



# Catálogo de Especialidades Formativas

**PROGRAMA FORMATIVO**

**CIBERBULLYING**

Noviembre 2024



## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	CIBERBULLYING
<b>Familia Profesional:</b>	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD
<b>Área Profesional:</b>	ATENCIÓN SOCIAL
<b>Código:</b>	SSCG0090
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	2

### Objetivo general

Identificar y valorar las posibles causas y consecuencias del ciberbullying en un entorno escolar, identificando y valorando las posibles causas y consecuencias del ciberbullying en un entorno escolar, analizando las situaciones de acoso escolar y ciberbullying, así como la interrelación entre adolescencia y tecnologías de la información, definiendo los retos de las escuelas en materia digital y analizar las formas de protección de las familias del uso inadecuado de las nuevas tecnologías.

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	Ciberbullying, la adolescencia y las TIC	15 horas
<b>Módulo 2</b>	La escuela digital y el rol protector de la institución familiar	20 horas
<b>Módulo 3</b>	Protocolos para la intervención escolar y Marco Legal	15 horas

### Modalidades de impartición

**Presencial**

**Teleformación**

### Duración de la formación

**Duración total en cualquier modalidad de impartición** 50 horas

**Teleformación** Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones / titulaciones</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"><li>-Certificado de profesionalidad de nivel 1</li><li>-Título Profesional Básico (FP Básica)</li><li>-Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente</li><li>-Título de Técnico (FP Grado medio) o equivalente</li><li>-Certificado de profesionalidad de nivel 2</li><li>-Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio</li><li>-Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad</li></ul>
--------------------------------------	--

<b>Experiencia profesional</b>	No se requiere
<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	<p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de Ciencias de la Educación y/o Ciencias del comportamiento y la psicología.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de Ciencias de la Educación y/o Ciencias del comportamiento y la psicología.</li> <li>• Técnico Superior, preferiblemente de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 3, preferiblemente de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.</li> </ul>
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere 1 año en el ámbito de Formación y Educación y/o Atención Social en caso de disponer de formación.</li> <li>• Se requiere 3 años en el ámbito de Formación y Educación y/o Atención Social en caso de no disponer de formación.</li> </ul>
<b>Competencia docente</b>	<p>Como mínimo cumplir alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia docente acreditable de, al menos, 150 horas, en los últimos 2 años, relacionada con la Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.</li> <li>• Seis meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Máster del profesorado,</li> <li>• Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP),</li> <li>• Certificado Profesional de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110.</li> <li>• Titulaciones universitarias de Psicología/Pedagogía o Psicopedagogía,</li> <li>• Máster universitario de Formación de formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.
-----------------------------------	--

### Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

Se solicitará titulación correspondiente a alguna de las siguientes:

- Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de Ciencias de la Educación y/o Ciencias del comportamiento y la psicología.
  - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente, en el ámbito de conocimiento de Ciencias de la Educación y/o Ciencias del comportamiento y la psicología.
    - Técnico Superior, preferiblemente de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.
    - Certificados de profesionalidad de nivel 3, preferiblemente de la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula polivalente	30.0 m <sup>2</sup>	2.0 m <sup>2</sup> / participante

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa y silla para el formador</li> <li>- Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Pizarra</li> <li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador.</li> </ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## Aula virtual

### Características

- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.
- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

### Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

- a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios
- b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs,

Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.

- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.

- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

### **Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los

- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 28241056 EDUCADORES SOCIALES
- 22401012 MAESTROS DE EDUCACIÓN PRIMARIA, EN GENERAL
- 22301022 PROFESORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA, EN GENERAL

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

### Centro Móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: Ciberbullying, la adolescencia y las TIC

#### OBJETIVO

Identificar las situaciones de acoso escolar y cyberbullying y la interrelación entre adolescencia y tecnologías de la información.

#### DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

15 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Definición de conceptos clave del acoso escolar y cyberbullying
  - Similitudes y diferencias del acoso escolar con el cyberbullying
  - Características del cyberbullying
  - Tipos de cyberbullying
  - Causas generales de la aparición del cyberbullying
  - Indicadores de riesgo
  - Roles que intervienen en el cyberbullying
  - Conductas más habituales de cyberbullying
  - Consecuencias del cyberbullying
  - Factores de protección
- Análisis de la relación entre adolescentes y las TICs
  - Edades y usos de Internet
  - Contexto actual sobre el uso e impacto del acceso a internet
  - Las TIC en los hogares
  - Frecuencia en la conexión y uso
  - El rol de los Blogs y Redes Sociales
  - Los videojuegos online y los vínculos sociales
  - Accesibilidad a móviles

- Riesgos VS oportunidad educativa del acceso a internet

### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés por la correlación entre adolescencia, usos de las TIC y acoso escolar.
- Preocupación por los problemas derivados del ciberbullying .

## MÓDULO DE FORMACIÓN 2: La escuela digital y el rol protector de la institución familiar

### OBJETIVO

Definir los retos de las escuelas en materia digital y analizar las formas de protección de las familias del uso inadecuado de las nuevas tecnologías.

### DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

20 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Análisis del reto de la escuela digital en los procesos de aprendizaje
  - Marco general
  - Elaboración de normas y políticas respecto del ciberbullying
  - Plan de convivencia y Plan de acción tutorial
  - Perfiles y características de víctimas y agresores en el ambiente escolar
  - Evaluación de las consecuencias del ciberbullying en el entorno escolar
  - Sensibilización y formación de la comunidad educativa
  - Alfabetización digital
  - Ciudadanía digital y ciberconvivencia: la “Netiqueta”
  - Desarrollo del concepto de privacidad
    - Modelos de registro para el análisis de la realidad del centro en materia de ciberconvivencia y clima escolar
  - Descripción de factores destacados de protección familiar
    - Educación en valores
    - Consideraciones de alcance legal
    - Reglas básicas de seguridad para las familias
    - Aplicaciones técnicas de seguridad
    - Consejos específicos según la edad de las personas menores
      - Recomendaciones generales para el uso adecuado de las TIC: correo electrónico, chat, web, juegos online, teléfonos móviles, programas P2P
      - Conductas a evitar en la educación mediante nuevas tecnologías

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés por el rol de la escuela en la prevención del ciberbullying.
  - Alineación con los retos que plantea el uso de las nuevas tecnologías en las escuelas.

## OBJETIVO

Identificar los procesos de aplicación de los protocolos de intervención escolar para evitar el ciberbullying.

## DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

15 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de pasos y protocolos para evitar el ciberbullying
  - Indicadores para la identificación de víctimas y agresores
  - Mitos e ideas erróneas sobre el maltrato entre escolares
  - Bases de creación de protocolos contra el ciberbullying en el contexto escolar
  - Fase 1: Detección y obtención de información preliminar
  - Fase 2: Investigación e informe
  - Fase 3: El Plan de actuación
  - Fase 4: Seguimiento del plan
  - Consejos para las víctimas
- Análisis jurídico del acoso entre menores a través de medios electrónicos
  - Encuadre conceptual y jurídico de las conductas de ciberbullying
  - Decálogo de los derechos de niños y niñas en Internet
  - Responsabilidad penal del menor
  - Las pruebas electrónicas
  - Pasos para presentar una denuncia

### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Compromiso con el uso de protocolos de intervención escolar.
- Preocupación por la mejora de la eficacia de los protocolos de intervención escolar.

## **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.



**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**  
**HABILIDADES COMUNICATIVAS ANTE CONDUCTAS AGRESIVAS EN**  
**ATENCIÓN A MENORES**  
**ADGD144PO**

**PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

**Noviembre 2018**

**PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:**

HABILIDADES COMUNICATIVAS ANTE CONDUCTAS AGRESIVAS EN ATENCIÓN A MENORES

---

**DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**

**1. Familia Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Área Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA

**2. Denominación:** HABILIDADES COMUNICATIVAS ANTE CONDUCTAS AGRESIVAS EN ATENCIÓN A MENORES

**3. Código:** **ADGD144PO**

**4. Objetivo General:** Adquirir habilidades y destrezas en el uso de las nuevas técnicas para afrontar las conductas agresivas, en la atención a menores.

**5. Número de participantes:** Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

**6. Duración:**

Horas totales: 70

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 70

Teleformación:..... 70

**7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m<sup>2</sup> por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

### **Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación**

#### *1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación*

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
- Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tableros, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo de la Administración Competente, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo de la Administración Competente, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo de la Administración Competente una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo de la Administración Competente y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

## 2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## 8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## 9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.)

## 10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

### 1. LA AGRESIVIDAD Y EL AGRESOR.

- 1.1. Concepto de trastornos, agresividad, violencia y conducta agitada.
- 1.2. Patrón de respuestas agresivas.
- 1.3. Factores que se relacionan con la conducta agresiva.
- 1.4. Perfil del agresor.

### 2. PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y SITUACIONES VIOLENTAS.

- 2.1. Qué es un conflicto. Criterios de clasificación.
- 2.2. Funciones de los conflictos.
- 2.3. Principales contextos de análisis.
- 2.4. Origen de los conflictos.
- 2.5. Desarrollo de un conflicto.
- 2.6. Variables que condicionan la evolución de un conflicto.
- 2.7. Tipología de las partes que intervienen en un conflicto.
- 2.8. Consideraciones generales respecto a la identificación de patrones de conflicto.
- 2.9. Cómo identificar patrones de conflicto.
- 2.10. ¿Cómo prevenir un conflicto?

### 3. HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- 3.1. Proceso de comunicación y concepto de habilidades sociales.
- 3.2. Habilidades necesarias para afrontar un conflicto. Establecimiento de un modelo de las habilidades sociales.
- 3.3. Habilidades comunicativas y sociales para la resolución de conflictos.
  - 3.3.1. Procesos psicológicos que sustentan la habilidad social.
  - 3.3.2. Elementos o componentes de las habilidades sociales.
  - 3.3.3. Asertividad, escucha activa y negociación.
  - 3.3.4. Entrenamiento en habilidades sociales.
- 3.4. Técnicas para la resolución de conflictos y respuestas agresivas.