

DISEÑO FORMATIVO:

Técnico/a Gestor/a de Telecentros

DISEÑO FORMATIVO TÉCNICO-A GESTOR-A DE TELECENTROS

1. FICHA TÉCNICA

- **Denominación:** Técnico-a Gestor-a de Telecentros

- **Lugar**

El curso se realizará en la modalidad de teleformación tutorizada.

- **Destinatarios/as**

- i. Técnicos/as de telecentros que necesiten actualizar sus conocimientos.
- ii. Personas que deseen adquirir el perfil de técnico/a de telecentro, con un nivel de estudios mínimo de FP II en informática o titulación universitaria media o superior. Conocimientos informáticos medios/altos.

- **DURACIÓN DEL CURSO:**

Nivel 1: 125 horas

- **OBJETIVOS**

- **Objetivo general del curso**

Al finalizar la acción formativa, los/as participantes serán capaces de gestionar un telecentro y desarrollar las tareas propias del mismo, realizando su gestión documental, programando e impartiendo talleres formativos y colaborando en red con el resto de personal de telecentros.

- **Objetivos operativos**

- Describir las consecuencias de la expansión de la sociedad de la información sobre la sociedad y la empresa.
- Identificar el papel del telecentro como agente difusor de la Sociedad de la Información y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Manejar el software de ofimática más común en el mercado.
- Realizar un proceso de tratamiento de imágenes.
- Diseñar páginas web sencillas, identificando los sitios dónde pueden alojarse.

- Manejar los programas más utilizados en Internet: Acrobat, reproductores multimedia, etc.
- Instalar software de seguridad, estableciendo los niveles de seguridad adecuados para evitar problemas en el telecentro.
- Gestionar una red informática.
- Identificar las características de diferentes servicios electrónicos y sus fundamentos, tales como administración electrónica, firma electrónica, comercio electrónico, etc.
- Programar acciones de formación, teniendo en cuenta todos los parámetros necesarios: destinatarios, recursos, metodología, evaluación, etc.
- Impartir acciones de formación presenciales de corta duración.
- Elaborar material didáctico escrito para formación de adultos para su utilización como recurso formativo en la formación presencial.
- Gestionar la documentación propia de un telecentro.
- Establecer la programación de actividades del telecentro en colaboración con las entidades locales y agentes sociales.
- Utilizar los programas de gestión del telecentro y la red de telecentros.
- Identificar la legislación aplicable en la gestión de un telecentro.
- Elaborar informes y memorias.
- Identificar los factores de riesgo derivados de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, asociando cada riesgo con la medida de prevención adecuada con el fin de evitar daños físicos y/o psicológicos debidos al desarrollo de la actividad profesional.
- Identificar las buenas prácticas para desarrollar el trabajo en un entorno de respeto al medioambiente.
- Identificar las medidas y herramientas que se deben aplicar para fomentar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

3. CONTENIDOS

FORMACIÓN ESPECÍFICA: GESTIÓN DE TELECENTROS

MÓDULO 1: LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Qué es la Sociedad de la Información
El fenómeno de Internet
La brecha digital: el telecentro como elemento reductor de la brecha digital.
El papel de las TIC en la Sociedad de la Información: el telecentro como elemento de difusión de las TIC.

MÓDULO 2: HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

UD 1: Sistemas operativos
UD2: Ofimática
UD 3: Mantenimiento de equipos informáticos
UD 4: Software de seguridad.
UD 5: Mantenimiento y creación de redes
UD6: Páginas web
UD 7: Tratamiento de imágenes
UD8: Otros recursos.

MÓDULO 3: SERVICIOS ELECTRÓNICOS

UD1: Administración electrónica
UD 2: Gestión clientes y proveedores
UD 3: Banca electrónica
UD 4: Servidores Seguros
UD 5: Reclutamiento on-line
UD 6: Compras on-line
UD 7: Firma electrónica
UD 8: Búsqueda de empleo.
UD 9: Comercio electrónico: Fundamentos

MÓDULO 4: FORMACIÓN DE FORMADORES

UD1: La formación de adultos
UD2: Diseño de una acción formativa
UD3: Los recursos del formador/a
UD4: La comunicación en el proceso de formación
UD5: La evaluación de la formación
UD6: Elaboración de material didáctico

MÓDULO 5: GESTIÓN DOCUMENTAL

UD1: Gestión documental
UD2: Programas de gestión del telecentro
UD3: Flujos de trabajo
UD4: Elaboración de informes y memorias
UD5: Dinamización
UD6: Legislación

MÓDULO 6: HABILIDADES SOCIALES

- UD1: Atención al público
- UD2: Resolución de problemas
- UD3: Dirección de grupos

FORMACIÓN TRANSVERSAL

ACCIÓN 1. Seguridad y prevención de riesgos laborales en el ámbito de las TIC.

ACCIÓN 2. Protección medioambiental

ACCIÓN 3. Igualdad de oportunidades

ACCIÓN 4. Orientación profesional

4. METODOLOGÍA

Esta acción formativa se desarrolla íntegramente en modalidad de teleformación tutorizada por una persona experta en la materia.

La formación se imparte a través de un centro virtual de formación. Los contenidos se estructuran en módulos independientes, en los que se integra todo el material didáctico de un área determinada, pruebas de evaluación, prácticas, documentación complementaria, conferencias, etc.

Uno de los fines que se pretende con este curso es fomentar la colaboración entre el personal de los telecentros o de diferentes redes de telecentros con el fin de compartir el conocimiento y la experiencia. Tomando como base esta premisa, en el centro virtual se establece un espacio de comunicación que tiene dos funciones complementarias: **tutorización e interacción** entre los participantes.

Esta comunicación se establece de forma **síncrona y asíncrona**.

1. Tutorización asíncrona: foros y mensajería interna.
2. Tutorización síncrona: chat.
3. Comunicación entre los participantes: las tres herramientas.

Cada módulo estará tutorizado por un/a experto/a en la materia. Su misión es resolver las dudas de los/as participantes, guiar su evolución a través del proceso de formación, moderar los foros y convocar los chats, aportar documentación complementaria a los contenidos del curso, etc.

Paralelamente, el equipo de dinamización y seguimiento, integrado por expertos/as en teleformación, controlar la evolución de los/as alumnos/as con el fin de detectar posibles problemas particulares a lo largo del curso, propone la lectura de artículos y documentos relacionados transversalmente con el curso y ofrece contacto telefónico y vía correo electrónico con el fin de solventar problemas logísticos y/o técnicos.

5. MATERIAL DIDÁCTICO

El material didáctico que recibirán los/as alumnos/as de esta acción formativa será el siguiente:

1. Guía de estudio.
2. Documentación necesaria para acceder al centro virtual de formación: dirección, claves, etc.
3. CD – Rom que recoge todo el material didáctico base para seguir el curso (este material también está disponible a través del aula virtual). Este material está estructurado en módulos y diseñado teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - a. Aprendizaje **progresivo**, de forma que se alcancen las metas parciales de una forma gradual.
 - b. Aprendizaje por **descubrimiento**: en ocasiones, el usuario debe “investigar por sí mismo” cuáles son las consecuencias de realizar una determinada operación.
 - c. Aprendizaje por **ensayo-error**: el programa interactivo solicita la participación del usuario/a para la realización de determinadas tarea.
 - d. Combinación de **varios canales de comunicación** entre el ordenador y el alumno/a.
 - e. **Interactividad** entre el alumno/a y determinados programas.

Todo el material didáctico puede imprimirse y/o almacenarse en el ordenador.

6. EVALUACIÓN

La evaluación de la acción formativa se realizará desde dos puntos de vista:

Evaluación de la eficacia de la formación.

Para valorar el grado en el que el/la participante alcanza los objetivos de aprendizaje previstos se realiza una evaluación continua y sumativa.

Esta evaluación combina la **autoevaluación** (mediante pruebas objetivas), que permite que el propio participante compruebe por sí mismo que alcanza los objetivos propuestos –lo que aumenta su motivación, con la realización de **pruebas prácticas** de aplicación de contenido en cada uno de los módulos del curso.

Evaluación de la Eficiencia de la formación

Esta evaluación, que se basará en la realización de un test por parte de los/as participantes, tiene como objetivo medir la satisfacción del usuario respecto al servicio recibido y adoptar medidas de mejora, si fuera necesario, aplicables tanto a lo largo de la acción formativa como en posteriores ediciones.

Esta evaluación se centrará en diferentes áreas: actuación de los recursos humanos, materiales, entorno de trabajo, expectativas cumplidas y transferibilidad.

7. TEMPORALIZACIÓN

	10h	20h	30h	40h	50h	60h	70h	80h	90h	100h	110h	120h	125h
Módulo 1	6 h												
Módulo 2		26 h											
Módulo 3				25 h									
Módulo 4						35 h							
Módulo 5										15 h			
Módulo 6												10 h	
Revisiones													8 h

7. PERFIL DEL EQUIPO DE TELEFORMACIÓN

El perfil del equipo docente es el siguiente:

- Coordinación de curso
 - Técnico/a con experiencia en la gestión, coordinación, dinamización y evaluación de proyectos de teleformación.
- Tutorización
 - Pedagogo/a con experiencia en la impartición y evaluación de acciones de teleformación en el ámbito de las habilidades sociales, formación de formadores y Nuevas Tecnologías relacionadas con la formación.
- Soporte Técnico
 - Experto/a en informática, con experiencia en la resolución de problemas relacionados con las plataformas de teleformación.