

**CÓDIGO**  
07B05C02**AUTOR**  
Marcos Garasa**DURACIÓN ESTIMADA**  
20 h**NIVEL DE FORMACIÓN**  
Medio/Avanzado**Dirigido a**

*Profesionales de cualquier sector que quieran mejorar sus habilidades y capacitación digital.*

**Descripción**

*Con este contenido de formación basado en el Marco Europeo de Competencias Digitales, el alumnado aprenderá a identificar problemas técnicos en el manejo de dispositivos, así como a resolverlos (desde la localización de averías hasta la resolución del problema).*

**COMPETENCIAS**

1. Identificar y resolver problemas frecuentes para prevenir o reducir incidencias.
2. Saber realizar labores preventivas y de mantenimiento de usuario avanzado para prevenir o reducir las incidencias.
3. Reaccionar de forma proactiva en la aplicación parcial o total de soluciones para prevenir o reducir las incidencias.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)**

1. Capacitar en la identificación de fallos informáticos y su naturaleza.
2. Comunicar de forma correcta las incidencias a los servicios de IT.
3. Solucionar incidencias informáticas del día a día.



**CONTENIDOS****Unidad 1. Personalización de los dispositivos tecnológicos**

1. Conceptos previos
2. Personalización de los dispositivos tecnológicos
  - 2.1 Personalización de usuario
  - 2.2 Tipos de personalización de dispositivos
3. Proceso de identificación de fallos informáticos
4. Resolución de problemas frecuentes
  - 4.1 A nivel usuario
  - 4.2 A nivel usuario avanzado
5. Los centros de atención al usuario
  - 5.1 Características de un CAU
  - 5.2 Herramientas que facilitan el funcionamiento del CAU
6. Soporte y guías de resolución de problemas en el entorno de trabajo. Búsqueda de soluciones tecnológicas en la red
  - 6.1 Tipos de soporte y guías
  - 6.2 Ejemplos de guías de usuario

**Unidad 2. La elección de la mejor herramienta**

1. Conceptos previos
2. Elección de la mejor herramienta. Nuevos periféricos y sus usos
  - 2.1 Factores de selección
3. Mantenimiento necesario en equipos informáticos
4. Sistemas operativos y configuración
  - 4.1 ¿Qué son los sistemas operativos?
  - 4.2 Tipos de sistemas operativos: Windows, MacOs, Linux y Android
5. Importancia de la configuración de los sistemas operativos
6. Opciones de configuración: privacidad, rendimiento y seguridad
  - 6.1 Cómo elegir las mejores opciones de configuración para cada situación
7. Aplicaciones y software
  - 7.1 Tipos de aplicaciones y software: de sistemas y de usuario
8. Formas de adquirir aplicaciones y software: gratuitas, de pago y de código abierto
  - 8.1 Factores a considerar al elegir aplicaciones y software
  - 8.2 Mejores prácticas para la instalación y desinstalación de aplicaciones y software
  - 8.3 Seguridad y privacidad
  - 8.4 Almacenamiento y copias de seguridad

**Unidad 3. Checklist de tareas en la gestión del ecosistema informático**

1. Conceptos básicos de la gestión del ecosistema informático
  - 1.1 Qué es la gestión del ecosistema informático
  - 1.2 Importancia de la gestión del ecosistema informático
  - 1.3 Tipos de servicios y sistemas informáticos
  - 1.4 Roles y responsabilidad en la gestión del ecosistema informático
  - 1.5 Ventajas de la gestión del ecosistema informático
2. Checklist de tareas en la gestión del ecosistema informático
  - 2.1 Tareas preventivas y de mantenimiento
  - 2.2 Comunicación de incidencias a los servicios de IT
  - 2.3 La proactividad y la solución de incidencias
  - 2.4 Documentación y seguimiento de incidencias y soluciones

