CURSO
‘LA INTERVENCIÓN A TRAVÉS DE APLICACIONES DE VIDEOCONFERENCIA Y LA ATENCIÓN TELEFÓNICA’

ÍNDICE.

Descripción	3
Objetivos	3
Contenidos	3
Metodología	4
Recursos	4
Criterios de evaluación	4
Control de la calidad de la formación	5

DESCRIPCIÓN.

Propuesta del taller formativo presencial/virtual solicitado por el Ayuntamiento de Avilés.para dotar de herramientas y habilidades comunicativas tanto a personas voluntarias como beneficiarias de la acción voluntaria para a realización de esta de forma telemática

OBJETIVOS.

La presente acción formativa persigue la consecución de los siguientes objetivos:

- Adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar de forma adecuada determinadas herramientas digitales y mejorar a s í la intervención con las personas usuarias.
- Dotar de las habilidades necesarias para desarrollar de forma óptima un acompañamiento teléfonico.

CONTENIDOS.

El programa de formación tendrá una duración de 4 horas, la estructura sera a través de la plataforma teams.

Los contenidos de las sesiones son:

1. GOOGLE MEETS (teórico) – 40 minutos.

- ¿Por qué utilizamos google meets?
- ¿Yo puedo tener Google meets?
- Guía rápida de Google meets para nuestras intervenciones.
- Aplicabilidad de google meets para diferentes colectivos de actuación.

2. Otras plataformas útiles para nuestras intervenciones (presencial) – 20 minutos.

3. GOOGLE MEETS (online) - 1 hora.

- Práctica de la usabilidad de la plataforma: opciones metodológicas.

4. Posibilidades digitales para nuestras intervenciones (online): – 45 minutos.

5. LA ATENCIÓN A PERSONAS DE FORMA TELEMÁTICA O TELEFÓNICA (online) - 1 hora y 15 minutos.

- Las habilidades sociales para una buena intervención telefónica.
- Técnicas de atención telefónica.

6. Enlaces y guías de interés (offline) – Material complementario a la formación.

** Si hay una necesidad real del aprendizaje de otras plataformas digitales, la sesión a través de teams se podrá modificar dependiendo de la necesidad de las entidades participantes.

METODOLOGÍA

El proceso educativo intentará ser un proceso individual, teniendo en cuenta las peculiares características y necesidades de los/as participantes. Se pasará una encuesta a cada una de las personas participantes, para que la persona formadora tenga claro donde tiene que poner el foco del aprendizaje.

Se propone una metodología, para el desarrollo de los diversos contenidos, basada en el papel activo que ha de desempeñar el propio alumno/a en la búsqueda y asimilación de conceptos, mediante un trabajo participativo y práctico, supervisado en todo momento por el personal docente.

Así mismo, se procederá a realizar roll-playing para el entrenamiento de las habilidades sociales, tanto para realizar una video llamada a través de una plataforma digital, como para realizar una llamada telefónica.

Esta dinámica de trabajo facilitará también la creación de *habilidades de relación* que mejoren la intervención, tanto de la persona usuaria como de las personas voluntarias.

RECURSOS.

Para el correcto desarrollo del curso, se emplearán los siguientes materiales:

- Cada una de las personas que participen en la formación tienen que tener un ordenador, o un móvil o una Tablet; recomendamos que la pantalla sea lo más grande posible para la comodidad del alumnado.
- Conexión a internet suficientemente buena para poder seguir la formación online de tres horas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los criterios de evaluación para la correcta superación del curso, así como para la obtención del correspondiente diploma de aprovechamiento son:

- Asistencia al 100% del curso y puntualidad.

- Participación, interés y aprovechamiento del tiempo de aprendizaje.

- Realización de las actividades y ejercicios propuestos por el equipo docente

Todo el proceso de evaluación se articulará entorno a un sistema de evaluación continua, a través del cual se realizará un seguimiento constante del alumnado durante el desarrollo de su aprendizaje, y que permitirá adaptar los programas educativos a las características individuales del individuo, detectar sus puntos débiles para poder corregirlos y tener un conocimiento cabal de cada uno

CONTROL DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN.

Al objeto de garantizar una formación de calidad, la entidad que impartirá la formación dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 certificado por AENOR e IQNET para *"las actividades de diseño, gestión e impartición de formación propia y a terceros, presencial y a distancia on-line, no reglada, continua y ocupacional, asociada a los objetivos y fines de la misma"*.

Entre los procesos sobre los que se fundamenta el sistema de calidad se contempla la evaluación de la acción formativa. Para ello, al finalizar el curso, el alumnado cumplimentará un cuestionario anónimo para evaluar aspectos de la formación recibida, tales como: información previa de la acción formativa, aula de trabajo, medios materiales y recursos utilizados, contenidos de las sesiones, exposiciones del personal docente, intercambio de información. Posteriormente se elaborará el informe final de la acción formativa, que contendrá: la media de los cuestionarios del alumnado, la valoración del personal docente y la valoración del responsable de la acción formativa. De esta forma, se conocerán los puntos fuertes y débiles de cada curso, lo que nos permitirá implementar todas aquellas mejoras que fueran necesarias, para lograr una formación de calidad.