

## Actividad 3. Formación on-line

### Características metodológicas de la formación online

La formación online se caracteriza por las siguientes características metodológicas:

- Flexibilidad: Los alumnos pueden acceder a los contenidos y realizar las actividades formativas en cualquier momento y desde cualquier lugar con conexión a internet.
- Autonomía: Los alumnos son los protagonistas de su propio aprendizaje, estableciendo su propio ritmo y método de estudio.
- Interactividad: La formación online permite una comunicación fluida entre el profesor y los alumnos, así como entre los propios alumnos, a través de foros, chats y otras herramientas online.
- Multimedialidad: Se pueden utilizar diversos recursos didácticos en formato multimedia, como vídeos, audios, presentaciones, etc.
- Personalización: La formación online puede adaptarse a las necesidades individuales de cada alumno.

### Ideas para aplicar las características metodológicas de la formación online en la programación didáctica

Aquí hay algunas ideas para aplicar las características metodológicas de la formación online en la programación didáctica del certificado de profesionalidad de Gestión de llamadas de teleasistencia:

- Utilizar una plataforma de formación online que permita a los alumnos acceder a los contenidos y realizar las actividades formativas en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- Diseñar actividades formativas variadas y motivadoras que fomenten la autonomía de los alumnos.
- Incluir foros, chats y otras herramientas online para facilitar la comunicación entre el profesor y los alumnos, así como entre los propios alumnos.
- Utilizar recursos didácticos en formato multimedia para hacer la formación más atractiva y dinámica.
- Ofrecer a los alumnos la posibilidad de personalizar su aprendizaje en función de sus necesidades e intereses.

## Debate de ideas con compañeros/as

Es importante debatir las ideas con los compañeros/as para llegar a conclusiones enriquecedoras. Algunas preguntas que pueden servir para iniciar el debate son:

- ¿Qué ventajas e inconvenientes tiene la formación online frente a la formación presencial?
- ¿Qué tipo de actividades formativas son más adecuadas para la formación online?
- ¿Cómo se puede garantizar la motivación de los alumnos en un entorno de formación online?
- ¿Qué papel debe jugar el profesor en la formación online?

## Estructura del certificado de profesionalidad de Gestión de llamadas de teleasistencia

El certificado de profesionalidad de Gestión de llamadas de teleasistencia se estructura en las siguientes unidades de competencia:

- UC1. Atender y gestionar llamadas de teleasistencia.
- UC2. Proporcionar información y resolver incidencias en el servicio de teleasistencia.
- UC3. Realizar el seguimiento y apoyo social a los usuarios de teleasistencia.
- UC4. Gestionar la documentación y los recursos del servicio de teleasistencia.

## Utilización de la información extraída del certificado de profesionalidad

La información extraída del certificado de profesionalidad se utilizará para:

- Definir los objetivos de la acción formativa.
- Establecer los contenidos de la acción formativa.
- Diseñar las actividades formativas.
- Elaborar los criterios de evaluación.

## Conclusiones

La formación online ofrece una serie de ventajas que la convierten en una modalidad muy adecuada para impartir el certificado de profesionalidad de Gestión de llamadas de teleasistencia. Sin embargo, es importante tener en cuenta las características específicas de esta modalidad a la hora de programar la acción formativa. Es fundamental debatir las ideas con los compañeros/as para llegar a conclusiones enriquecedoras y elaborar una programación didáctica que sea efectiva y satisfactoria para los alumnos.