Programari (*software*) de test i de verificació
 - *Hardware stressing*
- Procediments de substitució d'elements del maquinari (*hardware*) intern
 - Procediment de substitució de la font d'alimentació
 - Procediment de substitució del sistema de refrigeració
 - Procediment de substitució de la placa mare
 - Procediment de substitució del microprocessador
 - Procediment de substitució de la memòria RAM
 - Procediment de substitució del disc dur

- Procediment de substitució del disc dur en equips portàtils
 - Procediment de substitució de les unitats òptiques
 - Procediment de substitució de les unitats òptiques en equips portàtils
 - Procediment de substitució de les targetes d'expansió
- Ampliacions de maquinari
 - Canvis en el maquinari. Procés d'ampliació
 - Connectors per a ampliacions
 - Ampliació d'un equip
- Manteniment preventiu dels dispositius perifèrics
 - Protocol de manteniment preventiu de perifèrics
 - Protocol de manteniment preventiu d'impressores
 - Procediment de substitució del monitor
 - Procediment de substitució del teclat i del ratolí
 - Procediment de substitució del sistema d'àudio de l'equip
 - Procediment de substitució de la impressora
 - Procediment de substitució de l'escàner
 - Procediment de substitució de dispositius d'emmagatzematge externs
- Manteniment preventiu i evolutiu dels elements de xarxa
- Manteniment preventiu i evolutiu de sistema operatiu
 - Verificació de la presència d'aplicacions freqüentment útils.
 - Revisió de la llista d'inici de Windows des de MSConfig
 - Reinici del PC o del portàtil, neteja de la memòria i tancament dels processos errants
- Manteniment preventiu i evolutiu dels programaris
 - Actualitzacions de les aplicacions instal·lades en un entorn client/servidor
 - Actualitzacions d'antivirus
 - Actualització dels diversos pegats dels programes apareguts
 - Accés a nous recursos del sistema de l'aplicació en equips clients
 - Revisió del sistema de còpies de seguretat dels arxius de l'aplicació mitjançant les utilitats adequades del sistema operatiu
 - Actualització de l'accés i l'ús dels programaris SaaS (Software as a Service)
 - Verificació del funcionament de tallafocs, programari antivirus, eines de neteja de programari maliciós (malware) i de programari espia (spyware); política activa de pegats
 - Documentació de l'actuació i dels treball realitzats
- Manteniment de dispositius de realitat virtual, realitat augmentada, d'IoT i robòtics, i mesures preventives per evitar atacs
- Mesures d'integritat i seguretat dels dispositius connectats
 - Protecció de les dades guardades
 - Apps, interfaces y components
 - Configuració d'interfície, App, API
 - Canvi de programari o de maquinari vells (*software o hardware* desactualitzats i obsolets)

Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 en relació amb el nivell exigit per a cada llengua

	Comprensió escrita	Comprensió oral	Producció escrita	Producció oral
CATALÀ	En aquest nivell, la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, analitzar, fer deduccions, integrar, sintetitzar i valorar críticament i creativament bateries de textos al voltant d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica i creativa, entenem que l'alumne no solament identifica les perspectives dels textos sinó que també les compara i les contrasta entre elles i amb la seva pròpia perspectiva del tema i, per tant, inicia un procés d'avaluació creativa en què qüestiona, reforça i modifica el propi coneixement o pensament sobre el tema. El pes recau, sobretot, en la comparació, el contrast, la síntesi i la valoració crítica i creativa de la informació a partir de coneixements específics. El contingut no és igual al que està habitual l'alumne i hi poden aparèixer conceptes contraris als esperats; això sí, sempre emmarcat en coneixements previs. En aquest nivell és molt important completar la coherència del sentit d'un text amb la interpretació contrastada de tots els sistemes semiótics que el configuren. I també el desenvolupament de la valoració crítica, amb especial atenció a la literacitat interna. La densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana-alta; és a dir, hi ha força informació nova però que es manté ben lligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atenent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf, en tot el text o en comparació amb altres textos. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i la línia de desenvolupament principal, d'inferir la perspectiva de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant que permeti localitzar els diversos punts febles de la línia de desenvolupament presentada. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, tenen el suport del llenguatge no verbal. Els temes no són familiars i són polèmics per la diversitat de perspectives que els envolten i que poden aparèixer en el text. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció) tenim l'acadèmic, el social i el cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes culturals, reportatges, debats... sobre matèries que treballen), la producció cultural (en diferit o en directe), teatre, audiolibres conferències, debats, discussions intel·lectuals... Els textos han de tenir un registre estàndard amb llenguatge acadèmic especialitzat i una durada mitjana. Pel que fa a la comprensió d'obres literàries disposa també d'un domini mitjà-alt del registre familiar, inclosos les varietats geodialectals pròpies. El nivell de comprensió denota un domini mitjà-alt de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (pronoms de 1a i de 2a persones, fórmules de tractament de persona, estructures impersonals, operadors argumentatius, modalitat oracional, tria de paraules, recollida de la veu del receptor o receptors, enunciats a base de clàusules verbals, gramàtica dinàmica...) i del context (coneixement del tema i dels gèneres textuals, principalment dialògics).	En aquest nivell, la producció escrita comporta la capacitat de definir el tema de manera clara i precisa i de construir la seva línia de desenvolupament a partir del qüestionament aprofundit de la situació real que fa de referent al tema i del qüestionament de les diferents línies més importants de desenvolupament que s'hi relacionen, així com de la pròpia perspectiva que es crea a través del qüestionament crític. En l'escrit, per tant, hi ha una creació del coneixement o de pensament que parteix del coneixement de la temàtica i de les perspectives més destacades i de la seva integració crítica en una perspectiva original. Els textos escrits han de tenir un desenvolupament ampli, coherent i crític de les idees. Han de complir força bé les propietats de tot text, la coherència, la cohesió i l'adequació. Per tant, ha d'haver-hi un bon nivell de correcció ortogràfica, morfosintàctica o lèxica. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un bon domini de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i fan un bon ús de les seqüències prototípiques, la microestructura. Presenten varietat de mecanismes de referència (gramatical i lèxica) i de connexió, tant pel que fa a la connexió textual com a la composició oracional, usant oracions coordinades i juxtaposades i també subordinades, segons les necessitats expressives. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre estàndard amb riquesa de llenguatge i ús del llenguatge acadèmic necessari.	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció oral comporta la capacitat de qüestionament de la situació tractada, amb la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, així com la integració de les perspectives dels seus interlocutors i les perspectives i les posicions més destacades que es desprenen de la situació real que fa de referent al tema; perspectives i posicions que l'alumne haurà inferit i passat pel sedàs del qüestionament i de la construcció creativa del propi discurs. Així doncs, els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Els temes no són els que habitualment produeixen a l'aula, però els alumnes han de tenir prou coneixements per poder desenvolupar-los amb l'exigència demandada. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció) tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De manera que es poden tractar des de diversos gèneres (debat, discussió intel·lectual, grup de discussió, exposicions...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació o les xarxes socials (participacions en programes de ràdio, YouTube i altres produccions audiovisuals...) per tractar temes de l'actualitat social i de les produccions culturals en general i literàries orals en especial: teatre, recitació, monòlegs, participació en clubs literaris..., per tractar temes de reflexió sobre diversos aspectes de la vida i de la seva interpretació plural i intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard amb un llenguatge acadèmic especialitzat. El nivell d'expressió (més o menys sostinguda en el temps:

	cultural. En aquest punt tenen molta importància els mitjans de comunicació, les xarxes socials i les publicacions de divulgació de les diferents àrees de coneixement. Finalment, també tenim l'entorn de la producció cultural, en què tenen un paper molt important la literatura i els textos que es produeixen al voltant de la producció i la recepció literària, com participacions en blogs, fóruns, ressenyes, etc. Té un bon domini de la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà-alt de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (sentits rectes i figurats, llenguatge connotat, figures retòriques, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, la combinació diferent d'arguments i de modificadors oracionals amb els seus papers temàtics, els connectors oracionals i textuals, els mecanismes de referència...).			expressió monològica, intervenció en interacció i digressió en interacció) denota un domini mitjà-alt de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els connectors, el lèxic contrastiu, els pronomes de 1a i de 2a persones, les fórmules de tractament personal, les estructures impersonals, els operadors argumentatius, la modalitat oracional, la tria de paraules, la recollida de la veu del receptor o receptors, etc.; del context, amb el coneixement del tema i dels gèneres textuals principalment dialògics, i de les eines paraverbals; és a dir, de la vocalització, la correcció de la fonètica, la velocitat, el to, el ritme, el volum, i de les eines no verbals: els gestos, les expressions, la mirada i l'actitud corporal.
CAST./FRA.	En aquest nivell, la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, fer alguna deducció, resumir, integrar i valorar críticament i creativament un o més textos d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica, entenem que l'alumne identifica la intenció de l'autor i l'encaixa d'aquesta perspectiva dins d'una problemàtica real en què l'alumne reconeix l'existència de possibles diferents posicions. I pel que fa a la valoració creativa, adopta la seva pròpia perspectiva sobre el tema a partir del qüestionament de les diferents perspectives, inclosa la seva. El pes recaurà, sobretot, en la comparació, el contrast, el resum i la complementació entre els diferents textos. Els textos són llargs i estan ben construïts, l'alumne hi trobarà conceptes nous que podrà relacionar amb coneixements previs. Comprenderà la coherència global del text, integrant-hi tots els sistemes semiótics que el configuren. Accedirà als documents fent bon ús dels marcadors de navegació o dels marcadors textuals i valorarà	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i l'estructura jerarquizada de les idees principals, d'inferir la intenció de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant que permeti localitzar prejudicis. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, disposen del suport del llenguatge no verbal. Els temes no són familiars però tenen un desenvolupament temàtic molt clar. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes didàctics, reportatges, notícies, entrevistes..., sobre matèries que treballen i temes treballats i continguts relativament coneguts) la producció cultural (en diferit o en directe), esquetos teatrals, publicitat, assemblees, discussions intel·lectuals... Els textos han de tenir un	En aquest nivell la producció escrita s'ha d'adequar al grau de formalitat que requereixin el context i la situació comunicativa. Segons el context (àmbits d'ús com les relacions interpersonals, el dels mitjans de comunicació, l'acadèmic...), el grau de formalitat pot anar del més formal al menys formal; des de l'acadèmic a la informalitat d'una conversa entre amics. Segons la situació comunicativa (emissor-receptor, missatge, canal-mitjà, funció o intenció), l'alumne concreta aquest grau de formalitat en el model lingüístic que són els registres (culte, estàndard, familiar o vulgar). En aquest nivell, empra el registre estàndard amb el vocabulari específic dels temes acadèmics treballats. A més, adequa també la presència de la variabilitat pròpia com a usuari al grau de formalitat. Quan empra l'estàndard, el registre no marcat i equiparable a la normativa, aquesta	En aquest nivell, la producció oral comporta la capacitat de la descripció de la situació tractada, la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres línies de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Els temes no són iguals als produïts a l'aula però pertanyen al camp temàtic treballat a l'aula i els alumnes han de tenir l'oportunitat d'haver-hi reflexionat per poder desenvolupar-los amb l'exigència demandada. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De manera que es poden tractar des de diversos gèneres (assemblees, converses al voltant d'un tema, presentacions...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació o les xarxes socials (YouTube i altres produccions

	críticament la font. En aquest nivell, la densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana; és a dir, hi ha informació nova però es manté ben lligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atenent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf o en tot el text. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la cultural; amb especial atenció als mitjans de comunicació, les xarxes socials, les publicacions de no ficció adaptades a la seva edat i les de literatura juvenil. L'alumne entén la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (alguns sentits figurats, figures analògiques, jocs de paraules, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, el reconeixement de les diferents categories de paraules i la seva relació, el reconeixement de les oracions, dels signes de puntuació, dels connectors, dels marcadors textuais...).	registre estàndard i una estructura clara, amb un llenguatge acadèmic treballat i d'una durada mitjana-baixa. El nivell de comprensió denota un domini mitjà de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (prefixos i sufixos valoratius, substantius, adjectius, verbs, adverbis, s. prep. valoratius) i del context (coneixement del tema).	presència es manifesta només en les variants de morfologia nominal. L'alumne tria adequadament el gènere, les seqüències textuals o els elements no verbals (imatges, gràfics...) segons la funció expressiva.	audiovisuals) per tractar temes de l'actualitat social i de les produccions culturals en general i en especial literàries orals (petites dramatitzacions, recitat d'un poema, petites narracions, participació en clubs de lectura...), per tractar temes de reflexió sobre diferents aspectes de la vida i la seva interpretació intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard, amb el llenguatge acadèmic treballat. El nivell de producció denota un domini mitjà-baix de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els pronoms de 1a i 2a persones, les fórmules de tractament personal, la tria de paraules, la relació d'aquestes i la construcció de clàusules verbals, etc.; del context, amb el coneixement del tema, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.
ANGLÈS	En aquest nivell, la resolució de la competència de la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, fer alguna deducció, resumir, integrar i valorar críticament i creativament un o més textos d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica, entenem que l'alumne identifica la intenció de l'autor i l'encaix d'aquesta perspectiva dins d'una problemàtica real en què l'alumne reconeix l'existència de possibles posicions diferents. Es procurarà que aquestes diferents posicions apareguin de manera clara en els diferents textos. I pel que fa a la valoració creativa, adopta la seva pròpia perspectiva sobre el tema a partir del qüestionament de les diferents	En aquest nivell, la competència de la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i l'estructura jerarquitzada de les idees principals, d'inferir la intenció de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, tenen el suport del llenguatge no verbal. Els temes són familiars, però alhora tenen informació nova o la informació està	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció escrita comporta la capacitat de la descripció de la situació tractada, la identificació de més d'una perspectiva i la formulació d'una perspectiva pròpia amb la integració de l'altra o altres perspectives des del qüestionament crític. Els textos escrits han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Han de complir correctament les propietats de tot text, la coherència, la cohesió i l'adequació. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un domini correcte de les	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció oral comporta la capacitat de la descripció de la situació tractada, la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres línies de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Els temes no són iguals als produïts a l'aula però pertanyen al camp temàtic treballat a l'aula i han de tenir l'oportunitat d'haver-hi reflexionat, per poder desenvolupar-los amb l'exigència demandada. Pel que fa als contextos orals (en



	perspectives, inclosa la seva. El pes recaurà sobretot en la comparació, el contrast, el resum, la complementació entre els diferents textos. Els textos són mitjans, estan ben construïts i són habituals (en coneix les estructures sintàctiques i la majoria del vocabulari). L'alumne hi trobarà conceptes nous que podrà relacionar amb coneixements previs. Comprendre la coherència global del text, integrar-hi tots els sistemes semiòtics que el configuren (que no siguin contradictoris). Accedirà als documents fent bon ús dels marcadors de navegació o dels marcadors textuals i valorarà críticament la font. En aquest nivell, la densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana; és a dir, hi ha informació nova però es manté ben lligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atinent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf o en tot el text. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la cultural; amb especial atenció als mitjans de comunicació, les xarxes socials, les publicacions de no ficció adaptades a la seva edat i nivell lingüístic i les de literatura infantil i juvenil (de dificultat lèxica baixa). Entén la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (alguns sentits figurats, figures analògiques, jocs de paraules, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, el reconeixement de les diferents categories de paraules i la seva relació, el reconeixement de les oracions, dels signes de puntuació, dels connectors, dels marcadors textuals...).	tractada de manera diferent als textos emprats a l'aula. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes didàctics, reportatges, notícies, entrevistes...), la producció cultural (en diferit o en directe), esquetxos teatrals, publicitat, assemblees, discussions intel·lectuals..., sempre de tema conegut. Els textos han de tenir un registre estàndard i una estructura clara, amb un llenguatge acadèmic treballat i d'una durada mitjana-baixa. El nivell de comprensió denota un domini mitjà-inicial de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (prefixos i sufixos valoratius, substantius, adjectius, verbs, adverbis, s. prep. valoratius) i del context (coneixement del tema).	eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i fan un bon ús de les seqüències prototípiques, la microestructura. Usen amb correcció mecanismes de referència (gramatical i lèxica) i de connexió, tant pel que fa a la connexió textual com a la composició oracional. Hi apareixen oracions coordinades, juxtaposades i algunes de subordinades, amb ús adient de connectors i de signes de puntuació. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre estàndard i manifestar coneixement de recursos semàntics (els propis de la relació de les paraules pel significat o per la forma, les figures retròriques, etc.) i l'ús del llenguatge acadèmic treballat.	eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i fan un bon ús de les seqüències prototípiques, la microestructura. Usen amb correcció mecanismes de referència (gramatical i lèxica) i de connexió, tant pel que fa a la connexió textual com a la composició oracional. Hi apareixen oracions coordinades, juxtaposades i algunes de subordinades, amb ús adient de connectors i de signes de puntuació. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre estàndard i manifestar coneixement de recursos semàntics (els propis de la relació de les paraules pel significat o per la forma, les figures retròriques, etc.) i l'ús del llenguatge acadèmic treballat.	expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De manera que es poden tractar des de diversos gèneres (assemblees, converses al voltant d'un tema, presentacions...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació o les xarxes socials (YouTube i altres produccions audiovisuals) per tractar temes de l'actualitat social i de les produccions culturals en general i en especial literàries orals (petites dramatitzacions, recitat d'un poema, petites narracions, participació en clubs de lectura...), per tractar temes de reflexió sobre diferents aspectes de la vida i la seva interpretació intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard, amb el llenguatge acadèmic treballat. El nivell de producció denota un domini mitjà-baix de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els pronomes de 1a i 2a persona, les fórmules de tractament personal, la tria de paraules, la relació d'aquestes i la construcció de clàusules verbals, etc.; del context, amb el coneixement del tema, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.
--	--	--	--	--	---



Pla d'estudis diploma professional inicial operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC

26/06/2024



PLA D'ESTUDIS DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL		
OPERADOR INFORMATIC/ASSISTENT D'ATENCIÓ A L'USUARI EN TIC		
EIX TRANSVERSAL		
C1 Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn	Hores Cicle	Hores curs
Matemàtiques empresa	35	17,5
Emprenedoria	35	17,5
Total general	70	35
C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional	Hores Cicle	Hores curs
Tutoria/Àrees	70	35
Total general	70	35
C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional	Hores Cicle	Hores curs
EF	70	35
Total general	70	35
C4 Comunicar en l'àmbit personal i el professional	Hores Cicle	Hores curs
Català (Oblig)	105	52,5
ANG/FRA/CAST (2 de 3)	140	70



EIX D'INSTAL·LACIÓ, DE CONFIGURACIÓ I DE MANTENIMENT		
C7 Realitzar operacions bàsiques d'instal·lació, de configuració i de manteniment dels dispositius tecnològics, xarxes locals, del seu programari i dels serveis disponibles	Hores Cicle	Hores curs
Ciències aplicades	30	15
TIC	399	199,5
Total general	429	214,5
	Hores Cicle	Hores curs
Estades formatives	400	200
TOTAL GENERAL	1.750	875



Govern d'Andorra

Perfil professional del

“Operador informàtic/ Assistent d’atenció a l’usuari en TIC”

Ministeri de Relacions Institucionals,
Educació i Universitats

Sant Julià de Lòria, 26 de juny del 2024

Presentació



Índex

1. DEFINICIÓ DEL TÍTOL	3
2. CAMP D'ACTIVITATS	3
3. FUNCIONS I TASQUES PROFESSIONALS.....	4
1. Col·laborar en la gestió d'alertes, d'incidències i en l'atenció a l'usuari en l'àmbit informàtic	4
2. Dur a terme les instal·lacions, configuració i manteniments bàsics dels dispositius tecnològics i xarxes locals, del seu programari i els serveis disponibles	4
3. Utilitzar aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari	6

1. Definició del títol

El titular del DPI “Operador informàtic/Assistent d’atenció a l’usuari en TIC” és un professional la funció del qual consisteix a monitorar i gestionar les alertes i incidències del sistema informàtic, atendre consultes informàtiques bàsiques de l’usuari, així com dur a terme operacions bàsiques d’instal·lació, configuració i manteniment dels programaris i els serveis disponibles dels dispositius tecnològics i xarxes locals.

És un perfil professional habitual en les organitzacions que han de donar suport operatiu al sistema informàtic de manera ininterrompuda i requereixen de seguiment o monitoratge, així com a organitzacions que requereixen de perfils bàsics de suport a l’atenció a l’usuari i/o al departament de Tecnologia de la informació i la comunicació (TIC).

El titular del DPI “Operador informàtic/Assistent d’atenció a l’usuari en TIC” certifica un nivell de competències de nivell 2 al Marc Andorra de Qualificacions i CINE-2.5.3 (Classificació internacional normalitzada de l’educació), que permet evolucionar cap a un nivell de qualificació d’igual nivell o superior per a la seva progressió professional.

2. Camp d’activitats

En qualitat d’Operador informàtic/Assistent d’atenció a l’usuari en TIC, desenvolupa la seva activitat professional en empreses o organitzacions públiques o privades de qualsevol sector, que disposin de sistemes informàtics i/o equipament microinformàtic per a la seva gestió i/o activitat econòmica, en Centres d’Atenció a l’Usuari i/o Departaments de Sistemes d’Informació.

Tenint en compte el Reglament regulador de la Classificació nacional d’ocupacions d’Andorra estableix la classificació professional de les Ocupacions a Andorra, la titulació es pot relacionar amb l’ocupació:

- 4104 Codificadors de dades
- 4220 Enregistradors de dades
- 7622 Ajustadors i reparadors d’equips electrònics
- 8413 Muntadors d’equips electrònics.

Altres denominacions de les ocupacions a la que es refereix aquest perfil professional són:

- Assistent d’instal·lació i manteniment d’equips microinformàtics
- Operador de monitoratge dels sistemes informàtics
- Assistent d’atenció a l’usuari en TIC
- Helpdesk
- Assistent de suport informàtic
- Operador de nivell 1

3. Funcions i tasques professionals

Els titulars del DPI "Operador informàtic/Assistent d'atenció a l'usuari en TIC" realitzen les funcions següents:

1. Utilitzar aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari.
2. Col·laborar en la gestió d'alertes, d'incidències i en l'atenció a l'usuari en l'àmbit informàtic.
3. Fer instal·lació, la configuració i els manteniments bàsics dels programaris i els serveis disponibles dels dispositius tecnològics i xarxes locals.

Aquestes funcions professionals es concreten en les següents tasques:

1. Utilitzar aplicacions informàtiques, dispositius i tecnologies de la informació i la comunicació bàsiques i/o d'usuari

1.1. Realitzar el tractament d'informació utilitzant aplicacions ofimàtiques

- 1.1.1. Elabora documents mitjançant processadors de textos.
- 1.1.2. Realitza el tractament d'informació mitjançant fulls de càlcul.
- 1.1.3. Realitza el tractament d'informació mitjançant bases de dades ofimàtiques per a obtenir informació.
- 1.1.4. Realitza presentacions d'informació i comunicacions de contingut visual mitjançant aplicacions ofimàtiques.

1.2. Utilitzar eines, serveis i utilitats al núvol

- 1.2.1. Fa servir eines i serveis d'internet per a emmagatzemar, crear, modificar, compartir y accedir a informació al núvol.
- 1.2.2. Fa servir eines tecnològiques d'internet per l'intercanvi d'informació i missatgeria.
- 1.2.3. Col·labora en l'establiment de mesures de seguretat i privacitat en l'accés i utilització d'Internet i les xarxes socials.

2. Col·laborar en la gestió d'alertes, d'incidències i en l'atenció a l'usuari en l'àmbit informàtic

2.1. Monitorar el sistema informàtic utilitzant les eines de monitoratge adients

- 2.1.1. Detecta les alertes en el sistema informàtic.
- 2.1.2. Analitza la informació emesa per l'alerta utilitzant les eines de monitoratge.
- 2.1.3. Duu a terme les accions plantejades al protocol d'actuació establert, informant de les accions realitzades al seu superior i/o sistema de coneixement.

2.2. Col·laborar en la gestió d'incidències informàtiques

- 2.2.1. Registra les incidències informàtiques de l'usuari.
- 2.2.2. Classifica les incidències informàtiques de l'usuari.
- 2.2.3. Prioritza les incidències informàtiques de l'usuari tenint en compte el SLA (acord de nivell de servei) establert.
- 2.2.4. Deriva les incidències al tècnic, servei intern o extern corresponent segon el protocol establert.
- 2.2.5. Col·labora en el seguiment de la gestió, resolució i tancament de la incidència.

2.3. Diagnosticar les causes de les avaries i incidències informàtiques segons un procés de diagnòstic acurat

- 2.3.1. Recull la informació necessària de l'avaria i/o incidència informàtica.
- 2.3.2. Contrasta la informació recollida amb la base de dades de coneixement d'avaries i incidències.
- 2.3.3. Identifica les possibles causes de l'avaria o incidència i valora els escenaris de resolució.

2.4. Resoldre les incidències bàsiques seguint les especificacions preestablertes

- 2.4.1. Identifica la/les possible/s solució/ns per resoldre l'avaria o incidència.
- 2.4.2. Duu a terme les accions tenint en compte la informació disponible a la base de dades de coneixement d'avaries i incidències.
- 2.4.3. Realitza el procés de verificació de les operacions realitzades i de validació de la/les solució/ns aplicada/es.
- 2.4.4. Documenta el procés i el tancament de les incidències informàtiques de l'usuari al seu superior i/o sistema d'incidències.

2.5. Atendre consultes bàsiques de l'usuari relatives a les tecnologies de la informació

- 2.5.1. Recull els requeriments sobre la necessitat de l'usuari.
- 2.5.2. Recerca la informació necessària per trobar possibles alternatives per satisfer la necessitat de l'usuari.
- 2.5.3. Escull de manera raonada les alternatives més apropiades tenint en compte el catàleg d'aplicacions de la empresa autoritzades i/o estandarditzades.
- 2.5.4. Argumenta les alternatives escollides emprant les tècniques de comunicació adients.

2.6. Aplicar tècniques de gestió de la qualitat a l'atenció a l'usuari

- 2.6.1. Aplica tècniques de gestió i/o comunicació segons la fase del procés d'atenció a l'usuari.
- 2.6.2. Aplica tècniques de comunicació verbal i/o no verbal assertiva aplicables a l'atenció al l'usuari en diversos tipus de situacions.

- 2.6.3. Comprova el grau de satisfacció de l'usuari per mitjà de tècniques de control i gestió de la qualitat.

3. Fer instal·lació, la configuració i els manteniments bàsics dels programaris i els serveis disponibles dels dispositius tecnològics i xarxes locals

3.1. Identificar els dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.1.1. Identifica les característiques, models i tipus de dispositius d'usuaris.
- 3.1.2. Identifica les característiques, models i tipus de dispositius perifèrics.
- 3.1.3. Identifica les característiques, models i tipus dels elements de les xarxes locals.
- 3.1.4. Identifica els serveis, les tecnologies i els Proveïdors d'internet (ISP).

3.2. Efectuar la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.2.1. Efectua la instal·lació dels dispositius d'usuaris.
- 3.2.2. Efectua la instal·lació dels dispositius perifèrics.
- 3.2.3. Efectua la instal·lació dels elements de les xarxes locals.
- 3.2.4. Verifica la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes locals.
- 3.2.5. Documenta la instal·lació dels dispositius tecnològics i les xarxes locals.

3.3. Configurar els dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.3.1. Configura els dispositius d'usuaris.
- 3.3.2. Configura els dispositius perifèrics.
- 3.3.3. Configura els elements de les xarxes locals.
- 3.3.4. Dona accés a internet als dispositius tecnològics dels usuaris.

3.4. Col·laborar en el manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius tecnològics i les xarxes locals

- 3.4.1. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius d'usuaris.
- 3.4.2. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels dispositius perifèrics.
- 3.4.3. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels elements de les xarxes locals.

3.5. Identificar els programaris i serveis disponibles a les estacions de treball i dispositius d'usuari

- 3.5.1. Identifica les característiques i tipus de sistemes operatius d'usuari.
- 3.5.2. Identifica les característiques i tipus de programaris on premise.
- 3.5.3. Identifica les característiques i tipus de programaris SAAS (Software as a Service).
- 3.5.4. Identifica les característiques i tipus de serveis IT disponibles.

3.6. Efectuar la instal·lació i configuració dels programaris i serveis disponibles a les estacions de treball i dispositius d'usuari

- 3.6.1. Efectua la instal·lació dels sistemes operatius d'usuari.
- 3.6.2. Efectua la instal·lació dels programaris on premise.
- 3.6.3. Configura els sistemes operatius d'usuari.
- 3.6.4. Configura els programaris on premise.
- 3.6.5. Configura l'accés i l'ús dels programaris SAAS (Software as a Service).
- 3.6.6. Configura les funcionalitats disponibles dels programaris SAAS.

3.7. Col·laborar en el manteniment preventiu i evolutiu dels programaris i serveis a les estacions de treball i dispositius d'usuari

- 3.7.1. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels sistemes operatius d'usuari.
- 3.7.2. Col·labora en el manteniment preventiu i evolutiu dels programaris on premise.
- 3.7.3. Col·labora en l'actualització de l'accés i l'ús dels programaris SAAS (Software as a Service).

3.8. Col·laborar en la gestió de dispositius de realitat virtual, realitat augmentada, d'Internet of Things (IoT) i robòtica

- 3.8.1. Col·labora en la gestió de dispositius de realitat virtual i de realitat augmentada.
- 3.8.2. Col·labora en la gestió de sensors i actuadors.
- 3.8.3. Col·labora en la gestió d'aplicacions d'usuari d'IoT.
- 3.8.4. Col·labora en la gestió de dispositius robòtics.