



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Iniciación a la informática y en competencias digitales básicas

Diciembre 2021

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	INICIACIÓN A LA INFORMÁTICA Y EN COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS
Familia Profesional:	FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Área Profesional:	INFORMÁTICA COMPLEMENTARIA
Código:	FCOI13
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Obtener y procesar información en un ordenador, utilizando las funciones básicas de las aplicaciones informáticas de oficina, así como adquirir competencias digitales básicas que permitan aprovechar las posibilidades asociadas a las tecnologías digitales para el acceso a la información, el procesamiento y uso para la comunicación, la creación de contenidos, la seguridad y la resolución de problemas de acuerdo con el Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía de la Unión Europea.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Iniciación y búsqueda de información en entornos digitales	13 horas
Módulo 2	Comunicación y creación de contenidos en entornos digitales	13 horas
Módulo 3	Iniciación a la informática	14 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 40 horas

Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Título de Grado universitario, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto u otros títulos equivalentes.- Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico u otros títulos equivalentes- Técnico Superior de la Familia Profesional de Informática y Comunicaciones
Experiencia profesional mínima requerida	Deberá tener 1 año de experiencia laboral en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Competencia docente	<p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente. - Acreditar una experiencia docente de al menos 300 horas en modalidad presencial. - Titulaciones universitarias de Psicología, Pedagogía, o Psicopedagogía, Máster Universitario de Formación de Formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.
----------------------------	--

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red, con conexión a Internet, posibilidad de impresión de documentos y proyector para el formador. - PC instalados en red, con conexión a Internet, cámara, altavoces, micrófono y con posibilidad de impresión para el alumnado. - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa.

La superficie de los espacios e instalaciones estará en función de su tipología y del número de participantes. Tendrá como mínimo la superficie indicada para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: INICIACIÓN Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN ENTORNOS DIGITALES

OBJETIVO

Adquirir competencias digitales básicas que permitan aprovechar las posibilidades asociadas a las tecnologías digitales para el acceso a la información, búsqueda de información y uso seguro de acuerdo con el Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía de la Unión Europea.

DURACIÓN: 13 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Inicio del ordenador y sus elementos principales.
 - Clasificación de los tipos de ordenador según tipo y sistema operativo.
 - Inicio, apagado e hibernación del ordenador.
 - Utilización de las opciones, ajustes y aplicaciones del sistema operativo.
 - Identificación del sistema operativo y su versión desde el menú del ordenador.
 - Localización e inicio de los programas básicos (navegador, explorador de archivos, visor de imágenes, entre otros) que incluye el sistema operativo.
 - Conexión de una impresora al ordenador y comprobación de su funcionamiento.
- Búsqueda y gestión de información en Internet, su almacenamiento y recuperación.
 - Definición de las necesidades de información según las propias necesidades (subvenciones, becas, compra-venta online, proveedores, clientes, gestiones con la Administración, gestiones bancarias, cartelera de cine, búsqueda de cursos, entre otros).
 - Conexión con páginas web de información concretas en escenarios personales definidos (web de compras, noticias, cartelera de espectáculos, entre otros).
 - Conexión con páginas web de información en un escenario laboral definido (portal de empleo, web de la Administración correspondiente, entre otros).
 - Utilización del buscador web (motor de búsqueda) incluido en el ordenador.
 - Realización de búsquedas web según palabras clave.
 - Descarga de los principales navegadores e instalarlos.
 - Realización de búsquedas simples de información y contenidos relacionados con escenarios personales y laborales.
 - Acceso a los datos, información y contenidos ofrecidos en búsquedas y navegar entre ellos.
 - Cotejo de las fuentes de información y reconocimiento de las fuentes confiables y no confiables.
 - Organización, almacenamiento y recuperación de los datos y contenidos de forma sencilla en entornos digitales.
 - Búsqueda de relaciones entre los principales tipos de formato de archivo y el programa correspondiente (texto, imagen y audio, entre otros). Tipos de formato de archivo.
 - Descarga de algún tipo de archivo al ordenador y guardarlo organizando la información de forma sencilla y en un entorno estructurado de carpetas y archivos.
 - Recuperación de los archivos descargados y abrirlos.
 - Almacenamiento en ubicación local, dispositivo extraíble y en repositorio en la nube.
- Utilización de forma segura y responsable de dispositivos en entornos digitales.
 - Descripción de técnicas elementales de protección de dispositivos y sus riesgos y amenazas.
 - Uso de herramientas antivirus, medidas de seguridad y precauciones a seguir.
 - Consulta y protección de los datos personales y privacidad.
 - Gestión de la privacidad limitando los datos a compartir.
 - Protección de la salud y el bienestar en el uso de los entornos digitales. Iluminación, ergonomía y tiempo de uso.

- Utilización de las técnicas de protección del ciberacoso.
- Uso de las tecnologías digitales de forma respetuosa con el entorno y con el medioambiente.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación sobre la necesidad de desarrollar conocimientos, destrezas y actitudes para el uso de los medios digitales y tecnologías de información y comunicación, identificando las propias necesidades personales.
- Actitud personal positiva frente al uso de las tecnologías digitales.
- Concienciación sobre la necesidad de conocer la normativa vigente y las medidas de protección y de seguridad en entornos digitales, comprendiendo los riesgos y amenazas existentes.
- Responsabilidad y autonomía para evitar los riesgos para la salud y amenazas al bienestar físico y psicológico en el uso de las tecnologías digitales.
- Uso de las tecnologías digitales para el aprendizaje (formal, no formal e informal) a lo largo de la vida.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: COMUNICACIÓN Y CREACIÓN DE CONTENIDOS EN ENTORNOS DIGITALES

OBJETIVO

Adquirir competencias digitales básicas que permitan aprovechar las posibilidades asociadas a las tecnologías digitales para la comunicación, la creación de contenidos y la resolución de problemas de acuerdo con el Marco de Competencias Digitales para la Ciudadanía de la Unión Europea.

DURACIÓN: 13 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Comunicación y colaboración con otros usuarios mediante tecnologías digitales.
 - Selección de tecnologías digitales para interactuar según necesidades más habituales (email, herramientas de videoconferencia, entre otros).
 - Creación de una cuenta de correo electrónico definiendo usuario y contraseña.
 - Utilización del correo electrónico, introduciendo el usuario y la contraseña. Redacción, envío y recepción de emails.
 - Uso de herramientas de mensajería en el ordenador y dispositivos móviles (a título ilustrativo, SMS, WhatsApp, Telegram, entre otros). Envío y recepción de mensajes.
 - Inicio de reuniones virtuales con herramientas de videoconferencia (a título ilustrativo, Skype, Zoom, entre otros) activando y desactivando audio y video y compartir escritorio.
 - Envío de archivos (imágenes, textos, entre otros) por correo electrónico y herramientas de mensajería instantánea.
 - Comprensión de la propia identidad digital en Internet, analizando sus beneficios y riesgos.
 - Colaboración mediante tecnologías digitales utilizando herramientas colaborativas (foros, chats, blogs, wikis, entre otros).
 - Descripción de las normas de comportamiento en entornos digitales. Netiqueta.
- Creación y edición de contenidos digitales mediante aplicaciones básicas.
 - Uso de un procesador de texto básico (redacción y guardado).
 - Captura, descarga y guardado de una imagen.
 - Utilización de software de creación de imágenes.
 - Conocimientos elementales de los derechos de autor, licencias y permisos de uso.
 - Integración y reelaboración de contenidos digitales.

- Identificación de necesidades digitales y resolución de problemas técnicos elementales.
 - Identificación de los problemas técnicos más frecuentes en entornos digitales.
 - Técnicas de resolución de problemas técnicos (alimentación y conexión de dispositivos y periféricos).
 - Identificación de las necesidades tecnológicas según el entorno y necesidades de uso.
 - Elaboración de respuestas a las necesidades tecnológicas según necesidades de uso identificadas.
 - Uso de la tecnología digital de forma creativa elaborando textos, imágenes, audios o vídeos.
 - Identificación de lagunas en la competencia digital propia.
 - Búsqueda de oportunidades para el autodesarrollo y mantenerse al día con la evolución digital.
 - Apoyo a los demás en el desarrollo de sus competencias digitales básicas.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación sobre la necesidad de desarrollar conocimientos, destrezas y actitudes para el uso de los medios digitales y tecnologías de información y comunicación, identificando las propias necesidades personales.
- Actitud personal positiva frente al uso de las tecnologías digitales.
- Sensibilización sobre la importancia de comunicar, compartir recursos en línea, conectar, colaborar e interactuar con otras personas, comunidades y redes en entornos digitales.
- Uso de las tecnologías digitales para el aprendizaje (formal, no formal e informal) a lo largo de la vida.
- Sensibilización y responsabilidad con el cumplimiento de las normas relativas a licencias de uso y derechos de autor.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: INICIACIÓN A LA INFORMÁTICA

OBJETIVO

Obtener y procesar información en un ordenador, utilizando las funciones básicas de las aplicaciones informáticas de oficina.

DURACIÓN: 14 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Manejo de archivos
 - Tipos de archivos: de configuración, de sistema, de programas, de texto, de imagen, de audio, de video.
 - Visualización de archivos y carpetas
 - Almacenamiento y recuperación
- Utilización básica de aplicaciones ofimáticas.
 - Creación de un fichero de texto con un editor sencillo. Aplicación de formato de texto.
 - Creación de un fichero de imagen con un editor sencillo. Tratamiento básico de la imagen. Características de los formatos de imagen en Internet: GIF y JPG.
 - Integración de texto e imagen en un documento.
 - Impresión de documentos.
 - Del ordenador personal a sistemas multiusuario.
 - Ventajas del trabajo en red: compartir recursos físicos y lógicos, comunicación con otros usuarios, transferencia de información.
- Ejecución de las funciones y comandos principales del sistema operativo

- Ejecución de las funciones principales del explorador de archivos: copiar, mover, borrar ficheros
- Utilización de las funciones principales de un editor de texto.
- Utilización de las funciones principales de un editor de imagen.
- Obtención de documentos con texto e imagen.
- Selección y configuración del dispositivo y los periféricos más usuales.
- Impresión de documentos.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Iniciativa y actitud activa en la optimización de los datos e informaciones obtenidas en la red.
- Destreza operativa de teclados y manejo eficiente de datos informáticos

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

Los resultados de aprendizaje pretenden la adquisición de las habilidades necesarias para ser competente en entornos digitales de acuerdo a las cinco áreas de competencia referenciadas en el Marco Europeo de Competencia Digital para Ciudadanos (DigComp).

El desarrollo de esta formación será eminentemente práctica, sin perjuicio de una primera y sencilla aproximación teórica que sirva para contextualizar todos y cada uno de los contenidos programados, utilizando para ello los recursos disponibles y que el formador o formadora estime conveniente para su mejor asimilación por el alumnado.

La realización de prácticas, individuales o en equipos de trabajo, propuestas por el formador o formadora o a petición del propio alumnado, será la constante metodológica de todo el programa, exponiendo su desarrollo en clase y activando la participación de todo el grupo.

Se deberá prestar en la medida de lo posible una atención individualizada al alumnado por el formador o formadora, fomentando su autoestima y dotándole de la confianza necesaria para que se convierta en protagonista activo de su propio aprendizaje.

Este curso debe garantizar que su impartición va a tener un impacto positivo en la igualdad, efectuando el análisis de los recursos formativos desde la perspectiva de género, lo que implica considerar el papel que las mujeres juegan en la solicitud y recepción del mismo.

Se debe considerar el enfoque interseccional, que implica una visión más completa y cercana a la realidad al permitir conocer y comprender las diferentes experiencias y vivencias de determinados grupos de mujeres en los que se superponen diversos factores de discriminación (raza, etnia, procedencia, edad, etc.) que intensifican su vulnerabilidad con relación al empleo.

Cuando la formación tenga por objeto la capacitación digital de mujeres en el ámbito rural y entornos desfavorecidos, se buscará su empoderamiento, así como un cambio en la relación que las participantes mantienen con las TIC, para lograr que las integren en su vida cotidiana, conectando los aprendizajes con su contexto de vida y resaltando la aplicación concreta de las TIC al mismo.

El módulo de iniciación a la informática permite profundizar en la creación y edición de contenidos digitales y en la adquisición de destrezas a través de prácticas relevantes para el entorno social y laboral del alumnado

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo del módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por las personas participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/No Apto.



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

TELEMARKETING

Mayo 2021



IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	TELEMARKETING
Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área Profesional:	MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS
Código:	COMM19
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Realizar gestiones de comunicación directa con un cliente o cliente potencial, tales como asesoramiento, negociación, venta, fidelización, gestión de reclamaciones, además de conseguir la capacidad suficiente para dar un plus a la empresa creando un canal de comunicación directa con el cliente.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Gestión telefónica de ventas	20 horas
Módulo 2	Herramientas informáticas asociadas al call center	20 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 40 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
Experiencia profesional	No se requiere.
Otros	Manejo a nivel usuario de entorno Windows y correo electrónico a nivel usuario.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Diplomado, Licenciado, Ingeniero, Ingeniero técnico, Arquitecto, Arquitecto técnico o Título de Grado.
Experiencia profesional mínima requerida	Experiencia mínima de 1 año en venta telefónica y/o presencial
Competencia docente	Curso de Aptitud Pedagógica (CAP) Máster en formación del profesorado

Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

Título de Diplomado, Licenciado, Ingeniero, Ingeniero técnico, Arquitecto, Arquitecto técnico o el Título de Grado.

Título de CAP o Máster en formación del profesorado.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m ² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none">- Mesa y silla para el formador- Mesas y sillas para el alumnado- Material de aula- Pizarra- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 44241016 Teleoperadores

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: GESTIÓN TELEFÓNICA DE VENTAS

OBJETIVO

Captar, asesorar y fidelizar al cliente aplicando técnicas y estrategias para lograr la venta del producto o servicio.

DURACIÓN: 20 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Diálogo con el cliente
 - Voz: herramienta fundamental de trabajo. Entonación.
 - Atención: velocidad de procesamiento para adecuarse al interlocutor.
 - Lenguaje: adaptación a los diferentes tipos de cliente, adecuación del vocabulario, la expresión, la fluidez y la comprensión del cliente. Comunicación positiva y comunicación negativa.
 - Escucha activa.
 - Inhibición: separación de la información irrelevante o negativa en una llamada.
- Establecimiento de un plan de trabajo.
 - Memoria: capacidad para almacenar la información y procesarla.
 - Planificación: desarrollo del plan de acción para conseguir el objetivo y anticipación a diferentes situaciones.
 - Razonamiento.
 - Toma de decisiones.
 - Multitask.
- Logro del objetivo de la llamada.
 - Sondeo de mercado.
 - Venta.
 - Fidelización.
 - Flexibilidad.
 - Motivación.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad de comunicación para captar la atención del cliente y hacerle comprender el mensaje deseado.
- Desarrollo de actitudes positivas de cortesía y educación que harán posible el feedback con el cliente.
- Capacidad de definir un problema y evaluar soluciones, imprescindible en atención de quejas y reclamaciones. Empatía para ponerse en el lugar del cliente y entender su situación.
- Negociación, evaluando la opción que resulte más satisfactoria para el cliente.

OBJETIVO

Manejar el conjunto de instrumentos empleados para administrar la información como el procesador de textos, la base de datos, correo electrónico, hojas de cálculo, buscadores, entre otros.

DURACIÓN: 20 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Recepción y procesamiento de información
 - Lanzador de llamadas Neotel.
 - CRM interno y elaboración de fichas con datos del cliente.
 - Registro de interacciones en el software.
 - Manejo de entorno Windows y correo electrónico,
 - Manejo del chat en vivo y las redes sociales.
- Cálculo y evaluación de la cantidad de tiempo para cada llamada
 - Estimulación temporal.
 - Agilidad y resolución.
- Atención al detalle
 - Necesidades específicas del cliente.
 - Soluciones oportunas adecuadas a las necesidades específicas.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de autocontrol emocional para hacer frente a todo tipo de situaciones evitando el conflicto.
- Actitud positiva encaminada al logro para poder lidiar con la frustración y hacer frente al estrés y a la presión.
- Concienciación de la importancia de la organización del trabajo, imprescindible a la hora de ejecutar los procesos ya que hay que seguir los desarrollos, políticas y estrategias establecidas por la empresa.
- Disposición al desarrollo del trabajo en equipo ya que los objetivos y las metas del equipo son comunes a todos los miembros que trabajarán en conjunto para conseguirlo.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

- Ejercicios de presentación
- Práctica de juegos de rol
- Simulación de llamadas
- Juegos de negociación
- Dinámica de grupo
- Dinámica de autoconocimiento

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.



PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
INTERNET AVANZADO
ADGG038PO

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

Noviembre 2018

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:
INTERNET AVANZADO**

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Área Profesional: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

2. Denominación: INTERNET AVANZADO

3. Código: **ADGG038PO**

4. Objetivo General: Identificar los peligros que aparecen por el uso de internet en el entorno empresarial y en las transacciones comerciales, incidiendo en la prevención del phishing y de los virus informáticos, realizar un uso efectivo del correo electrónico e instalar los servicios de portal y blogs más populares en tu propio dominio.

5. Número de participantes: Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

6. Duración:

Horas totales: 40

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 40

Teleformación:..... 40

7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m² por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

En su caso, equipamiento específico necesario para el desarrollo de la acción formativa:

–Periféricos y dispositivos multimedia.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación

1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
- Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tableros, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo de la Administración Competente, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo de la Administración Competente, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo de la Administración Competente una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo de la Administración Competente y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de

mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.)

10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. CONCEPTOS AVANZADOS. PÁGINAS WEB Y DOMINIOS.
2. SERVICIOS DE USO HABITUAL: NAVEGACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.
3. SERVICIOS AVANZADOS: VIDEOCONFERENCIA, TELEFORMACIÓN.
4. PROGRAMAS DE INTERCAMBIO P2P. DESCARGA DIRECTA. ÁMBITO LEGAL. PORTALES. BLOGS.
5. CONCEPTOS DE SEGURIDAD. PELIGROS: VIRUS, TROYANOS, GUSANOS Y PHISHING ANTIVIRUS Y FIREWALLS. CONTENIDO ACTIVO EN LAS PÁGINAS WEB. RESTRINGIR LA NAVEGACIÓN.
6. CORREO ELECTRÓNICO AVANZADO. LISTAS DE CORREO ELECTRÓNICO. AUTOMATIZAR EL CORREO: REGLAS Y AUTO RESPONDEDORES. SPAM. COPIAS DE SEGURIDAD DEL CORREO ELECTRÓNICO. PÁGINAS WEB Y DOMINIOS.
7. CONCEPTOS DE CREACIÓN DE PÁGINAS WEB. HOSTING GRATUITO. FTP, FILEZILLA. SU PROPIO DOMINIO.
8. INSTALACIÓN DE WORDPRESS Y JOOMLA.
9. COMERCIO ELECTRÓNICO. CONCEPTOS. PASOS PARA MONTAR UNA TIENDA ON-LINE. MARKETING Y PUBLICIDAD EN INTERNET, REDES SOCIALES.