ANEXO I. SERVICIO TELEMÁTICO Y FUNCIONES DE LA PERSONA TRABAJADORA EN EL ÁMBITO SOCIOEDUCATIVO

La implantación de teletrabajo, en la situación de emergencia provocada por el nuevo virus SARS-CoV-2, obliga a adaptar los procesos que se dan en la intervención socioeducativa, así como las técnicas y herramientas a utilizar.

Entorno telemático en el que se sustenta el sistema de teleformación

El entorno telemático que en el que se sustenta el servicio es un espacio web construido sobre un servidor que proporcionará una cuenta de acceso, a través de Internet, a las personas participantes y gestiona los "entornos virtuales" a través de los cuales se establecerá la comunicación con ellos.

Al servicio telemático se pueden acceder en cualquier momento y lugar, con un soporte en internet y una cuenta de usuario con clave y contraseña.

Objetivos y contenidos del servicio

Tutorizar y acompañar a las personas usuarias

- Comunicación permanente de orientación y seguimiento
- Aportación de recursos de apoyo al aprendizaje académico (recursos elearning, vídeos, audios, textos, cuestionarios,…).
- Tutorización de la tarea escolar

Favorecer bienestar personal y social en situaciones adversas

- Comprensión de la situación de emergencia
- Orientación para el cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades
- Planificación de la nueva situación
- Gestión del tiempo en momentos de incertidumbre
- Recursos y ejercicios en casa
- Alimentación y consumo responsable

Orientar hacia los autocuidados y prevención de exposición optima

- Teléfonos oficiales de información
- Métodos para evitar bulos y fake news
- Medidas de autoprotección
- Cuidado de los demás

Fomentar alternativas de ocio y de relación de acuerdo al entorno de crisis

- Uso de iniciativas culturales y artísticas sin moverse de casa
- Iniciativas de ocio digital en abierto
- Juegos y actividades en línea con los profesionales

Funciones, herramientas y tareas del servicio

Planificación y producción de materiales didácticos

Herramientas para organizar el aprendizaje y crear el material didáctico en línea o en otros formatos electrónicos que la persona usuaria requiere:

- Programas de diseño de presentaciones, Answer the Public, Google Trends, keyword Tool, Google Keyword Planner, …

Son tareas:

- Seleccionar la información básica de los contenidos en unidades de aprendizaje, proporcionando información adecuada, interesante y clara relacionada con los temas propustos.

- Estructurar en unidades básicas de información en pequeños módulos o unidades de aprendizaje.
- Asignar contenidos a esos módulos de información.
- Programar lo que se va a tratar en un calendario editorial.
- Seleccionar y utilizar contenidos multimedia: imágenes, vídeos, textos, links relevantes.
- Crear títulos atractivos, ilustrar con recursos didácticos, y escribir textos adaptados a la metodología a distancia en audios, vídeos, infografías, artículos, presentaciones multimedia, …
- Crear guías de estudio que orienten a las personas usuarias, faciliten sus aprendizajes y les despierten la curiosidad y la motivación.

Gestión y administración de contenidos

Herramientas de gestión y activación de material didáctico para que el personal del servicio lo distribuya entre las personas usuarias:

- LCMS o Sistema de gestión de Contenidos de Aprendizaje.

Son tareas:

- Cargar los contenidos en el Sistema de Gestión de Contenidos de Aprendizaje.
- Asignar los contenidos a las acciones formativas o grupos que se destinen.
- Publicar las unidades básicas de información según el calendario editorial.
- Publicar recursos vinculados a la unidad de aprendizaje: imágenes, vídeos, textos, links relevantes, webs de interés, materiales complementarios.
- Proponer actividades para la comprensión de los contenidos: test, prácticas, estudios de caso, simulaciones, autoevaluaciones…, que propiciarán la reflexión y la relación de los nuevos contenidos con los anteriores.
- Comunicar a todos los participantes la información nueva que se ha publicado y la orientación de los trabajos.

Gestión y comunicación con las personas usuarias del servicio

Herramientas de gestión del espacio virtual y comunicación general para todas las personas usuarias del sistema:

- Secretaría en línea
- Informaciones y consultas generales
- Noticias y agenda
- Tablón de anuncios

Son tareas:

- Realización de los trámites generales: inscripción, normativas, registro, certificados, expedientes, resultados, gestión en general
- Controlar la entrada a usuarios no autorizados, así como disponer de medidas para evitar el mal uso de la misma.
- Informar sobre el uso de los elementos del sistema de teleformación, las actividades, los programas, los profesionales, los servicios que se ofrecen...
- Enviar mensajes colectivos o a determinados grupos de personas usuarias.

- Informar de diversas novedades relacionadas con los contenidos que puedan ser del interés de las personas participantes, conferencias y actos, nuevos enlaces a páginas web,…
- Dejar mensajes que se quieren hacer llegar a todos los participantes: fechas límite para la entrega trabajos, orientaciones generales, contestación a las preguntas más frecuentes (FAQ)....

Interacción socioeducativa

Herramientas para la interacción con el sistema de gestión del aprendizaje (LMS): **tutores y persona usuaria:**

- Salas de trabajo en línea
- FAQs
- Bibliotecas
- Glosarios
- Blogs
- Bases de datos
- Transferencia de ficheros, buzón de trabajos
- Tutoría en línea
- Foros, chat, videoconferencias
- Comunicación con el profesional
- Encuestas

Son tareas:

- Presentar los contenidos, explicar sus objetivos y contenidos, las actividades que se realizarán, su temporalización y el sistema de valoración.
- Recibir consultas, dudas y trabajos de las personas usuarias.
- Solucionar dudas y resolver problemas respondiendo con prontitud y adecuación a las dudas y problemas.
- Resolver y facilitar el acceso a otras fuentes de información: antologías, bibliografía, recursos de Internet…
- Enviar y recibir trabajos, comentarios, evaluación, debates, foros diversos, sesiones de videoconferencia...
- Información-documentación: planes de estudio, materiales didácticos y otros recursos educativos, bibliografía, listado de recursos en Internet...
- Solicitar opinión de las personas usuarias

Son herramientas que permiten el trabajo en grupo, el **trabajo colaborativo entre los participantes:**

- Foros de discusión
- Pizarra compartida, wikis...
- Discos duros virtuales compartidos

Son tareas:

- Gestionar el entorno diferenciado o de trabajo en grupo en el que existen herramientas de comunicación y un repositorio de contenidos propio, diferenciado para cada grupo de trabajo.
- Crear tantos grupos de trabajo como sean necesarios, y seleccionar a los participantes de un grupo.
- Proponer temas útiles para la organización de teleconferencias, teledebates y grupos de trabajo y moderación de los mismos.
- Crear diálogos fluidos sobre aspectos relacionados con el tema, hacer preguntas, debatir asuntos relacionados con los contenidos propuestos, compartir información, realizar trabajos colaborativos de manera simultánea o diferida…

Ambos tipos de herramientas para la interacción permiten conocer el tiempo invertido en la realización del contenido o ver el grado de progresos alcanzado.

Seguimiento de las personas usuarias

Herramientas para el seguimiento de las personas usuarias, así como de su labor, que es registrada en las visitas que la persona realiza a las distintas áreas y servicios, como en las aportaciones o intervenciones realizadas:

- Telefonía
- Correo electrónico
- Mensajería instantánea
- Videoconferencia
- Blog de la página web de la organización
- Perfiles de redes sociales.
- Registro de los trabajos

Son tareas:

- Comunicar periódicamente con todas las personas usuarias para que se sientan acompañadas.
- Comunicar periódicamente con todas las personas usuarias para conocer el desarrollo de la intervención.
- Comprobar el estado de las conexiones telemáticas efectuadas.
- Informar de los trabajos realizados por las personas participantes, valoraciones del profesional, ...
- Proponer actividades de refuerzo y ampliación de los aprendizajes.
- Renovar periódicamente las actividades de seguimiento de las actividades desarrolladas por las personas usuarias.

Coordinación y evaluación del servicio

Herramientas para la coordinación y evaluación del servicio:

- Telefonía
- Correo electrónico
- Videoconferencia.

Son tareas:

- Coordinar telemáticamente la intervención en equipo.
- Elaboración de registros y formularios de los procesos de calidad de la organización.
- Registrar y elaborar informes de la intervención realizada de forma idéntica a la modalidad presencial.
- Participación en reuniones virtuales de seguimiento y evaluación del proyecto.
- Revisión, adaptación y evaluación de los procesos e instrumentos de trabajo.

Adaptaciones de los procesos

Gestión de personas usuarias

Se suspende el procedimiento para dar de baja a personas usuarias en el servicio.