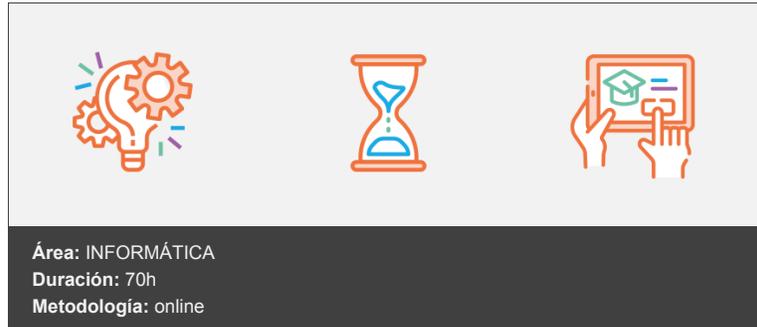


Resolución de Problemas e Identificación de Necesidades



Objetivos

- Capacitar en la identificación de fallos informáticos y su naturaleza.
- Comunicar de forma correcta las incidencias a los servicios de IT.
- Solucionar incidencias informáticas del día a día.
- Saber mapear las utilidades y funcionalidades de las herramientas que se usan con frecuencia.
- Identificar foros, web de apoyo y recursos formativos para entender, detectar las novedades.
- Capacitar en el análisis crítico de novedades, tendencias y soluciones de hardware, apps, plataformas, etc.
- Gestionar desde el dispositivo móvil soluciones para el hogar y oficina inteligente.
- Conocer, razonar y operar la implantación de avances tic en el entorno de trabajo.
- Desarrollar el autoaprendizaje y la formación continua.
- Consultar e identificar fuentes específicas de información de novedades en el ámbito tecnológico.

Contenidos y estructura del curso

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
7. Concepto previos
 2. Elección de la mejor herramienta. Nuevos periféricos y sus usos
 - 2.1 Factores de selección
8. Mantenimiento necesario en equipos informático
9. Sistemas operativos y configuración
 - 4.1 ¿Qué son los sistemas operativos?
 - 4.2 Tipos de sistemas operativos: Windows, MacOS, Linux y Android

10. Importancia de la configuración de los sistemas operativos
11. Opciones de configuración: privacidad, rendimiento y seguridad
 - 6.1 Cómo elegir las mejores opciones de configuración para cada situación
12. Aplicaciones y software
 - 7.1 Tipos de aplicaciones y software: de sistemas y de usuario
13. 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
14. 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
15. 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
16. Concepto previos
17. Evaluación de necesidades y selección de herramientas digitales
 - 2.1 Identificación de las necesidades propias a nivel personal y laboral no cubiertas por las soluciones tecnológicas a nuestro alcance
 - 2.2 Las utilidades y funcionalidades de las herramientas que se usan con frecuencia
 - 2.3 Identificación de foros, web de apoyo y recursos formativos para entender, detectar las novedades
18. Capacidad para el análisis crítico de novedades, tendencias y soluciones de hardware, apps, plataformas, etc.
 - 3.1 Ejemplos de soluciones TIC
 - 3.2 Otras soluciones TIC
 - 3.3 Adaptación y personalización de entornos digitales
19. Conocimiento de las posibilidades de personalización de entornos digitales según necesidades personales
20. Configuraciones para responder a necesidades visuales y auditivas
 - 5.1 Causas de uso en el ámbito laboral
 - 5.2 Uso seguro y responsable de las configuraciones
 - 5.3 Configuraciones de acceso a dispositivo
21. Concepto previos
22. La innovación tecnológica
23. La tecnologías como herramienta
24. Panorama actual
25. Sistematización en la búsqueda de recursos
 - 5.1 La importancia de la sistematización de búsqueda de recursos
 - 5.2 Proceso de búsqueda de soluciones TIC
 - 5.3 Ejemplos de soluciones TIC
 - 5.4 Implementación de soluciones TIC
 - 5.5 Evaluación de impacto
26. Las habilidades necesarias para gestionar de manera efectiva tareas y proyectos
 - 1.1 Las herramientas tecnológicas
 - 1.2 Tipos de herramientas tecnológicas más comunes para la gestión de proyectos incluyen
 - 1.3 Consejos para tener en cuenta al seleccionar las herramientas para la gestión de proyectos
 - 1.4 La ventaja tecnológica
27. Compra avanzada de soluciones de hardware y software
 - 2.1 Guía avanzada para la selección y compra de soluciones de hardware y software
 - 2.2 Criterios de selección más importantes para cada tipo de solución

- 2.3 Consejos para la adquisición de soluciones tecnológicas
 - 2.4 Principales ventajas de utilizar soluciones tecnológicas avanzadas
 - 2.5 Impacto positivo en la eficiencia de los procesos y la productividad en el trabajo
28. Conceptos previos
29. Tipologías de soluciones para el hogar inteligente
- 2.1 Seguridad
 - 2.2 Iluminación
 - 2.3 Climatización
 - 2.4 Entretenimiento
 - 2.5 Electrodomésticos
 - 2.6 Posibles problemas de IoT a nivel hogar
30. Tipologías de soluciones para la oficina inteligente
- 3.1 Comunicaciones
 - 3.2 Gestión de energía
 - 3.3 Automatización de procesos
 - 3.4 Seguridad
 - 3.5 Monitoreo y control de acceso
 - 3.6 Los problemas del IoT en una oficina “inteligente”
31. Cómo gestionar el IoT desde el dispositivo móvil
32. Perspectivas futuras del IoT
33. Avances en inteligencia artificial
- 6.1 IoT en la industria
 - 6.2 IoT en la salud
 - 6.3 IoT en las Ciudades Inteligentes
34. Actitud
- 7.1 Seamos precavidos
35. Conceptos previos
36. La disrupción tecnológica
- 2.1 Importancia de la IA y el ML en la generación de contenidos y la gestión documental
37. IA en la generación de contenidos
- 3.1 Ejemplos de aplicaciones de la IA en la generación de contenidos
38. ML en la gestión documental
- 4.1 Ejemplos en la gestión documental
 - 4.2 Las amenazas
39. Consideraciones éticas y de privacidad
- 5.1 Posibles riesgos y desafíos
 - 5.2 Soluciones y precauciones a tomar
40. Las perspectivas futuras
- 6.1 Tendencias y proyecciones de la IA y el ML en la generación de contenidos y la gestión documental
41. Conceptos previos
42. Recursos formativos disponibles en línea
- 2.1 Plataformas de aprendizaje en línea
 - 2.2 Recursos educativos abiertos
 - 2.3 Redes sociales profesionales
 - 2.4 Blogs y sitios web educativos
 - 2.5 Bibliotecas digitales
43. Generación y mantenimiento de un PLE personalizado
- 3.1 ¿Qué es un PLE y por qué es importante?
 - 3.2 Cómo personalizar un PLE para adaptarse a los objetivos de aprendizaje individuales
 - 3.3 ¿Por qué es importante?
 - 3.4 Herramientas para crear un PLE: diarios, marcadores sociales, gestores de tareas, etc.
44. Cómo personalizar un PLE para adaptarse a los objetivos de aprendizaje individuales
- 4.1 Cómo utilizar un PLE para el aprendizaje permanente y autodidacta

- 4.2 Cómo ayudar a otras personas en la resolución de problemas tecnológicos
 - 4.3 Identificar problemas comunes de tecnología
 - 4.4 Comunicar soluciones de manera clara y concisa
 - 4.5 Utilizar recursos en línea para solucionar problemas de tecnología
45. Importancia de mantenerse actualizado en el ámbito tecnológico
46. Boletines especializados y fuentes de conocimiento para mantenerse al día en el ámbito tecnológico
- 2.1 Blogs especializados
 - 2.2 Revistas técnicas
 - 2.3 Sitios web de noticias de tecnología
 - 2.4 Comunidades en línea
47. La especialización tecnológica como forma de crecimiento profesional
- 3.1 Los problemas de la especialización
 - 3.2 Importancia de la especialización en un mercado laboral competitivo
 - 3.3 Beneficios de enfocarse en una o varias áreas de tecnología
48. La obsolescencia de las competencias digitales
49. La importancia de mantenerse actualizado y adquirir nuevas habilidades
- 5.1 La capacitación y la formación continua como herramientas para mantenerse relevante y competitivo
50. Las claves del desarrollo competencial
51. Reflexión sobre la importancia de mantenerse actualizado en el ámbito tecnológico

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

