

GUÍA DOCENTE

MÓDULO FORMATIVO

MF1019_2 APOYO PSICOSOCIAL, ATENCIÓN RELACIONAL Y COMUNICATIVA EN INSTITUCIONES

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN	4
3. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL APRENDIZAJE.....	9
3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación	10
4. INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	11
5. REGISTRO DE LOS RESULTADOS	13
6. FUNCIÓN DE LOS/LAS FORMADORES/AS	15
EJEMPLOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	16

1. INTRODUCCIÓN

Un **Certificado de Profesionalidad** es un documento que permite acreditar a un/a trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales (CNCP); por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

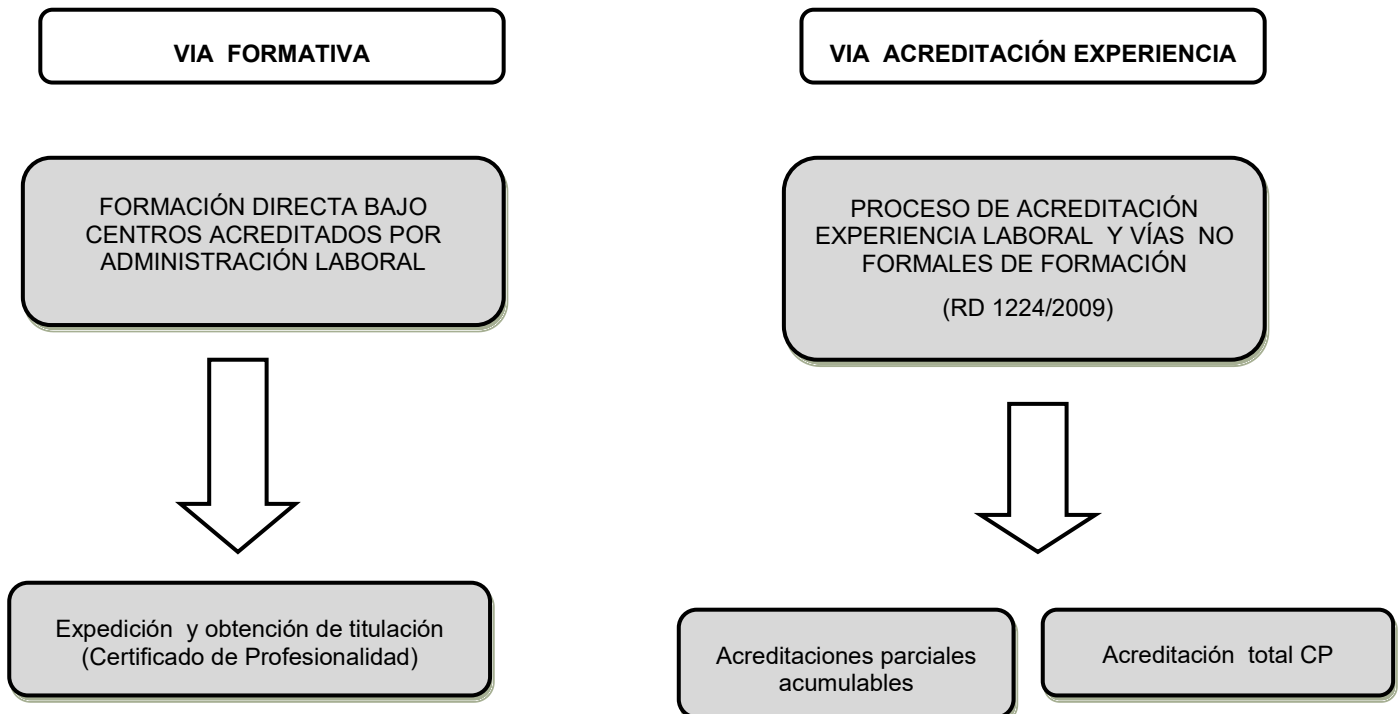
Este documento es emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

Esta formación está regulada por el RD 34/2008, de 18 de enero, modificado por el RD 189/2013 de 15 de marzo.

Los certificados se obtienen, por una parte, tras superar todos los módulos formativos lo integran y, por otra, mediante los procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, RD 1224/2009.

Dicha titulación es expedida directamente desde la Administración laboral competente mediante la presentación a pruebas para acreditar competencias laborales por el RD marcado anteriormente o bien, por la realización de formación asociada a los mismos a través del fichero de especialidades formativas que pueden impartirse en los centros de formación acreditados por los servicios de empleo correspondientes.



PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

El módulo formativo **MF1019_2 Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones** de 130 horas de duración, tiene como unidad de competencia "*Desarrollar intervenciones de atención psicosocial dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional*". Se encuentra dentro del certificado de profesionalidad siguiente:

- **SSCS0208 ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A PERSONAS DEPENDIENTES EN INSTITUCIONES SOCIALES** marcado bajo el RD 1379/2008, 1 de agosto, modificado por el RD 721/2011, de 20 de mayo, modificado por el RD 625/2013, de 2 de agosto.

El desarrollo de la acción formativa se estructura de la siguiente manera:

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades didácticas
MF1019_2 Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones.	UF0129 Animación social de personas dependientes en instituciones.	<ul style="list-style-type: none"> – Participación en la atención psicosocial de las personas dependientes en la institución sociosanitaria – Reconocimiento de las características psicológicas de personas dependientes – en instituciones – Acompañamiento de los usuarios
	UF0130 Mantenimiento y mejora de las actividades diarias de personas dependientes en instituciones.	<ul style="list-style-type: none"> – Mantenimiento y entrenamiento de las funciones cognitivas en situaciones cotidianas de la institución: – Mantenimiento y entrenamiento de hábitos de autonomía personal en situaciones cotidianas de la institución
	UF0131 Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones.	<ul style="list-style-type: none"> – Mejora del proceso de comunicación con el usuario – Utilización de técnicas de comunicación alternativa y aumentativa

Las capacidades y criterios de evaluación marcados en el RD 1379/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 721/2011, de 20 de mayo, modificado por el RD 625/2013, de 2 de agosto, por el que se regula el certificado de profesionalidad al que pertenece este módulo formativo, se enmarcan dentro de las unidades didácticas tal y como se detalla a continuación:

MF1019_2: Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones	
UNIDAD FORMATIVA	UF0129: Animación social de personas dependientes en instituciones.
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>C1: Aplicar técnicas y estrategias de apoyo y desarrollo de habilidades de relación social adaptadas a los colectivos de intervención.</p> <p>CE1.1 Describir las características y necesidades fundamentales de las relaciones sociales de las personas dependientes.</p> <p>CE1.2 Reconocer las intervenciones que se deben realizar y los criterios y estrategias para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El apoyo psicosocial a los usuarios. - La creación de nuevas relaciones. - La mejora de la comunicación del usuario con su entorno. <p>CE1.3 Colaborar en la aplicación de técnicas y estrategias de apoyo y desarrollo de habilidades sociales adaptadas a situaciones cotidianas.</p> <p>CE1.4 En un supuesto práctico: identificar las conductas y comportamientos característicos de las personas dependientes durante el periodo de adaptación a una institución.</p>	<p>1. Participación en la atención psicosocial de las personas dependientes en la institución sociosanitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomento de la adaptación a la institución de las personas dependientes: -Características. -Factores que favorecen o dificultan la adaptación. -Apoyo durante el periodo de adaptación. -Estrategias de intervención. - Fomento de la relación social de las personas dependientes: -Características. -Habilidades sociales fundamentales. -Factores. -Dificultades. -Técnicas para favorecer la relación social. -Actividades de acompañamiento y de relación social, individual y grupal. -Medios y recursos: aplicaciones de las nuevas tecnologías, recursos del entorno. -Utilización del ambiente como factor favorecedor de la autonomía personal, comunicación y relación social: -Elementos espaciales y materiales: distribución, presentación. -Decoración de espacios. -Diseño y elaboración de materiales. -Características específicas de la motivación y el aprendizaje de las personas enfermas dependientes <p>2. Reconocimiento de las características psicológicas de personas dependientes en instituciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptos fundamentales: -Ciclo vital. -Conducta. -Procesos cognitivos. -Motivación. -Emoción, alteraciones. - Proceso de envejecimiento. -Enfermedad y convalecencia: cambios bio psico-sociales. -Incidencias en la calidad de vida. -Evolución del entorno socioafectivo y de la sexualidad de la persona mayor. -Necesidades especiales de atención y apoyo integral. -Calidad de vida, apoyo y autodeterminación en la persona mayor.

MF1019_2: Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones	
UNIDAD FORMATIVA	UF0129: Animación social de personas dependientes en instituciones.
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Conceptos fundamentales. -Características y necesidades en enfermedad y convalecencia. - Discapacidades en las personas dependientes: -Concepto. -Clasificación y etiologías frecuentes. -Características y necesidades. -Calidad de vida, apoyo y autodeterminación de las personas con discapacidad. <p>3. Acompañamiento de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de acompañamiento de las personas dependientes en la institución. - Áreas de intervención, límites y deontología. -Funciones y papel del profesional en el acompañamiento. - Intervenciones más frecuentes. -Técnicas y actividades para favorecer la relación social. - Técnicas básicas de comunicación: individuales y grupales. - Acompañamiento en las actividades.

MF1019_2: Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones	
UNIDAD FORMATIVA	UF0130: Mantenimiento y mejora de las actividades diarias de personas dependientes en instituciones.
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>C1: Aplicar técnicas y estrategias para el acompañamiento de los usuarios en el desarrollo de actividades.</p> <p>CE1.1 Describir las características y el funcionamiento de grupos de personas dependientes en el desarrollo de actividades.</p> <p>CE1.2 Establecer la necesidad de respeto a los intereses de los propios usuarios y los principios de autodeterminación de la persona dependiente a la hora de realizar las actividades.</p> <p>CE1.3 Participar en la realización de fiestas o eventos especiales dentro de una institución social.</p> <p>CE1.4 En situaciones prácticas de participación grupal, identificar en los usuarios signos y actitudes de emoción intensa y situaciones de crisis, proponiendo estrategias de actuación para reconducirlas.</p> <p>CE1.5 Aplicar en situaciones grupales con usuarios, cuestionarios sencillos, procedimientos y/o técnicas de observación del funcionamiento de un grupo, identificando roles, funciones y tareas de sus integrantes, así como el desarrollo y adecuación de las actividades realizadas.</p>	<p>1. Mantenimiento y entrenamiento de las funciones cognitivas en situaciones cotidianas de la institución</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para el entrenamiento de la memoria. - Técnicas para el entrenamiento de la atención. -Técnicas para el entrenamiento de la orientación espacial, temporal y personal. -Técnicas para el entrenamiento del razonamiento. -Elaboración de estrategias básicas de intervención. <p>2. Mantenimiento y entrenamiento de hábitos de autonomía personal en situaciones cotidianas de la institución</p> <ul style="list-style-type: none"> -Técnicas, procedimientos y estrategias de intervención. -Técnicas de resolución de conflictos. -Procedimientos y estrategias de modificación de conducta. - Comportamientos en grupo. - Utilización de las dinámicas de grupo. -Observación del usuario en situaciones especiales, fiestas y eventos: -Técnicas básicas de observación. -Intervención en situaciones de crisis. -Comunicación de incidencias al equipo interdisciplinar.

MF1019_2: Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones	
UNIDAD FORMATIVA	UF0131: Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones.
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>C1: Determinar y seleccionar, en el contexto de atención a personas dependientes, estrategias comunicativas para favorecer la relación social de usuarios con dificultades especiales de comunicación, manejando los recursos disponibles y sistemas alternativos que procedan.</p> <p>CE1.1 Explicar las necesidades que presentan las personas con dificultades comunicativas en su vida diaria.</p> <p>CE1.2 Seleccionar y utilizar las técnicas de comunicación verbal y no verbal adecuadas a un contexto dado.</p> <p>CE1.3 En un supuesto práctico de comunicación entre profesional y usuarios, identificar los contextos y las características interactivas de cada situación, así como los principales recursos y estrategias de actuación favorecedores de la comunicación.</p> <p>CE1.4 En un supuesto práctico de comunicación oral con personas dependientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reconocer los sistemas usuales que garantizan la comunicación con la persona a la hora de llevar a cabo su cuidado y atención integral a lo largo del día. -Utilizar a partir de estos recursos: escritura, fotos, objetos, dibujos, un código de apoyo que facilite la comunicación y atención integral al usuario. -Emitir y comprender mensajes sencillos para mantener conversaciones sobre temas cotidianos. 	<p>1. Mejora del proceso de comunicación con el usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de comunicación; características. - Barreras en la comunicación, interferencias y ruidos. - Pautas para mejorar la comunicación con el usuario: claridad, sencillez, atención, empatía. - Técnicas básicas de comunicación no verbal. - Adaptación del léxico de la institución a las características del usuario. - Comunicación con los familiares y el entorno del usuario. <p>2. Utilización de técnicas de comunicación alternativa y aumentativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Necesidades especiales de comunicación. -Estrategias y recursos de intervención comunicativa. - Sistemas alternativos de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> -Concepto y clasificación. -Uso del vocabulario básico de la atención sociosanitaria en instituciones de atención social en los lenguajes alternativos usuales: BLISS, SPC y LSE. -Ayudas técnicas para la comunicación alternativa y aumentativa. -Técnicas de comunicación con enfermos de alzhéimer.

A medida que se avance en el desarrollo de las unidades didácticas, el/la docente deberá evaluar a los/as alumnos/as en relación a estas capacidades.

El sistema de evaluación se define en el apartado siguiente.

3. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL APRENDIZAJE

La evaluación de la adquisición de las capacidades y competencias del módulo formativo, se llevará a cabo mediante:

- Evaluación continua
- Evaluación final

La evaluación continua está formada por las actividades y supuestos prácticos realizados en el aula.

Entendemos por supuestos prácticos los ejercicios basados en casos reales, simulaciones o situaciones descritas previamente y de manera detallada sobre la que el alumno debe plantear una solución o propuesta.

En cuanto a las actividades, son ejercicios con un breve planteamiento y de ejecución o resolución inmediata.

Esta evaluación continua, es el resultado de la media obtenida entre las distintas puntuaciones de las pruebas establecidas y suponen un 30% de peso en la nota final.

Por otro lado, la evaluación final consistirá en una prueba de evaluación de todo el módulo formativo. Esta prueba es de carácter teórico práctico y estará compuesta por preguntas abiertas, así como por pequeños supuestos prácticos. En ella se verán representadas todas las capacidades y unidades didácticas.

El peso de esta prueba es del 70%. En caso de que algún alumno/a no supere la prueba final, se programará una segunda convocatoria.

Cada una de estas pruebas da respuesta a las capacidades establecidas en el Real Decreto de referencia.

Tanto los ejercicios que componen la evaluación continua, como la prueba de evaluación final, se puntuarán en una escala de 0 a 10, siendo 5 la puntuación mínima para superarla.

El resultado final del módulo se valorará en función de los siguientes baremos:

RESULTADO	PUNTUACIÓN
No apto	De 0 a 4'99
Apto (Suficiente)	De 5 a 6'99
Apto (Notable)	De 7 a 8'99
Apto (Sobresaliente)	De 9 a 10

El registro de los resultados obtenidos de cada prueba se llevará a cabo en el documento denominado **Acta de Evaluación**.

A continuación, se indican las pruebas mínimas a realizar en el módulo y unidades formativas:

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PRUEBAS DE EVALUACIÓN
MF1019_2 Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones	UF0129 Animación social de personas dependientes en instituciones.	– Examen de la UF0129 – Actividad 1 “Desarrollo de habilidades de relación social” (Capacidad 1)
	UF0130 Mantenimiento y mejora de las actividades diarias de personas dependientes en instituciones.	– Examen de la UF0130 – Supuesto práctico 1 “Observación y análisis del funcionamiento de un grupo” (Capacidad 1)
	UF0131 Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones.	– Examen de la UF0131 – Supuesto práctico 1 “Estrategias y recursos comunicativos” (Capacidad 1)

3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación

Los tipos de ejercicios evaluables que se tendrán en cuenta en la evaluación continua serán:

- Supuestos prácticos
- Actividades

Al menos debe realizarse un instrumento por cada 30 horas de curso.

En el caso de la evaluación final, el ejercicio a realizar será:

- Prueba de evaluación final

A continuación, se describe detalladamente las pautas para la elaboración de estos instrumentos de evaluación.

A) Supuestos prácticos

Definimos un supuesto práctico como un ejercicio en el que se parte de una situación descrita de manera detallada sobre la cual el/la alumno/a debe plantear una solución o una propuesta de resolución.

Para la elaboración de este tipo de instrumento es necesario indicar un punto de partida para situar al/a la alumno/a en un contexto determinado y a partir de ahí realizar preguntas para que el/la alumno/a pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos y pueda demostrarse que supera la capacidad indicada.

Todo supuesto práctico debe, por tanto, constar de un enunciado del ejercicio y, en caso de ser necesario, información relativa al mismo para poder realizarlo.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el/la alumno/a para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del alumno para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad correspondiente.

B) Actividades

Definimos las actividades como pequeños ejercicios con un breve planteamiento sobre el cual el alumno plantea una solución. Pueden incluirse dentro de las actividades el análisis de una normativa, la búsqueda de información, selección de herramientas...

Las actividades deben incluir un enunciado del ejercicio y, en caso de ser necesario, información relativa al mismo para poder realizarlo.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el/la alumno/a para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del/de la alumno/a para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad o capacidades correspondientes.

C) Prueba de evaluación final

La Orden ESS/1897/2013 indica que:

“Al término de cada módulo formativo se aplicará una prueba de evaluación final de carácter teórico-práctico que estará referida al conjunto de las capacidades, criterios de evaluación y contenidos asociados a dicho módulo.

(...)

Cuando el módulo se estructure en unidades formativas, la citada prueba se configurará de manera que permita identificar la puntuación obtenida en cada una de ellas.”

Es decir, los alumnos deben presentarse a un examen o prueba de evaluación final por cada Módulo Formativo y en caso de que ese módulo esté formado por varias Unidades Formativas, el examen estará diferenciado de manera que se pueda asignar una puntuación a cada Unidad Formativa.

El mínimo de preguntas/ejercicios que debe tener una prueba de evaluación es de 5. Las características de las mismas son:

- Únicamente se realizarán preguntas de respuesta abierta y de desarrollo.
- Se deben incluir siempre algún ejercicio de carácter práctico.
- Debe indicarse en cada pregunta la capacidad con la cual se relaciona y la puntuación de cada una.
- El examen se puntúa de 0 a 10, siendo la nota mínima para superarlo de 5.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el/la alumno/a para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del/de la alumno/a para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad.

Teniendo en cuenta que la normativa contempla dos convocatorias de examen, se deben entregar dos modelos de examen diferentes por UF/MF.

4. INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El/la docente debe disponer de los siguientes documentos:

- Anexo XVII.1. Planificación didáctica
- Anexo XVIII. Programación didáctica
- Anexo XIX.1. Planificación de la evaluación del aprendizaje
- Anexo XXII. Informe de evaluación individualizado
- Anexo XXIII. Acta de evaluación

De estos documentos, el/la docente revisar y adaptar los siguientes de la manera que se indica.

A) Anexo XVIII Programación didáctica

Se hará entrega al/a la docente de este documento elaborado, en el cual podrá revisar y adaptar:

- Estrategias metodológicas, actividades de aprendizajes y recursos didácticos.
- Espacios, instalaciones y equipamientos.


UNIDAD FORMATIVA	UF0127 Apoyo en la recepción y acogida en instituciones de personas dependientes	HORA \$	30
Objetivos específicos Logro de las siguientes capacidades ajustándose a los criterios de evaluación ¹	Contenidos²	Estrategias metodológicas, actividades de aprendizaje y recursos didácticos³	Espacios, instalaciones y equipamiento⁴
C1: Identificar el modelo organizativo tipo y de funcionamiento de instituciones de atención social dirigidas a colectivos de intervención. CE1.1 Describir los requisitos y características organizativas y funcionales que deben reunir las instituciones residenciales dirigidas a personas dependientes. CE1.2 Identificar la composición del equipo interdisciplinar de una institución residencial concretando las funciones de	1. Intervención en la atención a las personas dependientes y su entorno -Instituciones, programas y profesionales de atención directa a personas dependientes: características. -Papel de los diferentes profesionales de atención sociosanitaria. El equipo interdisciplinar. -Tareas del profesional de atención sociosanitaria. Competencia y responsabilidad en las áreas de:	La estrategia metodológica empleada sigue, en todo momento, las indicaciones establecidas en la Orden ESS/1807/2013, de 10 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.	Según se establece en el apartado V relativo a los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos del RD 1379/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 721/2011, de 20 de mayo, modificado por el RD 625/2013 de 2 de agosto, para el desarrollo de esta capacidad se contará con un aula polivalente de 30 m ² si se cuenta con 15

Jacinto Benavente, nº 2, 47195 – Arroyo de la Encarnación (Valladolid) – Tel. 983 41 01 90 – Fax 983 41 07 19 - www.empleo.cyl.es

B) Anexo XIX.1 Planificación de la evaluación del aprendizaje

En este documento el/la docente podrá revisar y adaptar los siguientes los instrumentos de evaluación propuestos de acuerdo a las instrucciones indicadas en el apartado 3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación:

- Actividades e instrumentos de evaluación. Se incluirán los instrumentos evaluables a realizar en el aula con una denominación sintética y una descripción breve, indicando la capacidad o capacidades a la/s que hace referencia. (Por ejemplo: Supuesto “Procesos de la creación de documentos” consistente en la realización de un esquema y redacción de un documento de especificaciones sobre calidad” (Capacidad X)).
- Prueba de evaluación final de módulo. Se describirá el tipo de examen a realizar (Por ejemplo: Prueba de evaluación teórico-práctica del módulo en el que se recogen preguntas de desarrollo y relación de conceptos de los productos editoriales multimedia, documentos de especificaciones, libros de estilo, estándares de calidad, indicadores y tipos de riesgos durante la ejecución de productos editoriales multimedia (Capacidad X)).
- Espacios. Se indicará el aula necesaria para la realización de ese instrumento.
- Duración. Se detallará la duración estimada en horas o minutos del instrumento.
- Fechas de evaluación. Se establecerá la fecha prevista en la que se evaluará al/a la alumno/a.



ANEXO XIX.1
Planificación de la evaluación del aprendizaje

Modalidad presencial

MÓDULO FORMATIVO / CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: MF1016_2 Apoyo en la organización de intervenciones en el ámbito institucional / SSCS0208 Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales

DURACION DEL MÓDULO: 100 horas **FECHA S DE IMPARTICION:** 00/00/00 – 00/00/00

CENTRO DE FORMACION: _____ **DIRECCION:** _____ **LOCALIDAD:** _____ **PROVINCIA:** _____

MÓDULO FORMATIVO	DURANTE EL PROCESO DE APRENDIZAJE		Realización de la evaluación		
	UNIDADES FORMATIVAS	ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN ¹	Espacios	Duración	Fechas de evaluación
MF1016_2 Apoyo en la organización de intervenciones en el ámbito institucional	UF0127 Apoyo en la recepción y acogida en instituciones de personas dependientes	Actividad 1 "Organización y funcionamiento de instituciones de atención social" consistente en la identificación del modelo organizativo y el funcionamiento de las instituciones de atención social dirigidas a colectivos de intervención, analizando las funciones principales del equipo interdisciplinar (Capacidad 1)	Aula polivalente v/o Aula-taller sociosanitaria	1 Hora	00/00/00
	UF0128 Apoyo en la organización de actividades para personas dependientes en instituciones	Actividad 1 "Actuaciones en el desarrollo de actividades diarias" que requiere analizar el proceso de desarrollo de intervenciones dirigidas a cubrir las actividades de la vida diaria potenciando la mejora y el mantenimiento de la autonomía de los usuarios (Capacidad 1)	Aula polivalente v/o Aula-taller sociosanitaria	1 Hora	00/00/00
		Supuesto práctico 1 "Organización espacial de una institución" donde el/la alumno/a en base a una institución de atención social debidamente caracterizada, debe identificar las necesidades específicas de acondicionamiento del entorno, realizando en caso necesario, la distribución y adecuación de espacios y mobiliario para favorecer la movilidad y desplazamiento de los usuarios, revisando las ayudas técnicas disponibles (Capacidad 2)	Aula polivalente v/o Aula-taller sociosanitaria	2 Horas	00/00/00

Jadrinto Benaverite, nº 2, 47195 – Arroyo de la Encomienda (Valladolid) – Tel. 983 41 01 90 – Fax 983 41 07 19 • www.empleo.cyl.es

5. REGISTRO DE LOS RESULTADOS

Para conocer el grado de consecución de las capacidades y objetivos a lograr, el/la docente se valdrá de las pruebas de evaluación enumeradas en el apartado 3 de esta guía.

Las pruebas de evaluación han sido elaboradas y diseñadas teniendo en cuenta las **Capacidades (C)** y **Criterios de Evaluación (CE)** recogidos en el Apartado III del Anexo II del RD 1379/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 721/2011, de 20 de mayo, modificado por el RD 625/2013, de 2 de agosto.

6. FUNCIÓN DE LOS/LAS FORMADORES/AS

Según se recoge en el RD 189/2013, el/la formador/a asignado deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Desarrollar el plan de acogida de los grupos de alumnos/as.
- Orientar y guiar al alumnado en la realización de actividades, el uso de los materiales y la utilización de herramientas para la adquisición de las capacidades.
- Fomentar la participación del alumnado, proponiendo actividades de reflexión y debate y de trabajo en equipo tanto individuales como grupales.
- Realizar el seguimiento y valoración de las actividades realizadas por el alumnado, resolviendo dudas y solucionando problemas.
- Participar en todas las actividades que impliquen coordinación con el equipo responsable de la organización, gestión y desarrollo de las acciones formativas.

EJEMPLOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



ACTIVIDAD

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba: Para cada actividad práctica debe quedar constancia en el presente documento de los trabajos realizados.

Puntuación: la calificación máxima será de 10 puntos.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello. Se deben firmar todas las páginas que se cumplimenten.

Enunciado contemplando la C3 (Capacidad 3)

En el IES de Guijuelo, en la Planificación Educativa de Centro como actividad extraescolar para alumnos de 1º y 2º de ESO, se va a desarrollar una actividad medioambiental por el Sendero Interpretado y accesible, cerca de la Ribera del Arroyo Alberche, en el cuál debes :

- Describir juegos atendiendo a diferentes objetivos, grupos de edad y contexto.
- Prever el material y los recursos para la ejecución de juegos considerando los objetivos educativos fijados.

Instrucciones de realización:

Para elaborar los juegos, los alumnos/as deberán tener en cuenta que el contexto es el medio natural, por tanto los juegos se basarán en el Medioambiente transmitiendo valores de respeto y aprecio por el mismo, el tipo de actividades o juegos dependerá de la edad de los participantes siendo estos de entre 12-14 años, las actividades tendrán diferentes ritmos, combinando grandes juegos, de pistas, teatralización del sendero o gymkhanas que como centro de interés podrán tener el respeto al medio ambiente.... Por ejemplo: Buscar huellas de animales a través de pistas, juegos que como tema principal se basen en la naturaleza: Zorro-conejo, caza del zorro, Terremoto, hay-ku o poesía natural...

Al realizar los juegos y actividades se tendrán en cuenta las edades y se intentará que los grupos repartidos para realizarlas sean homogéneos.

Para desarrollar los juegos los monitores y coordinador tendrán que hacer una previsión de los mismos y ser muy exactos en los recursos que van a necesitar y elaborar un plan B por si alguno de los juegos planeados no pudiera ser realizado y reemplazarlo por otro. Sin dejar de lado los riesgos que se pueden correr al realizar estos juegos en un medio como es el natural, es decir antes de realizar cualquier juego el Coordinador y los monitores deberán inspeccionar el terreno, delimitándolo si es preciso con cinta de baliza si es necesario o elementos identificadores y si hay obstáculos, limpiarlo.

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba: la prueba se compone de 9 preguntas abiertas y una final de desarrollo.

Puntuación: la calificación máxima será de 10 puntos. Cada pregunta correcta se puntuará con 0,5 puntos. La última a desarrollar puntuará sobre 5,5 puntos.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

1. **Tras finalizar el rediseño del logotipo de un cliente ¿en qué formato podríamos entregarlo? Razona tu respuesta.** C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)

R. Si sólo se trata del logotipo, sin aplicar a ningún soporte concreto, utilizaríamos preferentemente un formato digital.

2. **¿Cuál sería el factor de reproducción aproximado de un cartel tamaño DIN A0 con un original en DIN A4?** C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)

R. Sería 4.(porcentaje del 400% de ampliación). Factor de Reproducción = Tamaño de la reproducción (A0 = 481 ancho x 1189 alto) / tamaño del original (A4 = 210 ancho x 297 alto).

3. **Respecto al boceto del producto gráfico del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta.** C2 (Capacidad 2) (0,5 puntos)

R. Para las personas que conocen el juego sí reflejaría con sencillez el concepto subyacente. El impacto visual sí estaría conseguido por las propias características del dibujo: relación de proporción, simplicidad, originalidad, etc.

4. **Respecto al boceto del producto gráfico del anexo I ¿cumple las condiciones de legibilidad respecto de la tipografía y uso del color?** C2 (Capacidad 2) (0,5 puntos)

R. Se trata de un boceto en blanco y negro, que se corresponde con una de las propiedades del producto (dibujos simples realizados con lápiz), con dos tipografías legibles por tamaño, forma y contraste: una libre con apariencia de estar realizada a mano, que corresponde al texto del mensaje y otra que se corresponde con la utilizada en la marca del producto.

5. **Respecto al boceto de packaging del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta.** C3 (Capacidad 3) (0,5 puntos)

R. A primera vista se identifica con el típico formato de infusión adelgazante. Tiene

cierto impacto visual al incluir el color rojo (no muy usual en el packaging de infusiones) y jugar con la misma tipografía en diferentes grosores.

6. Respetto al boceto de packaging del anexo I ¿cumple las condiciones de legibilidad respecto de la tipografía y uso del color? C3 (Capacidad 3) (0,5 puntos)

R. Si es legible en cuanto a las tipografías utilizadas y el contraste de color, aunque peca del mismo defecto que suelen tener muchos productos de packaging respecto a las instrucciones, composición, etc, al utilizar un cuerpo demasiado pequeño.

7. Respetto al boceto de proyecto multimedia del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta. C4 (Capacidad 4) (0,5 puntos)

R. Aunque esté en inglés, el público objetivo identifica perfectamente la idea central del sitio. El impacto visual se consigue mediante la secuencia de los tres bloques principales incluidos en la parte central, los cuerpos de las tipografías utilizadas, los dibujos que ilustran la explicación y la combinación de colores.

8. Respetto al boceto de proyecto multimedia del anexo I ¿cumple los principios de funcionalidad, usabilidad y conectividad? C4 (Capacidad 4) (0,5 puntos)

R. Cumple con el criterio de funcionalidad, ya que funciona como se espera; la usabilidad también está garantizada por la sencillez y facilidad de comprensión de la interface y los vídeos de explicación presentes y accesibles; la conectividad también está alcanzada desde todas las perspectivas: el público objetivo (usuario potencial) se identifica con el producto y conecta fácilmente con las funcionalidades y enlaces propuestos.

9. ¿Cómo podríamos enviar a nuestro cliente un fichero con los bocetos digitales de un producto multimedia? C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)

R. Guardaríamos el archivo modificado en TIFF, JPG o PDF y podríamos entregarlo (dependiendo del tamaño del archivo) via mail, a través de FTP (si nosotros o el cliente disponen de este servicio), utilizar servicios online de transmisión de ficheros, utilizar sistemas de almacenamiento en la nube o bien grabándolo en un CD, DVD o memoria externa (tarjeta SD o USB Flash) y enviarlo por correo normal.

10. Analiza la importancia del diseñador gráfico en relación con los principios de usabilidad de Jakob Nielsen C4 (Capacidad 4) (5,5 puntos)

R. La respuesta puede ser muy abierta, en función del grado de comprensión que tenga el alumno sobre estos principios (formulados en 2001) y su traslación a la realidad actual. En cualquier caso, el diseñador debería tener en cuenta todos estos factores a la hora de realizar sus bocetos:

Visibilidad del estado del sistema

El sistema debe siempre mantener informado a los usuarios de lo que ocurre, con un correcto feedback en un tiempo razonable. El diseñador deberá contemplar una solución visual que comunique este principio (cuadros de diálogo, información contextual sobre textos o iconos, iconos animados o barras de tiempos de carga, etc)

Correspondencia entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el lenguaje de los usuarios con palabras, frases y conceptos familiares. Sigue las convenciones del mundo real. Haz que la información aparezca en forma natural y lógica. El diseñador deberá respetar esa correspondencia y no realizar determinados ejercicios “artísticos” que alejen los resultados de la realidad, originando confusión o incompreensión por parte del usuario.

Control y libertad del usuario

Los usuarios frecuentemente eligen opciones por error, por eso indica una salida clara a esas situaciones no deseadas sin necesidad de pasar por extensos diálogos. El diseñador tendrá que tener en cuenta el diseño de “atajos” que reconduzcan al usuario a zonas conocidas “confortables”.

Consistencia y estándares

Los usuarios no tienen que adivinar que las diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. El diseñador deberá mantenerse en unos determinados mínimos de estándares, a fin de no confundir al usuario y mostrar, de manera clara las alternativas, acciones y situaciones posibles, tal como las espera.

Evitar errores

Un diseño cuidado que previene problemas es mejor que unos buenos mensajes de error. El diseñador debe tener en cuenta todos los elementos que intervienen en el proyecto para minimizar los posibles errores.

Reconocimiento

Haz objetos, acciones y opciones visibles. El usuario no tiene que recordar información de una parte a otra. Las instrucciones de uso del sistema deben estar visibles o ser fácilmente recuperables. El diseñador debe contemplar siempre que los distintos elementos deben ser reconocibles, incluyendo las instrucciones de uso, ayuda, etc que siempre deben estar presentes (iconos de ayuda, contacto, etc)

Flexible y eficiente

Diseña un sistema que pueda ser utilizado por un rango amplio de usuarios. Brinda instrucciones cuando sean necesarias para nuevos usuarios sin dificultar el camino de usuarios avanzados. Permite a los usuarios avanzados ir directamente al contenido que buscan. El diseñador debe pensar que la usabilidad debe ser universal, tanto para los nuevos usuarios como los expertos, por lo que habrá que tener en cuenta la flexibilidad y eficiencia del diseño para todos los perfiles de usuario.

Diseño minimalista

No hay que mostrar información irrelevante. Cada pedazo de información extra compite con la importante y disminuye su relativa visibilidad. El diseñador debe contemplar generalmente la máxima de la sencillez en sus diseños. De esta manera conseguirá focalizar la atención y el interés de los usuarios en los elementos fundamentales y minimizando el riesgo de que se “pierdan” en otros elementos más irrelevantes.

Reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

Para ayudar a los usuarios, los mensajes de error deben estar escritos en lenguaje sencillo, indicar el problema de forma precisa e indicar una solución. El diseñador debe tener en cuenta el feedback que podemos proporcionar en caso de error. Este ha de ser claro y sencillo e indicar la posible solución

Ayuda y documentación

Facilita siempre una documentación o ayuda. La información debe ser fácil de encontrar, está dirigida a las tareas de los usuarios, lista los pasos concretos para hacer algo y es breve. El diseñador siempre debe tener en cuenta que, aunque piense en el nivel de usuario más inexperto, habrá situaciones en las que necesitará ayuda. Podemos facilitar la ayuda con información contextual, diseños distribuidos de forma secuencial, botones específicos o instrucciones detalladas.



FUNDACIÓN

**EXAMEN****Expediente:****Acción:****Curso:****Denominación acción:****INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN**

Estructura de la prueba: la prueba se compone de 6 preguntas abiertas.

Puntuación: Cada pregunta indica junto a ella la valoración, todas las preguntas sumadas dan 10, siendo necesario obtener más de 5 puntos en esta prueba.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

1. Dibuja el diagrama de estructura y navegación entre pantallas del producto multimedia que te entrego a continuación y la Arquitectura de la Información de una pantalla del producto, con los elementos que la componen. Responde a las siguientes cuestiones:

- ¿De qué tipo de proyecto multimedia se trata?
- ¿Qué tipo de estructura de navegación sigue este proyecto?
- Enumera los elementos de navegación

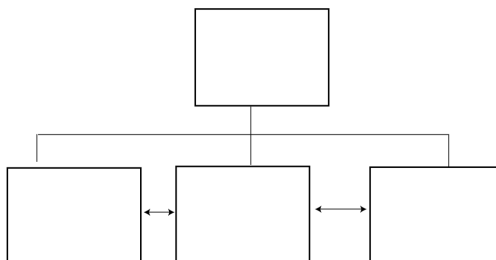
Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos.

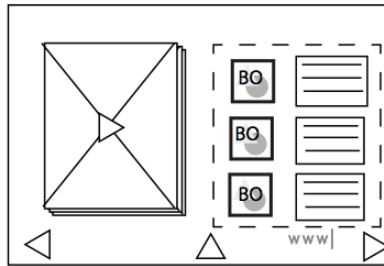
Esta pregunta cumple con la C1 (Capacidad 1)

Respuestas:

- Se trata de producto off line interactivo, de contenido divulgativo, tipo presentación o guía interactiva (sobre la India) en formato flash, puede verse en soporte como un ordenador o DVD.
- Sigue una estructura de navegación lineal o secuencial, con dos niveles, ya que hay una pantalla "menú" o tabla de contenidos, desde la que se puede ir a cualquiera de las pantallas que la componen.
- Botones (hipermedia) que da acceso de navegación entre pantallas hacia delante, hacia atrás y al menú inicial. También contienen un enlace hipertexto que me saca del producto, ya que está enlazado a una página web. Y para navegar por los elementos que contienen la pantalla, también hay unos botones de desplazamiento e hipermedia (imágenes con interactividad)

Diagrama de la estructura de navegación y AI de una pantalla:





Puntuación:

El alumno obtendrá 0,75 si responde brevemente a las preguntas. El alumno obtendrá 1,25 si responde a las preguntas y dibuja el esquema de navegación y por último la puntuación completa si desarrolla más cada respuesta y enriquece el diagrama.

2. Explica en qué consiste la arquitectura de un producto y menciona las diferentes arquitecturas que hay.

Enumera los tipos de arquitectura que se desarrollan para un producto multimedia.

Esta pregunta tiene un valor de 1 punto

Esta pregunta cumple con la C2 (Capacidad 2)

Respuesta:

Quando hablamos de arquitectura, nos referimos a la forma de organizar un conjunto de datos elementales con el objetivo de facilitar su manipulación. Un dato elemental es la mínima información que se tienen en un sistema. Están los datos estáticos: los que ocupan siempre el mismo espacio de memoria. Y los datos dinámicos: ocupan un tamaño de memoria que va evolucionando según el tamaño que dicha estructura vaya adquiriendo.

Tipo de Arquitecturas:

- A. Hardware
- A. Software
- A. de Red
- A. de la Información

Puntuación:

El alumno obtendrá 0,50 puntos si describe el concepto de arquitectura y 1 si además menciona los tipos de arquitectura de un producto multimedia.

3. Enumera y define las principales características de los elementos multimedia y de navegación de un producto multimedia con interactividad.

Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos

Esta pregunta cumple con la C3 (Capacidad 3)

Respuesta:

ELEMENTO TEXTUAL (TEXTO)

Se trata de un texto que debe cumplir diversos aspectos como: legibilidad en pantalla, elección de la fuente tipográfica, definir su estilo para que sea legible en pantalla, como tamaño, interlineado, caja alto o baja, categoría de su jerarquía, como título, subtítulo, contenido, etc..

El uso de elementos gráfico como el filete, marcos etc., que nos ayuda a resaltar su contenido.

ELEMENTOS VISUALES:

Las imágenes en sus diversos formatos: Las fotografías, dibujos, gráficos y otras imágenes estáticas deben pasarse a un formato que el ordenador pueda manipular y presentar. Entre esos formatos están los **gráficos de mapas de bits** y los **gráficos vectoriales**.

- Los gráficos de mapas de bits almacenan, manipulan y representan las imágenes como filas y columnas de pequeños puntos, lo que llamamos píxeles. En un gráfico de mapa de bits, cada punto tiene un lugar preciso definido por su fila y su columna. Algunos de los formatos de gráficos de mapas de bits más comunes son el Graphical Interchange Format (GIF), el Tagged Image File Format (TIFF) y el [Windows](#) Bitmap (BMP).
- Los gráficos vectoriales emplean fórmulas matemáticas para recrear la imagen original. En un gráfico vectorial, los puntos no están definidos por una dirección de fila y columna, sino por la relación espacial que tienen entre sí. Los gráficos vectoriales pueden reproducir las imágenes más fácilmente, y suelen proporcionar una imagen mejor en la mayoría de los monitores. Entre los formatos de gráficos vectoriales figuran el Encapsulated Postscript (EPS).
- La imagen dinámica, animada o vídeo. Los archivos de vídeo pueden llegar a ser muy grandes, por lo que suelen reducirse de tamaño mediante la compresión. Algunos formatos habituales de compresión de vídeo son el Audio Video Interleave (AVI), el Quicktime y el Motion Picture Experts Group (MPEG o MPEG2). La animación también puede realzar elementos gráficos y de vídeo añadiendo efectos especiales como el paso gradual de una imagen a otra sin solución de continuidad.

ELEMENTOS DE AUDIO/SONIDO

Del mismo modo, podemos incorporar el elemento de audio en un proyecto multimedia, ya sean, locuciones, sonidos, efectos, melodías..., y a su vez, definir el tipo de función de cada uno de ellos, como mostrar un error en la acción, avisos, lectura, música de fondo, etc.

Es recomendable no abusar de dicho efectos sonoros.

ELEMENTOS DE NAVEGACION

Los elementos multimedia incluidos en una presentación necesitan un entorno que empuje al usuario a aprender e interactuar con la información.

Entre los elementos interactivos están los **menús desplegables**, pequeñas ventanas que aparecen en la pantalla del ordenador con una **lista de instrucciones o elementos multimedia para que el usuario elija**.

Las **barras de desplazamiento**, que suelen estar situadas en un lado de la pantalla, permiten al usuario moverse a lo largo de un documento o imagen extensa.

Los **hipervínculos** o enlaces conectan creativamente los diferentes elementos de una presentación multimedia a través de texto coloreado o subrayado o por medio de iconos, que el usuario señala con el cursor y activa pulsándolos con el mouse.

Puntuación

El alumno obtendrá 1 si enumera los diversos elementos, 1,5 si los explica escuetamente y 2 si lo hace de una manera extensa y menciona algún ejemplo

4. ¿Cuáles deben ser las características de un buen diseño de interacción (interface) en un producto editorial multimedia? Enumera como mínimo 5 y pon un ejemplo.

Esta pregunta tiene un valor de 1,5 puntos

Esta pregunta cumple con la C4 (Capacidad 4)

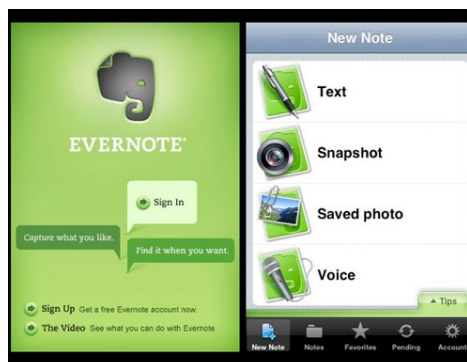
Respuesta:

- Fácil de manejar por cualquier usuario.
- Agradable a la vista.
- Buena estructuración de menús y contenido.
- Colores agradables relacionados con los temas del producto.
- Correcta utilización de formas y organización de estas.
- Limpieza a la hora de saber la ubicación del usuario dentro del producto.
- No debe existir información repetitiva.
- El usuario debe de sentir que conoce completamente cómo manejar y moverse por el producto.

Puntuación:

El alumno obtendrá 0,50 si enumera al menos 5 las características, 1 si los explica y 1,5 si desarrolla todas las características con ejemplo.

5. Describe las funcionalidades de cada elemento multimedia con interactividad que componen el diseño de pantalla del producto que muestro a continuación .Se trata de una APP para dispositivos móviles que facilita al usuario la organización y gestión de sus tareas.



Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos

Esta pregunta cumple con la C4 (Capacidad 4)

Respuesta:

Los elementos que aparecen en la pantalla, son elementos multimedia, como imágenes vectoriales, imágenes de mapa de bits y texto.

Entre ellas existen elementos de navegación que cumple la función de enlazarnos a otras pantallas, rellenar bloques de texto, archivar datos, y grabación o almacenamiento de audio.

Puntuación:

El alumno obtendrá 1punto si menciona al menos 3 elementos y sus funciones y la puntuación total si menciona más desarrollando la respuesta lo más completa posible.

6. Enumera qué tipos de derechos legales de uso pueden existir para un elemento multimedia:

Esta pregunta tiene un valor de 1,5 puntos

Esta pregunta cumple con la C5 (Capacidad 5)

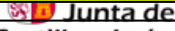



Respuesta:

- Patentes se refiere a un documento en que oficialmente se le reconoce a alguien una invención y los derechos que de ella se derivan. Hacen referencia a las creaciones originales, título de obra, base de datos, colección de obras, etc.
- Licencias: el permiso para poder modificar o utilizar la propiedad intelectual de un autor o autores.
- Royalties: Regalías, son ciertos beneficios de orden material que recibe el trabajador de parte de su empleador o patrón, y que son apreciables en dinero para efectos previsionales y tributarios Este producto puede ser desde una película a la patente de un invento, una composición musical, o una franquicia. Los royalties no sólo se pagan entre particulares. También un particular, o una empresa, debe abonárselos al Estado por la explotación de algunos recursos naturales.

Puntuación:

El alumno obtendrá 1punto si enumera al menos los aspectos y la puntuación total si los desarrolla.

SUPUESTO PRÁCTICO

 Junta de Castilla y León Expediente: _____ Denominación acción: _____	 SERVICIO PÚBLICO de EMPLEO de CASTILLA Y LEÓN Acción: _____	 CASTILLA Y LEÓN  DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL DE EMPLEO ESTATAL Curso: _____
---	--	--

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba: la prueba se compone de un ejercicio práctico.

Puntuación: la calificación máxima del examen será de 10 puntos.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

Este supuesto práctico cumple con la C1 (Capacidad 1)

Tarea a evaluar: Elaboración de composiciones florales				Tiempo de realización: 3 h				
Descripción: Con motivo del día de la madre, partiendo de una botella de cristal, se pretende realizar un florero para una rosa. Se debe decorar utilizando las técnicas de elaboración adecuadas, las herramientas y utensilios acordes al trabajo realizado, envoltorio, decoración y presentación del producto, aplicando las medidas de prevención y protección medioambiental. Así mismo se evaluarán otros aspectos relacionados con el interés, puntualidad, asistencia, aprendizaje y la integración.						Sistema de evaluación		
						BIEN	REG	MAL
						1	0,5	0
Nº	Indicadores	B	R	M	Observación			
1	Técnica de elaboración							
2	Utilizar las herramientas y utensilios adecuados							
3	Realizar un envoltorio acorde al diseño							
4	Decoración y presentación							
5	Aplicar medidas de prevención y medioambiental							
6	Interés							
7	Puntualidad							
8	Asistencia							
9	Integración							
10	Aprendizaje							
Totales								
Calificación								

SUPUESTO PRÁCTICO

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN**Estructura de la prueba:****Puntuación:** la calificación máxima será de 10 puntos.**Normas de cumplimentación:** Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.**CASO PRÁCTICO**
Capacidades 1-2-3

Según consta en el planning de trabajo de la Central de Atención, hoy te dedicarás exclusivamente a atender las agendas de los usuarios, así que debes tener claro una serie de aspectos que van a determinar cómo vas a organizar tu jornada de trabajo. En relación a ellos, contesta a las siguientes cuestiones:

- 1) ¿Qué pasos seguirás para acceder al listado de agendas? (2 PUNTOS)

Identificación con usuario y contraseña

- 2) Si coinciden a la misma hora una agenda de revisión médica y otra de solicitud de datos pendientes, ¿cuál harías primero? Justifica tu respuesta.(2 PUNTOS)

Se realizaría primero la de revisión médica ya que es una de las agendas considerada como Urgentes

Una vez que decidas cuál de las dos agendas debes hacer primero:

- 3) ¿Cómo iniciarías esa conversación siguiendo el protocolo estandarizado de presentación en teleasistencia? ¿Cómo la terminarías siguiendo el protocolo de despedida? (2 PUNTOS)

Presentación: Presentación del servicio, del profesional y saludo personalizado

Despedida: Recordar la información transmitida, recordar la disponibilidad del servicio, preguntar si necesitan algo más y dejar que el usuario finalice la llamada

De las dos agendas anteriores, cuando realizas la Agenda de Solicitud de Datos Pendientes, el usuario a quien se la realizas, Gabriel, te dice que la semana pasada fue al médico y que le detectaron deterioro cognitivo

- 4) ¿Debes dejar constancia de la información que te ha transmitido Gabriel? ¿En qué apartado del Expediente? (2 PUNTOS)

Sí, en el apartado referente al Estado de Salud

- 5) Si la coordinadora te pidiera redactar un informe de la situación de Gabriel, ¿qué apartados debería contener? Explica de forma resumida lo que pondrías en cada uno de ellos. (2 PUNTOS)

Portada – Motivo – Datos del profesional y de la empresa

Introducción / Justificación

Desarrollo / Análisis

Conclusiones

Anexos