

# CURSO CapacitaTECH para personas con discapacidad intelectual y/o autismo

Convocatoria 2025

## BASES DE LA FORMACIÓN

### DATOS PROGRAMA FORMATIVO SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

**Fecha Inicio:** 30 de mayo de 2025

**Fecha Fin:** 24 de octubre de 2025

**Horario:** de 9:30 a 13:30 horas de lunes a viernes.

- **Clases técnicas:** de lunes a jueves
- **Formación para el empleo:** viernes de 9:30h a 12:30h
- **Clases de inglés:** viernes de 12:30h a 13:30h

**Formato:** Presencial

**Duración Prácticas:** 240h (3 meses de PCP)

### BENEFICIARIOS

Podrán solicitar la formación personas que cuente con un certificado de discapacidad\* igual o superior al 33% emitido por una Comunidad Autónoma española, que tenga nacionalidad española o extranjero con permiso de trabajo en el reino de España y que reúna los requisitos exigidos en los apartados siguientes.

\*Debe especificar en su Certificado de Discapacidad o en el Informe médico o psicológico que la persona participante tiene reconocida la **discapacidad intelectual y/o autismo**

### REQUISITOS

#### Requisitos Generales:

- Tener conocimiento básico en herramientas digitales o sistemas informáticos (microsistemas)
- Contar con certificado de discapacidad intelectual igual o superior al 33%
- Tener disponibilidad en el horario establecido para la formación.
- Compromiso de participación y finalización del curso.
- Superar el proceso de selección.

#### Requisitos competenciales

- Implicación, compromiso y responsabilidad
- Planificación y Organización
- Orientación a Resultados
- Motivación, Optimismo y Energía

## DOCUMENTACION A PRESENTAR

- Copia del certificado de discapacidad o tarjeta en vigor expedido en España.
- Copia DNI.
- El CV es necesario que esté registrado en la web de la Fundación Adecco: [www.fundacionadecco.org](http://www.fundacionadecco.org).
- Anexo III: Aceptación de las Bases de la Formación Firmado

## PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN.

El plazo para hacer llegar a la Fundación Adecco la solicitud y documentación requerida será desde el 25 de abril al 15 de mayo de 2025.

## SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

El proceso de admisión contará con las siguientes fases que se desarrollarán entre los meses de marzo y abril:

1. **Entrevista de valoración con Fundación Adecco.**
  - Entrevista de motivación y competencias
  - Pruebas psicotécnicas: competencias laborales, test mecanografía.

La Fundación Adecco comunicará a los participantes la superación o no del proceso a la finalización del mismo.

## RESOLUCIÓN

Una vez finalizado el proceso de admisión completo se comunicará por correo electrónico y teléfono a todos los participantes la admisión al curso de CapacitaTECH: soporte informático y resolución de incidencias.

## PROTECCION DE DATOS

La Fundación Adecco establecerá todos los mecanismos legales para salvaguardar la privacidad de la documentación presentada en la solicitud de curso de formación de Fundación Adecco. Todos los datos de carácter personal que el usuario nos proporcione pasarán a formar parte de un fichero automatizado de carácter personal del que la Fundación Adecco es responsable.

La persona beneficiaria al presentar sus datos se compromete a que los mismos sean fidedignos, correctos y actuales. Se informa que la solicitud podrá ser rechazada si se detectase cualquier dato falso o engañoso facilitado por el usuario o que no cumplan los requisitos, procediéndose a su eliminación sin necesidad de previo aviso.

El tratamiento de los datos de carácter personal de los usuarios realizado por la Fundación Adecco, así como el envío de comunicaciones comerciales realizadas por medios electrónicos son acordes, respectivamente, con la normativa general vigente: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de Protección de Datos Personales, la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

Usted podrá, en cualquier momento, ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento o portabilidad de los datos enviando un correo electrónico a la dirección [proteccion.datos@adecco.com](mailto:proteccion.datos@adecco.com). Le informamos, como destinatario de este mensaje, que las comunicaciones por medios electrónicos no permiten asegurar, ni garantizar la confidencialidad, integridad o correcta recepción del mensaje, declinando cualquier responsabilidad por la concurrencia de tales incidencias. Puede dejar de recibir esta información en su cuenta de e-mail accediendo con sus claves personales a "Mi sitio Adecco" (apartado "Mis opciones") a través del siguiente link: [https://4dec.co/index.php/syn.candidate/do.\\_displayLogin](https://4dec.co/index.php/syn.candidate/do._displayLogin)

## OBLIGACIONES

- **Compromiso de asistencia:** El curso se desarrolla de lunes a viernes en horario de 9:30 a 13:30 h. Se admitirán un máximo de 3 faltas sin justificar. Superadas las 3 faltas se considera falta de aprovechamiento del curso y se anulará la inscripción al curso.

- **Compromiso de aprovechamiento:** Además de asistir a las clases presenciales, para el correcto aprovechamiento del curso diariamente es necesario un tiempo estimado de 2 horas de trabajo personal para completar tareas complementarias.

El incumplimiento de los compromisos de asistencia y/o de aprovechamiento por parte del alumno conllevarán la expulsión del curso. En caso contrario, cuando se supere la formación se emitirá un diploma acreditativo de superación del curso por parte de Fundación Adecco.

La participación en esta convocatoria implica la aceptación de las presentes bases.

## **ANEXO I: Contenidos del programa formativo.**

### **I. HELPDESK**

1. Introducción al Helpdesk
2. Estructura del Departamento de Helpdesk
3. Herramientas y Software de Helpdesk
4. Proceso de Resolución de Incidencias
5. Métricas y Evaluación del Desempeño
6. Casos de Estudio en Helpdesk

### **II. HARDWARE**

1. Introducción al Hardware
2. Funcionamiento del Hardware
3. Mantenimiento del Hardware
4. Problemas Comunes de Hardware
5. Actualización de Hardware
6. Hardware y Software
7. Hardware en el Futuro

### **III. SOPORTE TÉCNICO**

1. Introducción al Soporte Técnico
2. Soporte Telefónico
3. Soporte por Email
4. Soporte por Chat
5. Creación de un Guión de Soporte
6. Creación de un Árbol de Decisiones
7. Prácticas de Soporte Técnico

### **IV. JIRA**

1. Introducción a Jira- ¿Qué es Jira?
2. Cómo Funciona Jira
3. Usuarios en Jira
4. Crear Proyecto en Jira
5. Plantillas en Jira

6. Gestión de Incidencias en Jira

## **V. SOFTWARE**

1. Introducción al Software

2. Software de Sistema

3. Software de Aplicación

4. Instalación y Configuración de Software

5. Actualización de Software

6. Licencias de Software

7. Tendencias en Software

## **VI. OTRAS APLICACIONES EMPRESARIALES**

1. Introducción a las Aplicaciones Empresariales

2. Microsoft Teams

3. Microsoft Outlook

4. Navegadores Web

5. Antivirus

6. Integración de Aplicaciones Empresariales

## **VII. SEGURIDAD**

1. Introducción a la Seguridad Informática

2. Contraseñas Seguras

3. Uso Seguro de Internet

4. Seguridad en Dispositivos Móviles

5. Respuesta ante Incidentes de Seguridad

### **EVALUACIÓN DEL CURSO:**

1. Casos prácticos al final de cada módulo. Es necesario aprobar el 50% de los casos prácticos para la superación del curso.
2. Presentación de proyecto transversal. Tiene que obtenerse como mínimo un 5 en la nota media para la superación del curso.
3. Valoración continua de la aptitud y motivación en el desarrollo diario.
4. Se entregará un diploma acreditativo de superación del curso a aquellas personas que terminen la formación de manera satisfactoria.

## ANEXO II: Criterios de Selección

- \* CV completo subido a través de la página web de Fundación Adecco
- \* Presentación del Certificado o tarjeta de discapacidad igual o superior al 33% en vigor y emitido por una Comunidad Autónoma española. (Personas con discapacidad intelectual)
- \* Resultado de test de Competencias Laborales:

- o Implicación, compromiso y responsabilidad: mínimo nivel 4.

- Constancia y perseverancia
- Implicación con los objetivos propuestos
- Sentimiento de responsabilidad hacia la tarea y sus resultados

- o Planificación y Organización: mínimo nivel 3.

- Organización de recursos
- Priorización de objetivos y tareas
- Gestión del tiempo y el orden

- o Orientación a Resultados: mínimo nivel 4

- Consecución de resultados conforme a objetivos
- Maximización Rentabilidad y eficiencia en el uso de los recursos y ahorro de costes
- Actitud y perseverancia respecto a los resultados

- o Motivación, Optimismo y Energía: mínimo nivel 3.

- Actitud ante el trabajo.
- Actitud ante las dificultades.

\*Resultado del test Mecanografía: 30 wpm

\*Superar la entrevista personal.

## ANEXO III Aceptación Bases de la Formación

SOLICITUD CURSO CapacitaTECH FUNDACIÓN ADECCO. I Edición.

### DATOS PERSONALES

NOMBRE Y APELLIDOS	
DNI	
TELEFONO	
MAIL	
DIRECCION (Ciudad, Provincia, CP)	
FECHA NACIMIENTO	

Con la firma del este documento acepto los compromisos reflejados en las Bases de la Convocatoria:

- **Compromiso de asistencia:** El curso se desarrolla de lunes a viernes en horario de 9:30 a 13:30 h. Se admitirán un máximo de 3 faltas sin justificar. Superadas las 3 faltas se considera falta de aprovechamiento del curso y se anulará la inscripción al curso.

- **Compromiso de aprovechamiento:** Además de la asistencia presencial a las clases, para el correcto aprovechamiento del curso diariamente es necesario un tiempo estimado de 2 horas de trabajo personal para completar tareas complementarias.

El incumplimiento de los compromisos de asistencia y/o de aprovechamiento por parte del alumno conllevarán la expulsión del curso.

Conforme al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de Protección de Datos Personales y a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, la información facilitada en este documento será tratada confidencialmente, teniendo como exclusiva finalidad el cumplimiento de los objetivos de los beneficiarios con el fin último de lograr la integración laboral. La cumplimentación de todos los datos tiene carácter obligatorio e implica aceptar y consentir expresamente el tratamiento de los mismos. Vd. podrá, en cualquier momento, ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento o portabilidad de los datos enviando un correo electrónico a la dirección [proteccion.datos@adecco.com](mailto:proteccion.datos@adecco.com). El responsable del fichero es Fundación Adecco CIF: G-82382987, con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara 110, en Madrid.

Con la firma de esta solicitud acepto las Bases de la Convocatoria así como los compromisos aquí reflejados.

....., .....de ..... 2025

**Nombre solicitante:**

**Firma solicitante:**