

## Competencia Digital: 5.1 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS. Nivel intermedio

KODEA 2022-30-0-20

### TESTUINGURUAN KOKATZEN

#### KONPETENTZIA DIGITALEN EUROPAKO ESPARRUA

**Konpetentzia Digitalen Europako Esparrua** Euskadiko administrazio publikoetan zabaldu dadin bultzatzea, eta ikasteko modu berriak eta ziurtapen-sistemak sustatzea.

Enplegatu publiko modernoaren curriculumean funtsezkoak diren konpetentziak Europako Batzordeak ezarrita ditu; eta konpetentzia horietako bat konpetentzia digitalei lotutakoa da.

Konpetentzia Digitalen Esparruan identifikatzen eta baliozkotzen dira **konpetentzia digitalaren** osagai nagusiak, digitalki gai izateko ezagutza, ahalmen eta jarrera gisa ulertuta.

**DIGCOMP**, (Digital Competence: Identification and European-wide validation of its key components for all levels of learners) proiektua da esparru horren oinarria, eta helburua, aldiz, 21 konpetentzia digital (5 arlotan bereizita) identifikatzea da. Jakite-maila bat, bi jakite-maila edo hiru jakite-maila aurreikusi dira konpetentzia bakoitzerako.

#### ESKUMENEN ESPARRUA

##### 1. ARLOA: DATUEN INFORMAZIOA ETA DATU-ALFABETATZEA

Konpetentziak 1.1. Nabigatzea eta datuak, informazioa eta eduki digitala bilatu eta filtratzea  
1.2. Datuak, informazioa eta eduki digitala ebaluatzea  
1.3. Datuak, informazioa eta eduki digitala kudeatzea

##### 2. ARLOA: KOMUNIKAZIOA ETA LANKIDETZA

Konpetentziak 2.1. Teknologia digitalen bidezko interakzioa  
2.2. Teknologia digitalak erabiliz partekatzea  
2.3. Teknologia digitalak erabiliz herritarrek parte hartzea  
2.4. Teknologia digitalen bidezko lankidetzak  
2.5. Netiketa: sareko portaera  
2.6. Identitate digitala kudeatzea

##### 3. ARLOA: EDUKI DIGITALA SORTZEA

Konpetentziak 3.1. Eduki digitala garatzea  
3.2. Eduki digitala integratzea eta berriz lantzea  
3.3. Egile-eskubideak eta jabetza intelektualeko lizentziak  
3.4. Programazioa

##### 4. ARLOA: SEGURTASUNA

Konpetentziak 4.1. Gailuen babesa  
4.2. Datu pertsonalen babesa eta pribatutasuna  
4.3. Osasuna eta ongizatea babestea  
4.4. Ingurumena babestea

##### 5. ARLOA: ARAZOAK KONPONTZEA

Konpetentziak 5.1. Arazo teknikoak konpontzea  
5.2. Beharrezkoak identifikatzea eta konponbide teknologikoak ematea  
5.3. Teknologia digitalaren erabilera sortzailea  
5.4. Konpetentzia digitaleko gabeziak identifikatzea

#### AZALPEN BIDEOA

[Konpetentzia digitalak](#)

### INFORMAZIO OROKORRA

<https://autoprestakuntza.euskadi.eus>

<b>IRAUPENA</b>	10 ordu	<b>IKASTARORAKO SARBIDEA</b>	Ikastaroa hasi baino bi egun lehenago, mezu elektronikoko bat jasoko duzu, erabiltzaile-izenarekin eta pasahitzarekin. Gogoratu ikastaroa hasten den egunera arte ez dela sarrera gaituko.
<b>HARTZAILEAK</b>	Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetan lan egiten duten enplegatu publikoak.		
<b>BALDINTZAK</b>	Posta elektronikoko kontu bat, ikastarora joango den pertsona <b>modu unibokoan identifikatzeko</b> . Ez dugu onartuko postu bati eslehitutako edo partekatutako posta-konturik. <i>Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren (DBEO) 5.1 d) artikuluan xedatutakoaren arabera, datu pertsonalak zehatzak izango dira, eta, behar izanez gero, eguneratuak. Hori guztia zehaztasun-printzipioa betetzeko.</i>		

<b>PRESTAKUNTZA ARLOA:</b>	<b>IKT (Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak)</b>
<b>MODALITATEA:</b>	<b>Lineakoa</b>
<b>HIZKUNTZA:</b>	<b>Gaztelania</b>



# Competencia Digital: 5.1 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS. Nivel intermedio

**ESKAKIZUN  
TEKNIKOAK**

- SOFTWAREA:**
- Nabigatzaileak: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox edo Chrome eguneratuak
  - Pantailaren bereizmena: 1024 x 768 (gomendatua)
  - Acrobat reader 8 edo berriagoa (gomendatua)
  - Interneterako konexioa, eta Youtube zerbitzuko atzipena zabalik
- HARDWAREA:**
- RAM 4Gb memoria edo 8Gb (gomendatua)
  - Soinu-txartela

HILA	HASIERA	AMAIERA	ADMINISTRAZIO OROKORRA		BESTE ADMINISTRAZIO BATZUK	BAJEN JAKINARAZPENAK (ez dakar matrikula-kosturik)
			ESKATZEKO AZKEN EGUNA	ONIRITZIA	ESKATZEKO AZKEN EGUNA	
<b>EKAINA</b>	ekainaren 6a	ekainaren 17a	Apirilaren 29a	Maiatzaren 2tik 6ra	Maiatzaren 6a	Ekainaren 3ra arte
<b>AZTERKETA EGITEKO EPEA</b>			<b>Ekainaren 20tik 24ra</b>			
<b>TOKIA</b>			Azterketa hiru lurraldeetako <b>IVAPeko egoitzetan</b> egin ahalko da.			
<b>IVAPeko EGOITZAK</b>			Vitoria-Gasteiz Donostia-San Sebastián, 1 (IVAPeko 26.gelan)	Bilbao Alameda Recalde, 18	Donostia San Bartolomé, 28	
<b>ORDUTEGIA</b>			<b>08:30 / 10:30 / 12:30</b>	<b>09:00 / 11:00</b>	<b>09:00</b>	
<b>OHARRA</b>			Ikastaroa irekita egongo da azterketak egiteko epearen azken egunera arte.			

## ZER LORTU NAHI DUGUN

<b>HELBURU OROKORRAK</b>	Identitate digital bat edo batzuk sortzea eta kudeatzea, norberaren ospea babesteko gai izatea, tresna, ingurune eta zerbitzu digital batzuen bidez sortzen ditugun datuak ezagutzea.
<b>GAITASUNAK</b>	<p>Prestakuntza-ekintza amaitzean, ikaslea gai izango da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identitate analogiko bat eta identitate digital bat bereiztea.</li> <li>➤ Identitate digitala eta online ospea (sarekoa, digitala...) zaindu beharra ulertzea.</li> <li>➤ Aztarna digitalaren ezaugarriak ezagutzea (tresna, ingurune eta zerbitzu digital batzuen bidez sortzen diren datuak).</li> </ul>

## PROGRAMA ETA EBALUAZIOA

<b>METODOLOGIA</b>	Autoprestakuntza ikastaroa, online eta tutoretzarik gabekoa. Ikastaroak hainbat unitate didaktiko ditu, baita ariketa praktikoa eta hausnarketa-ariketa batzuk ere.
<b>PROGRAMA</b>	<p><b>1.Modulua: Sareko konexioak eta internet: nola funtzionatzen dute Interneterako konexioek?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. TCP/IP oinarriko kontzeptuak</li> <li>2. IP helbidea</li> <li>3. Sare-maskara, atebidea eta portuak.</li> <li>4. DNS - HOSTS - DHCP</li> <li>5. Windowsen nire sarearen konfigurazioa konprobatu</li> <li>6. Routerrak</li> <li>7. Erabilerak: IP Switcher</li> <li>8. Nire ordenagailuko fitxategiak partekatu</li> <li>9. Inprimagailua partekatu eta gehitu</li> <li>10. Inprimagailua partekatzeko jarraibideak</li> </ol> <p><b>2.Modulua: Arazoak konpontzea eta gure ordenagailua eta fitxategiak leheneratzea</b></p> <p><b>A. Ekipoa eta fitxategiak leheneratzea</b></p>

2022KO ZEHARKAKO PRESTAKUNTZA PLANA

## Competencia Digital: 5.1 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS. Nivel intermedio

1. Windowseko leheneratze-guneak
2. Windowseko leheneratze-gunea berreskuratzea
3. Windowseko sistemaren irudia
4. Segurtasun kopia berreskuratzea
5. Datuak berreskuratzea galduz gero
6. Sistema berrezarri

### B. Arazoak konpontzea

1. Sareko arazoak
2. Sareko beste ohiko arazoak
3. Beste arazoak

### EBALUAZIOA

**Ebaluazioaren helburua** izango da ikastaroaren helburu orokorrak betetzen direla bermatzea.

**Aprobetxamendu-proba** 20 galderako online test bat izango da; ezagutza eta trebetasun galdez osatua, erantzun mota desberdinak dituztenak (erantzun bakar edo anitzekoak, egia ala gezurra itxurakoak eta praktika-simulazio itxurakoak). Proba egiteko gehieneko denbora 30 minutukoa izango da.

- Proba egiteko, hurrengo helbidean eskatu berau egiteko data, ordua eta lekua **5 eguneko** epean: <http://bait.eus>
- Azterketa egiteko **deialdi bakarra** duzu

### IKASTAROAREN BALORAZIOA

Posta elektronikoen bidez, inkestaren lotura jasoko duzu, bete dezazun.

### ZIURTAGIRIAK

**Aprobetxamendu-egiaztagiria** lortzeko **bete beharreko baldintzak**:

- Aprobetxamendu-proba gaintzea: gutxienez, 7erantzun zuzen galdera mota bakoitzeko.

- Webgunetik eta edozein momentutan **probaren ziurtagiria** deskargatzeko aukera duzu "Erabiltzailearen historia, matrikula eta erreklamazioen kudeaketa" atalean.
- **Ikastaroaren aprobetxamendu-ziurtagiria** eskuragarri izango duzu posta elektronikoen jakinarazpena jasotakoan. Sartu "IVAPekiko izapideak", "Ziurtatzeak" atalean.

### PREZIOA

**84€**

AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jardura eta zerbitzuen prezio publikoen zerbatekoa ezartzen duena. (Abenduaren 30eko EHAA, 248. zk.)

### LAGUNTZA

**Laguntza teknikoa** behar izanez gero:

- Deitu CAUko telefono zenbakira (945016) **440**
- Astelehenetik ostiralera 08:00etatik 20:00etara

**Probaren** funtzionamenduari buruz laguntza behar izanez gero:

- Deitu hurrengo telefono-zenbaki honetara **664110557 / 664101155**
- Astelehenetik ostegunera 09:00etatik 18:30era.  
Ostiraletan 09:00etatik 16:00etara.

**Aministrazio-gaiekin** lotutako kontsultak egiteko: [prestakuntza@ivap.eus](mailto:prestakuntza@ivap.eus)

AREA FORMATIVA:	TIC (Tecnología de la información y comunicación)
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

## Competencia Digital: 5.1 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS. Nivel intermedio

### CONTEXTUALIZACIÓN

CÓDIGO 2022-30-0-20

#### MARCO EUROPEO DE COMPETENCIAS DIGITALES

Promover la difusión en las administraciones públicas de Euskadi el **Marco Europeo de Competencias Digitales**, e impulsar nuevas formas de aprendizaje y sistemas de certificación.

La Comisión Europea establece las competencias clave en el curriculum del trabajador empleado público moderno, entre las que se encuentran las competencias digitales.

El Marco de Competencias Digitales identifica y valida los componentes clave de la **competencia digital** en términos de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para ser digitalmente competente.

Este marco, desarrollado sobre la base del proyecto **DIGCOMP**, (Digital Competence: Identification and European-wide validation of its key components for all levels of learners) es un proyecto dirigido a identificar las 21 competencias digitales divididas en 5 áreas. Para cada competencia, hay uno, dos o tres niveles de dominio previstos.

#### MARCO COMPETENCIAL

**ÁREA 1: INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DE DATOS**

Competencias 1.1. Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digital  
1.2. Evaluar datos, información y contenido digital  
1.3. Gestionar datos, información y contenido digital

**ÁREA 2: COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN**

Competencias 2.1. Interactuar a través de tecnologías digitales  
2.2. Compartir a través de tecnologías digitales  
2.3. Participación ciudadana a través de tecnologías digitales  
2.4. Colaborar a través de tecnologías digitales  
2.5. Netiqueta: comportamiento en la red  
2.6. Gestionar la identidad digital

**ÁREA 3: CREACIÓN DE CONTENIDO DIGITAL**

Competencias 3.1. Desarrollo de contenido digital  
3.2. Integración y reelaboración de contenido digital  
3.3. Derechos de autor y licencias de propiedad intelectual  
3.4. Programación

**ÁREA 4: SEGURIDAD**

Competencias 4.1. Protección de dispositivos  
4.2. Protección de datos personales y privacidad  
4.3. Protección de la salud y el bienestar  
4.4. Protección del entorno

**ÁREA 5: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Competencias 5.1. Resolución de problemas técnicos  
5.2. Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas  
5.3. Uso creativo de la tecnología digital  
5.4. Identificación de brechas en la competencia digital

#### VÍDEO EXPLICATIVO

[Competencias digitales](#)

### INFORMACIÓN GENERAL

<b>DURACIÓN</b>	10 horas	<b>ACCESO CURSO</b>	<a href="https://autoprestakuntza.euskadi.eus">https://autoprestakuntza.euskadi.eus</a> Dos días antes del inicio del curso recibirás un correo electrónico con el nombre de usuario/a y la contraseña. Recuerda que el acceso no se habilitará hasta el primer día de inicio del curso.
<b>DIRIGIDO A</b>	Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.		
<b>REQUISITOS</b>	Una cuenta de correo electrónico que identifique unívocamente a la persona asistente al curso. No admitiremos cuentas de correo compartidas o asignadas a un puesto. <i>Conforme a lo dispuesto en el artículo 5.1 apartado d) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), los datos personales serán exactos y, si fuera necesario, actualizados. Todo ello en cumplimiento del principio de exactitud.</i>		

AREA FORMATIVA:	TIC (Tecnología de la información y comunicación)
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

## Competencia Digital: 5.1 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS. Nivel intermedio

### REQUISITOS TÉCNICOS

**SOFTWARE:**

- Navegador: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox ó Chrome actualizados
- Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado)
- Acrobat reader 8 ó superior (recomendado)
- Conexión a Internet y acceso a Youtube

**HARDWARE:**

- Memoria RAM 4Gb o 8Gb (recomendado)
- Tarjeta de sonido

MES	INICIO	FIN	ADMINISTRACIÓN GENERAL		OTRAS ADMINISTRACIONES	AVISO BAJAS (no conlleva coste de matrícula)
			ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	VºBº	ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	
JUNIO	6 junio	17 junio	29 de abril	del 2 al 6 de mayo	6 de mayo	Hasta el 3 de junio
<b>PRUEBAS DE APROVECHAMIENTO</b>			<b>Desde el 20 al 24 de junio</b>			
<b>LUGAR</b>			La prueba se podrá realizar en las <b>sedes del IVAP</b> de cualquiera de los tres territorios.			
<b>SEDES del IVAP</b>			Vitoria-Gasteiz Donostia-San Sebastián, 1 (Aula 26 del IVAP)	Bilbao Alameda Recalde, 18	Donostia San Bartolomé, 28	
<b>HORARIO</b>			<b>08:30 / 10:30 / 12:30</b>		<b>09:00 / 11:00</b>	<b>09:00</b>
<b>NOTA</b>			El curso permanecerá abierto hasta el último día del plazo de exámenes.			

## QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

**OBJETIVOS GENERALES** Identificar problemas técnicos concretos y habituales mientras utilizo dispositivos y tecnologías digitales, y seleccionar soluciones concretas y rutinarias para ellos.

**COMPETENCIAS** Al finalizar la acción formativa el alumnado será capaz de:

- indicar problemas técnicos bien definidos y de rutina,
- diferenciar problemas técnicos al operar dispositivos y utilizar entornos digitales,
- seleccionar soluciones para ellos

## PROGRAMA Y EVALUACIÓN

**METODOLOGÍA** Curso de autoformación online sin tutoría. El curso consta de varias unidades didácticas así como ejercicios prácticos y de reflexión.

**PROGRAMA**

**Módulo 1: Conexiones de red e internet: ¿Cómo funcionan las conexiones a Internet?**

1. Conceptos básicos de TCP/IP
2. Dirección IP
3. Máscara, puerta de enlace y puertos
4. DNS - HOSTS - DHCP
5. Comprobar mi configuración de red en Windows
6. Routers
7. Utilidades: IP Switcher
8. Compartir archivos de mi PC
9. Compartir y agregar una Impresora
10. Pasos para compartir una impresora

**Módulo 2: Resolución de problemas y restauración de nuestro equipo y archivos**

**A. Restauración de nuestro equipo y archivos**

1. Puntos de restauración de Windows
2. Recuperar un punto de restauración de Windows
3. Imagen del sistema de Windows
4. Recuperar nuestras copias de seguridad



AREA FORMATIVA:	TIC (Tecnología de la información y comunicación)
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

## Competencia Digital: 5.1 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS. Nivel intermedio

5. Recuperar datos en casos de pérdida
6. Reinstalación del sistema

### B. Resolución de problemas

1. Problemas de red
2. Otros problemas de red comunes
3. Otros problemas

<b>EVALUACIÓN</b>	<p>El <b>Objetivo</b> de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos generales del curso.</p> <p>La <b>prueba de aprovechamiento</b> será un test online de 20 preguntas; de conocimiento y de habilidad, con distintos tipos de respuesta (única opción, opción múltiple, verdadero-falso, y de simulación práctica). El tiempo máximo para realizar la prueba será de 30 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para realizar la prueba tiene que solicitar fecha, lugar y hora dentro del plazo de <b>5 días</b>, en la siguiente dirección: <a href="http://www.bait.eus">http://www.bait.eus</a></li> <li>- Solo existe <b>una única convocatoria</b> de examen.</li> </ul>
<b>VALORACIÓN CURSO</b>	A través del correo electrónico recibirá el enlace de la encuesta para su cumplimentación.
<b>CERTIFICADOS</b>	<p><u>Requisitos a cumplir para lograr el <b>Certificado de aprovechamiento</b>:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Superar la prueba de aprovechamiento; al menos 7 respuestas correctas en preguntas de conocimiento y otras 7 en las de habilidad.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El <u>certificado de la prueba</u> se lo podrá descargar en cualquier momento desde el “Historial de usuario, gestión de matrículas y reclamaciones” de la página de <a href="http://www.bait.eus">http://www.bait.eus</a></li> <li>• El <u>certificado de aprovechamiento del curso</u>, estará a su disposición una vez que reciba la notificación en su correo electrónico. Acceda a “Trámites con el IVAP” apartado “Certificaciones”.</li> </ul>
<b>PRECIO</b>	<p><b>84 €</b></p> <p>ORDEN de 11 de diciembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se fija la cuantía de los precios públicos de las actividades y servicios que presta el Instituto Vasco de Administración Pública.(BOPV nº 248, de 30 de diciembre).</p>
<b>AYUDA</b>	<p>En caso de necesitar <u>asistencia técnica</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ póngase en contacto con el CAU en el (945016) <b>440</b></li> <li>➤ de lunes a viernes de 08:00 a 20:00</li> </ul> <p>En caso de necesitar <u>asistencia</u> sobre el funcionamiento de la <u>prueba</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ póngase en contacto en el <b>664110557</b> ó <b>664101155</b></li> <li>➤ de lunes a jueves de 09:00 a 18:30. Viernes de 09:00 a 16:00.</li> </ul> <p>Para consultas relacionadas con <u>temas administrativos</u>: <a href="mailto:prestakuntza@ivap.eus">prestakuntza@ivap.eus</a></p>