

Estándar de competencias profesionales

Dar soporte al usuario de equipos microinformáticos

Familia Profesional	Informática y Comunicaciones
Nivel	2
Código	ECP0222_2
Estado	BOE
Publicación	RD 545/2023

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Formar a los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos, elaborando manuales, guías didácticas, tutoriales e impartiendo cursos o tomando otras medidas para su capacitación según planes de formación.

IC1.1 Las nuevas aplicaciones o nuevas versiones instaladas con funcionalidades modificadas se muestran a los usuarios, explicando las características de las mismas, o en su caso las actualizaciones/diferencias con la versión anterior, apoyándose en documentación y/o medios audiovisuales en su caso, aplicando planes de formación, para garantizar su explotación o una transición eficaz.

IC1.2 Los manuales de instrucciones de explotación de la aplicación o nueva versión instalada se elaboran, usando herramientas tales como procesador de textos, diapositivas, hipertexto u otras, en un formato y nivel comprensible para los usuarios a los que se dirige.

IC1.3 Las utilidades tales como antivirus, programas de compresión y navegadores, entre otros, se explican a los usuarios, usando medios didácticos tales como documentación de apoyo, presentaciones de diapositivas, videotutoriales, explicaciones verbales u otros, confirmando la comprensión de la información transmitida por medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros.

IC1.4 La aplicación de políticas de seguridad tales como la realización de copias de seguridad y la protección y compartición de recursos tales como archivos y carpetas, entre otras, se explican a los usuarios de forma que no haya dudas de utilización, siguiendo las directrices y

recomendaciones del administrador del sistema, comprobando la asimilación por parte del usuario usando medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros.

IC1.5 Las aplicaciones que entrañan riesgos de seguridad tales como navegadores, aplicaciones de videoconferencia, 'software' de descarga o intercambio de ficheros, entre otras, se explican a los usuarios, de manera que comprendan los riesgos/peligros que supone el uso/acceso indebido para que puedan realizar su trabajo de manera confiable.

EC2 Supervisar la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional, elaborando plantillas y elementos de contenido y supervisando su uso para ajustar los contenidos elaborados por ellos a la imagen corporativa y de marca y a los formatos establecidos por la entidad destinataria de dichos contenidos.

IC2.1 Las plantillas de documentos modelo se elaboran, según las instrucciones recibidas de la persona responsable de documentación, informando a los usuarios de su disponibilidad, utilidad y ubicación, utilizando para ello canales tales como correo electrónico, mensajería, intranet u otros establecidos para este fin por la entidad responsable del sistema, informando a los usuarios de los mecanismos de ayuda y contacto para proporcionarles soporte.

IC2.2 Las operaciones de importación/exportación de datos entre aplicaciones se supervisan, asegurando su integridad y que el proceso se concluya sin incidencias.

IC2.3 Las imágenes y gráficos modelo a utilizar por los usuarios en la preparación de documentos se elaboran, mediante programas de creación y/o edición de imágenes, describiendo algunas de las posibilidades que existen en su utilización, de manera que el usuario sepa qué utilizar en cada caso.

IC2.4 Los documentos, hojas de cálculo y presentaciones elaborados por los usuarios se adaptan en su caso a los modelos corporativos, utilizando herramientas de edición al efecto según el tipo de documento.

IC2.5 Los documentos adaptados al modelo corporativo se archivan para su posterior uso o consulta, almacenándolos en el repositorio de archivos digitales siguiendo los procedimientos establecidos por parte del administrador del sistema.

EC3 Proporcionar a los usuarios estructuras de almacenamiento de información, configurándolas para su uso, cumpliendo los requisitos que marque la entidad responsable de sistemas, estableciendo condiciones para su seguridad, integridad y disponibilidad.

IC3.1 Los entornos de almacenamiento de la información tales como equipo local, servidores corporativos y nube, entre otros se determinan, considerando las necesidades de uso, informando a los usuarios de su disponibilidad y normas de uso, garantizando la integridad y

seguridad de los datos de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad responsable de los sistemas.

IC3.2 Las herramientas compartidas entre aplicaciones tales como almacenamiento, edición de documentos de texto y hojas de cálculo en la nube, entre otras herramientas colaborativas se informan, comunicando a los usuarios su disponibilidad y normas de uso para facilitar y garantizar su manejo en condiciones de seguridad.

IC3.3 El intercambio de ficheros y las migraciones entre dispositivos se examinan, comprobando una vez producidos, la integridad de la información transferida, su disponibilidad y las prestaciones en su acceso.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos, dispositivos móviles y periféricos. Sistema operativo y 'software' de base. 'Software' de seguridad y antivirus. Herramientas de diagnóstico. Herramientas de generación de plantillas de las aplicaciones. Herramientas de elaboración de documentación, presentaciones y hojas de cálculo. Herramientas de edición de imágenes y gráficos. Herramientas de gestión de incidencias y soporte telemático. Actualizaciones y parches. 'Software' de gestión colaborativo y de enseñanza asistida por ordenador. 'Software' de acceso a Internet.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de planificación de la actividad preventiva. Normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual y propiedad industrial. Reglas internas de normalización de documentos. Normas internas de la empresa sobre atención al cliente y confidencialidad de la información. Manuales de instalación del 'software' de aplicación o de aplicaciones específicas. Guías de explotación de las aplicaciones. Partes de incidencias e histórico de incidencias. Documentación de la instalación. Plantillas y documentos en formato de la organización. Formularios de entrada/salida. Tutoriales y cursos formativos de paquetes ofimáticos.