

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

- 1058** *Real Decreto 46/2022, de 18 de enero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Imagen y Sonido, Informática y Comunicaciones, Instalación y Mantenimiento, Sanidad, Seguridad y Medio Ambiente y Servicios Socioculturales y a la Comunidad, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y se modifican parcialmente determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Seguridad y Medio Ambiente y Servicios Socioculturales y a la Comunidad, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas

**Nota:** Este Real Decreto introduce 49 nuevas titulaciones de FP. Puede consultarse íntegramente entrando en <https://www.boe.es/boe/dias/2022/01/24/pdfs/BOE-A-2022-1058.pdf>. Desde Inforesidencias.com hemos destacado el Anexo XV que trata sobre Cualificación profesional: Supervisión de la atención sociosanitaria para la promoción de la autonomía personal

movilidad de los trabajadores y la unidad de mercado laboral. Dicho Catálogo estará constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo. Asimismo, existirá un Catálogo Modular de formación profesional, que incorporará la formación asociada a las unidades de competencia de las cualificaciones profesionales. Estará organizado en módulos de formación asociada y constituirá el referente para el diseño de los títulos de formación profesional del sistema educativo, los certificados de profesionalidad y otras formaciones que contemple el sistema de formación profesional.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar su actualización permanente.

El artículo 5.3 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, atribuye al Instituto Nacional de las Cualificaciones la responsabilidad de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en su calidad de órgano técnico de apoyo al Consejo General de Formación Profesional, cuyo desarrollo reglamentario se recoge en el artículo 9.2 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, estableciéndose en su artículo 9.4 la obligación de mantenerlo permanentemente actualizado mediante su revisión periódica que, en todo caso, deberá efectuarse en un plazo no superior a cinco años a partir de la fecha de inclusión de la cualificación en el Catálogo.

El Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones, establece en su artículo 2 apartado k) que es función de dicho Instituto el proponer las medidas necesarias para la regulación del sistema de correspondencias, convalidaciones y equivalencias entre los tres subsistemas, incluyendo la experiencia laboral.

## ANEXO XV

### **Cualificación profesional: Supervisión de la atención sociosanitaria para la promoción de la autonomía personal**

**Familia Profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad**

**Nivel: 3**

**Código: SSC779\_3**

#### **Competencia general**

Supervisar el desempeño de las actividades del equipo técnico de cuidados en la atención sociosanitaria y de los recursos materiales y humanos en coordinación con el equipo interdisciplinar, los servicios generales del centro y otros servicios externos, para contribuir a garantizar la atención centrada en la persona, cumpliendo la normativa relativa a la planificación de la actividad preventiva y a los estándares de calidad.

#### **Unidades de competencia**

**UC2571\_3:** Supervisar la atención sociosanitaria a la persona usuaria

**UC2572\_3:** Promover herramientas de coordinación y gestión de atención sociosanitaria dirigidas a la persona usuaria

**UC2573\_3:** Supervisar recursos organizativos vinculados a prestaciones socioemocionales y rehabilitantes

**UC0987\_3:** Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático

#### **Entorno Profesional**

#### **Ámbito Profesional**

Desarrolla su actividad profesional en el área de servicios sociales de atención especializada, dedicada a la atención de necesidades sociosanitarias a personas mayores, con discapacidad o con enfermedades generadoras de dependencia en instituciones sociales, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de tamaño grande, mediano, pequeño, o microempresas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica u organizaciones con o sin fines de lucro. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un responsable superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### **Sectores Productivos**

Se ubica en el sector de servicios en el subsector de servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención y cuidado a las personas en situación de dependencia y/o personas con discapacidad.

## Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.*

Supervisores socioasistenciales

Coordinadores de equipos técnicos de cuidados socioasistenciales

## Formación Asociada (600 horas)

### Módulos Formativos

**MF2571\_3:** Supervisión de la atención sociosanitaria a la persona usuaria (180 horas)

**MF2572\_3:** Herramientas de coordinación y gestión de atención sociosanitaria dirigidas a la persona usuaria (150 horas)

**MF2573\_3:** Recursos organizativos vinculados a prestaciones socioemocionales y rehabilitantes (150 horas)

**MF0987\_3:** Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: SUPERVISAR LA ATENCIÓN SOCIO SANITARIA A LA PERSONA USUARIA

**Nivel:** 3

**Código:** UC2571\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Supervisar la atención directa a la persona usuaria por parte del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios para garantizar el cumplimiento del servicio.

CR1.1 La frecuencia y realización de las tareas de higiene personal (baño, ducha, aseo, limpieza bucodental, cortado de uñas, uso de WC, cambio de absorbentes, afeitado, depilación facial, peinado, cuidado del aspecto e imagen personal, hidratación de la piel, entre otras) se garantiza, atendiendo a los procedimientos de trabajo establecidos en el centro según metodologías (ACP, AICP, entre otras) y registrándose a través de medios informáticos y/o convencionales.

CR1.2 El estado de limpieza y colocación de prótesis dentales, audífonos, gafas de visión, dispositivos para la administración de oxígeno y aparatos de ventilación mecánica, entre otros, se garantiza, asegurando las condiciones higiénico-sanitarias y registrándose a través de medios informáticos y/o convencionales.

CR1.3 El seguimiento del cumplimiento de las pautas del equipo de enfermería delegadas al equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios (toma de temperatura y saturación, cambios posturales, medidas de continencia, ingesta de alimentación e hídrica, oxigenoterapia, aerosolterapia, aparatos de ventilación mecánica, pautas farmacológicas susceptibles de ser delegadas, limpieza, colocación y supervisión de sujeciones mecánicas, entre otras) se comprueba

mediante observación directa, trasladando el reporte del mismo al servicio de enfermería.

CR1.4 El seguimiento del cumplimiento de las pautas del equipo de rehabilitación delegadas al equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios (transferencias, uso de ayudas técnicas, indicaciones para la marcha y deambulación, entre otras) se comprueba mediante observación directa, trasladando el reporte al servicio de rehabilitación.

CR1.5 La asistencia en una emergencia se supervisa, teniendo en cuenta medidas y acciones de protección, riesgos, recursos disponibles y tipo de ayuda necesaria.

CR1.6 Las zonas comunes de convivencia y las habitaciones se supervisan, asegurando que cumplen criterios de habitabilidad y confort.

CR1.7 La limpieza y mantenimiento de los enseres de las personas usuarias que estén a cargo del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, se supervisa por observación directa y mediante el seguimiento de los registros.

RP2: Supervisar las actividades del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios como parte del equipo interdisciplinar para garantizar el cumplimiento del servicio.

CR2.1 El cumplimiento del plan de trabajo del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, a través del seguimiento de los procesos, tareas y rutas de trabajo, se supervisa por observación directa y reportando la información a la persona responsable.

CR2.2 Las actividades del auxiliar de referencia para cada persona usuaria se supervisan siguiendo criterios que garanticen la atención centrada en la persona (desarrollo de la autonomía personal, protección a la intimidad, atención en primeros auxilios, entre otros).

CR2.3 El cumplimiento de las funciones asignadas al equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios tanto en los Planes Centrados en la Persona como en los Planes de Atención Individualizada se garantiza a través de la evaluación de las funciones en ambos planes.

CR2.4 La supervisión de la asistencia, en los horarios establecidos, de las personas usuarias en las distintas actividades, servicios y/o programas de las que sean beneficiarias (rehabilitación, salidas a consultas, salidas al exterior, actividades de ocio, servicio de peluquería, podología, servicio de restauración, entre otros) se posibilita mediante la elaboración de calendarios de actividades y registros de asistencia e incidencias.

CR2.5 El traslado de información desde el usuario al equipo interdisciplinar se supervisa mediante observación directa.

RP3: Supervisar la adecuación de los Servicios Generales a las necesidades de las personas usuarias, colaborando en la misma para garantizar el cumplimiento de los servicios.

CR3.1 La conservación y colocación de las prendas de las personas usuarias y de la lencería se supervisa, comprobando su estado de uso y marcaje.

CR3.2 Los menús ofrecidos se adecúan a las necesidades nutricionales previamente pautados y preferencias de las personas usuarias, así como la presentación y cantidad de los mismos.

CR3.3 El estado de limpieza y orden de las habitaciones, así como del mobiliario y zonas comunes, se garantiza, mediante observación directa en coordinación con la persona responsable.

CR3.4 La adecuación del entorno en función de las necesidades y preferencias de la persona usuaria se posibilita en base al conocimiento y las demandas de la misma y de forma coordinada con el equipo multidisciplinar y con los servicios generales del centro.

CR3.5 La actualización del material de primeros auxilios se supervisa, garantizando su disponibilidad ante situaciones de aplicación de técnicas de soporte vital básico, procedimientos de inmovilización, movilización de víctimas, entre otras.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Programas informáticos de seguimiento de las intervenciones. Software de gestión de centros socio-sanitarios. Internet. Aplicaciones informáticas. Características organizativas y funcionales del espacio. Protocolos de interacción con los cuidadores informales o familiares. Fichero de recursos comunitarios y del entorno. Productos de apoyo para accesibilidad vertical. Material de recogida y transmisión de información sobre las actividades y la valoración de las personas usuarias. Material vinculado a la aplicación de primeros auxilios.

**Productos y resultados:**

Supervisión de la atención directa a la persona usuaria por parte del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios realizada. Supervisión de las actividades del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios como parte del equipo interdisciplinar realizada. Supervisión de la adecuación de los Servicios Generales a las necesidades de las personas usuarias realizada.

**Información utilizada o generada:**

Programa individualizado de Atención (PIA). Protocolos de actuación. Historia de vida. Plan de Atención Personalizado (PAP). Modelos de atención integral y centrada en la persona en situaciones de discapacidad, fragilidad o dependencia. Reglamento de Régimen Interno. Técnicas decorativas en función de la comodidad de la persona y la distribución del espacio. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental. Derechos y deberes de las personas en situación de dependencia y/o con discapacidad. Manuales de procedimientos de control de calidad. Dossier y materiales informativos para cuidadores informales. Mapas y rutas urbanas.

Recursos educativos, de aprendizaje, sociales, culturales, de ocio y sanitarios. Bibliografía específica. Internet. Hojas de incidencia y seguimiento. Fichas de seguimiento cumplimentadas. Impresos y fichas de registro cumplimentadas. Aplicaciones informáticas. Libro de incidencias. Programas de habilitación y/o rehabilitación funcional. Historia social. Protocolos normalizados de trabajo. Manuales técnicos de manejo y mantenimiento de equipos y materiales. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y protección de datos. Normativa aplicable del sistema sanitario. Normativa o reglamento de sanidad mortuoria.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 2: PROMOVER HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE ATENCIÓN SOCIOSANITARIA DIRIGIDAS A LA PERSONA USUARIA**

**Nivel: 3**

**Código: UC2572\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Coordinar las tareas del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios con el equipo interdisciplinar en función de los protocolos establecidos en el centro para garantizar la calidad del servicio.

CR1.1 Las incidencias sobre el estado de salud de las personas usuarias se reportan a la persona responsable a través de los canales de comunicación establecidos en el centro.

CR1.2 Los conflictos detectados con origen en la convivencia diaria de las personas usuarias se analizan en coordinación con el equipo interdisciplinar para su resolución.

CR1.3 La representación del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios en las reuniones interdisciplinares se garantiza, trasladando la información en ambas direcciones: equipo de atención sociosanitaria - equipo interdisciplinar, mediante los protocolos establecidos a tal efecto.

CR1.4 Las tareas asignadas en los diferentes protocolos, programas y procedimientos del Centro y que le sean encomendadas se ejercen, garantizando el cumplimiento de mismas.

CR1.5 El seguimiento del periodo de adaptación de las personas usuarias tras su ingreso se efectúa en coordinación con el equipo interdisciplinar.

CR1.6 La asignación de habitaciones, zonas de convivencia y ubicación en comedores para un mejor proceso de adaptación y/o estancia en el centro, se determina en coordinación con el equipo interdisciplinar.

CR1.7 Las tareas organizativas relacionadas con campañas de vacunación, caducidad de medicación de visado, control de aparatos de oxigenoterapia y ventilación mecánica, aplicación de primeros auxilios, entre otras, se desarrollan en coordinación con el servicio de enfermería del Centro.

RP2: Gestionar la coordinación del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios con el Área de Servicios Generales en función de los protocolos establecidos en el centro para garantizar la calidad en la atención.

CR2.1 Los servicios de peluquería y podología, la asistencia y adecuada atención de las personas usuarias, se garantiza mediante observación directa y el seguimiento de los registros correspondientes.

CR2.2 La comunicación con el Servicio de Mantenimiento se garantiza para conservar en condiciones favorables instalaciones y equipamiento, a través de los procedimientos habilitados a tal efecto.

CR2.3 La comunicación con el Servicio de Lavandería se garantiza para ofrecer respuestas a las necesidades en materia de lavado, planchado, costura, marcaje, pérdidas y/o extravíos, entre otros, de las prendas de las personas usuarias y de la lencería del centro, a través de los procedimientos habilitados a tal efecto y mediante el seguimiento de los registros correspondientes.

CR2.4 La comunicación con el Servicio de Limpieza se garantiza para mantener en condiciones favorables las habitaciones y zonas comunes, a través de los procedimientos habilitados a tal efecto y mediante el seguimiento de los registros correspondientes.

CR2.5 La comunicación con el Servicio de Cocina se garantiza para ofrecer menús adaptados a las necesidades nutricionales y preferencias de las personas usuarias a través de los procedimientos habilitados a tal efecto y mediante el seguimiento de los registros correspondientes.

RP3: Realizar operaciones de coordinación con Servicios Externos para mejorar la atención sanitaria de las personas usuarias, en función de los protocolos establecidos en el centro.

CR3.1 La coordinación con el Centro de Salud de referencia se favorece, en función de las necesidades del centro y de los protocolos establecidos por aquel, en relación a la petición de interconsultas de las personas usuarias, de ambulancias, de recetas, de material que pueda ser suministrado por el Centro de Salud, entre otros, aplicando medidas de primeros auxilios en el proceso de espera de la prestación del servicio, si procede.

CR3.2 Los mecanismos de coordinación con los servicios hospitalarios de referencia se favorecen en función de las necesidades del Centro y de las posibilidades y protocolos establecidos por dichos servicios, en relación a la petición de suministros y otras cuestiones que procedan.

CR3.3 La petición y recepción del material de incontinencia de las personas usuarias se efectúa, cumpliendo las pautas establecidas desde los Servicios de Salud Públicos en función de las necesidades y protocolos establecidos en el centro.

CR3.4 La coordinación con las oficinas de farmacia y otros proveedores se establece, apoyando al servicio de enfermería en función de las necesidades y protocolos establecidos en el centro.

CR3.5 La coordinación con servicios externalizados, podólogo, fisioterapia, entre otros, se establece, apoyando la prestación del servicio en función de las necesidades y protocolos establecidos en el centro.

CR3.6 La coordinación con un servicio jurídico externo, cuando la persona usuaria no tiene familia conocida que resuelva necesidades legales (rentas, impuestos, herencias, gestión de bancos, entre otras) se establece mediante los protocolos establecidos en el centro.

RP4: Controlar la herramientas e instrumentos de trabajo relacionados con los cuidados auxiliares de atención sociosanitaria para garantizar el funcionamiento del equipo de trabajo en función de los protocolos establecidos en el centro.

CR4.1 El plan de trabajo del equipo técnico de cuidados auxiliares se elabora, teniendo en cuenta las tareas asignadas por el equipo Interdisciplinar y la distribución equitativa de las cargas de trabajo.

CR4.2 La cumplimentación, por parte del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, de los registros, partes de incidencias y documentos en vigor que les competan se verifica mediante el seguimiento de los protocolos administrativos de trabajo.

CR4.3 El stock de material para el desarrollo de cuidados auxiliares sociosanitarios se mantiene actualizado y en condiciones de limpieza y orden, mediante el seguimiento de procedimientos establecidos en el centro y/o los registros correspondientes.

CR4.4 Las necesidades de recursos materiales del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios se detectan, transmitiéndolas a la persona responsable.

CR4.5 La uniformidad, higiene y fichaje del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios se garantiza mediante la observación directa y el seguimiento de los registros correspondientes.

CR4.6 Las normas de confidencialidad y protección de datos se promueven, velando por su cumplimiento por el equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios a su cargo.

CR4.7 Las normas de prevención de riesgos laborales se promueven, velando por su cumplimiento por el equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios a su cargo.

CR4.8 Los dispositivos de aplicación de los primeros auxilios se supervisan, garantizando que se encuentran en uso ante potenciales situaciones de emergencia.

RP5: Realizar operaciones de coordinación con la Dirección del Centro para garantizar la continuidad y calidad de los cuidados auxiliares sociosanitarios en la atención de las personas usuarias en función de los protocolos establecidos en el centro.

CR5.1 Las tareas del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios se planifican en función del modelo de intervención y compromisos de calidad



establecidos por las instituciones competentes y promovidos por la dirección del centro.

CR5.2 La información sobre las incidencias y situación de los cuidados auxiliares sociosanitarios bajo su área de supervisión y coordinación se reporta al área de Dirección o figura que ésta establezca, trasladando las directrices de la misma al Equipo de Atención Sociosanitaria, mediante los procedimientos establecidos en el centro a tal efecto.

CR5.3 Las quejas, reclamaciones y oportunidades de mejora, recibidas por parte de personas usuarias y/o familiares, se gestionan en coordinación con la Dirección del Centro y el Departamento de Calidad, mediante los procedimientos establecidos en el centro a tal efecto.

CR5.4 La creación, revisión y puesta en marcha de los protocolos asistenciales, programas y procedimientos en los que intervenga de forma directa o indirecta el Equipo auxiliar sociosanitario, se favorece mediante las reuniones de trabajo.

CR5.5 La planificación o ruta del trabajo del Equipo Auxiliar de cuidados sociosanitarios se establecen en colaboración con la Dirección o profesional designado por la misma, así como los cambios en los cuadrantes de trabajo, en ausencia de la Dirección o persona designada, y bajo las directrices marcadas por ésta, para garantizar la atención de cuidados auxiliares sociosanitarios a las personas usuarias.

CR5.6 Las necesidades formativas detectadas del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios se trasladan a la dirección del centro, mediante los procedimientos establecidos en el centro.

CR5.7 La tutela de las nuevas incorporaciones de profesionales a su cargo, voluntariado y alumnos en prácticas se lleva a cabo mediante los procedimientos establecidos en el centro.

CR5.8 Los conflictos surgidos en el seno del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios se detectan mediante la supervisión del mismo abordándolos para su posterior resolución.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Programas informáticos de seguimiento de las intervenciones. Software de gestión de centros socio-sanitarios. Internet. Aplicaciones informáticas. Características organizativas y funcionales del espacio. Protocolos de interacción con los cuidadores informales o familiares. Fichero de recursos comunitarios y del entorno. Productos de apoyo para accesibilidad vertical. Material de recogida y transmisión de información sobre las actividades y la valoración de las personas usuarias. Material vinculado a la aplicación de primeros auxilios.

#### **Productos y resultados:**

Coordinación de tareas del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios con el equipo interdisciplinar efectuada. Comunicación con las familias efectuada. Coordinación del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios con el Área de Servicios

Generales realizada. Operaciones de coordinación con Servicios Externos realizadas. Control de herramientas e instrumentos de trabajo relacionados con los cuidados auxiliares de atención socio sanitaria realizado.

#### **Información utilizada o generada:**

Programa individualizado de Atención (PIA). Protocolos de actuación. Historia de vida. Plan de Atención Personalizado (PAP). Modelos de atención integral y centrada en la persona en situaciones de discapacidad, fragilidad o dependencia. Reglamento de Régimen Interno. Técnicas decorativas en función de la comodidad de la persona y la distribución del espacio. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental. Derechos y deberes de las personas en situación de dependencia y/o con discapacidad. Manuales de procedimientos de control de calidad. Dossier y materiales informativos para cuidadores informales. Mapas y rutas urbanas. Recursos educativos, de aprendizaje, sociales, culturales, de ocio y sanitarios. Bibliografía específica. Internet. Hojas de incidencia y seguimiento. Fichas de seguimiento cumplimentadas. Impresos y fichas de registro cumplimentadas. Aplicaciones informáticas. Libro de incidencias. Programas de habilitación y/o rehabilitación funcional. Historia social. Protocolos normalizados de trabajo. Manuales técnicos de manejo y mantenimiento de equipos y materiales. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y protección de datos. Normativa aplicable del sistema sanitario. Normativa o reglamento de sanidad mortuoria.

#### **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: SUPERVISAR RECURSOS ORGANIZATIVOS VINCULADOS A PRESTACIONES SOCIOEMOCIONALES Y REHABILITANTES**

**Nivel: 3**

**Código: UC2573\_3**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Controlar la organización del programa de ayuda en la realización de las actividades y ejercicios de mantenimiento y entrenamiento socioemocional, rehabilitador y/o ocupacional, asegurándose que se siguen las orientaciones del equipo interdisciplinar para la prevención, el mantenimiento y mejora de las capacidades de la persona usuaria.

CR1.1 La atención y trato dispensado a las personas usuarias se supervisa de forma individualizada, ofreciendo los apoyos necesarios y atendiendo a sus requerimientos y necesidades, según los criterios establecidos en el centro y respetando las indicaciones del equipo interdisciplinar.

CR1.2 El entrenamiento se apoya contemplando la motivación y la preparación emocional para favorecer la colaboración y la disposición de la persona usuaria.

CR1.3 La ayuda prestada en la realización de los ejercicios de mantenimiento y entrenamiento se ajusta al protocolo de actuación y contempla: las prescripciones de los profesionales, el estado de salud, el nivel de motivación, la relación establecida con la persona usuaria, la evolución de la persona usuaria, entre otros.

CR1.4 Los materiales, espacios u otros recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de mantenimiento y entrenamiento de las capacidades cognitivas

(atención, percepción, memoria, concentración, procesamiento de la información, razonamiento, solución de problemas, entre otras) se facilitan, teniendo en cuenta las capacidades físicas (auditiva, visual, entre otras) y emocionales (relajación, meditación y ejercicio físico entre otros) de la persona usuaria.

CR1.5 La observación efectuada a lo largo de la intervención, así como las incidencias surgidas, se registran según el procedimiento establecido en el centro, transmitiéndose al equipo interdisciplinar para poder comprobar la evolución de la persona usuaria y realizar los ajustes necesarios, cumpliendo en todo momento con la normativa y los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.

RP2: Favorecer la atención psicosocial a la persona usuaria en la realización de las otras actividades programadas en el centro, garantizando que se facilita la máxima autonomía y participación activa posible de la persona usuaria en las mismas, siguiendo criterios establecidos por el equipo interdisciplinar.

CR2.1 La ayuda prestada y el apoyo emocional ofrecido a cada persona usuaria se efectúan según las instrucciones y pautas emitidas por los profesionales, teniendo en cuenta los intereses personales, el nivel cultural, el estado de salud, las necesidades de relación y comunicación individuales, el momento de su proceso de adaptación, entre otras.

CR2.2 La atención a la persona usuaria se garantiza siguiendo las guías de buenas prácticas, protocolos y orientaciones, con una atención individualizada, mediante las habilidades sociales (escucha activa, empatía y asertividad, entre otras), respondiendo a requerimientos, resolviendo dudas o cuestiones que se planteen y potenciando la máxima autonomía posible.

CR2.3 El acompañamiento de las personas usuarias en las actividades cotidianas se comprueba, verificando que se efectúa de acuerdo con las directrices y orientaciones recibidas del equipo interdisciplinar.

CR2.4 La aplicación de las directrices y pautas en las salidas y desplazamientos programados fuera del centro (citas médicas, visitas, gestiones, u otras) se supervisa, previendo y facilitando los apoyos o ayudas necesarias para la accesibilidad, así como las acciones de acomodamiento y anclaje necesarios en los medios de transporte.

CR2.5 El seguimiento de las pautas del equipo de atención psicosocial delegadas al equipo técnico de cuidados sociosanitarios (herramientas de comunicación, relación de ayuda, entre otras) se supervisa, trasladando el reporte al servicio interdisciplinar.

CR2.6 El desarrollo de las actividades, así como las incidencias surgidas durante las mismas, se registran, según procedimiento establecido en el centro, cumpliendo con la normativa y los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.

RP3: Supervisar la organización de las actividades de apoyo y estimulación que se da a la comunicación de las personas usuarias, favoreciendo su desenvolvimiento diario y su relación social, utilizando, si fuera preciso, recursos de apoyo a la audición y a la

comunicación oral, sistemas alternativos y aumentativos de comunicación, según protocolos establecidos por el equipo interdisciplinar.

CR3.1 La información transmitida a la persona usuaria se supervisa, comprobando que es clara, precisa y está referida exclusivamente a la intervención que se ha de realizar, con vistas a promover su motivación y colaboración, ajustándose a las características y necesidades particulares de cada persona usuaria.

CR3.2 Los ajustes en la comunicación y actividades previstas se efectúan siguiendo protocolos del equipo interdisciplinar, facilitando la interacción social entre las personas usuarias y teniendo en cuenta las características de las mismas.

CR3.3 Las técnicas y estrategias de apoyo y desarrollo de habilidades sociales se identifican, valorando su adaptación a las diferentes situaciones vitales.

CR3.4 Las técnicas y estrategias de comunicación, verbal y no verbal, se supervisan según las características y necesidades particulares de cada persona usuaria, identificando los contextos y las características interactivas de cada situación, así como los recursos y estrategias de actuación favorecedores de la comunicación.

CR3.5 El uso de productos de apoyo y sistemas alternativos y aumentativos de comunicación se aplica según protocolos del equipo interdisciplinar, verificando la comprensión del mensaje emitido.

CR3.6 La observación directa de los aspectos comunicativos se registra, transmitiéndola al equipo interdisciplinar según protocolos del equipo interdisciplinar, cumpliendo con la normativa y los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.

RP4: Gestionar la animación y dinamización de la vida diaria del Centro, garantizando la actuación ante las situaciones de conflicto y la resolución de las incidencias relacionales surgidas.

CR4.1 La información sobre las actividades programadas se transmite a las personas usuarias con la suficiente antelación, con vistas a promover su motivación y facilitar su colaboración activa.

CR4.2 El conocimiento del calendario de actividades se verifica, permitiendo la realización previa tanto de la preparación, como de las gestiones para el desarrollo de la actividad dentro de su ámbito de competencia.

CR4.3 La adecuación y puesta a punto de los espacios, ambientes, productos de apoyo y mobiliario para la accesibilidad, seguridad y confort de las personas usuarias se garantiza, verificando el estado de los mismos.

CR4.4 El acompañamiento de las personas usuarias en las actividades de ocio programadas fuera del centro: excursiones, visitas culturales, entre otras, se supervisa garantizando que se efectúa de acuerdo con las directrices y orientaciones recibidas de la persona responsable.

CR4.5 Las directrices marcadas por los profesionales correspondientes se comprueban, cuidando la creación de un clima estable y garantizando la participación de los asistentes en la dinamización del grupo, aplicando técnicas y estrategias adaptadas al colectivo.

CR4.6 La información obtenida a través de la observación realizada a lo largo de la actividad, se registra según el procedimiento establecido en el centro, transmitiéndola al equipo interdisciplinar, detectando las situaciones de conflicto relacional existentes y las incidencias personales, familiares y /o grupales surgidas, y cumpliendo con la normativa y los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.

CR4.7 La colaboración en la gestión y resolución de conflictos se garantiza, respondiendo a los criterios y pautas establecidas por el equipo interdisciplinar.

RP5: Facilitar la relación con las familias y/o cuidadores informales, teniendo en cuenta a la persona usuaria, para favorecer la participación de las mismas en la atención a la persona y su implicación en las actividades del centro mediante los canales de comunicación establecidos a tal efecto.

CR5.1 La comunicación con las familias se establece en relación al proceso de cuidados, detección de necesidades, cuidado de la imagen, convivencia en el centro, así como en la resolución de incidencias, dudas, quejas, reclamaciones y oportunidades de mejora que surjan.

CR5.2 La integración de las familias en la vida del centro se promueve de forma compartida junto con los demás miembros del equipo interdisciplinar desde la fase de preingreso, haciéndoles partícipes de la vida del mismo, el plan de cuidados aplicado a la persona usuaria y acordando actividades y momentos en las que puedan o quieran participar.

CR5.3 La comunicación de las familias sobre temas que excedan del ámbito de los cuidados auxiliares sociosanitarios se deriva, mediante los cauces formales establecidos en el centro a las figuras profesionales correspondientes.

CR5.4 La información obtenida en los contactos con el entorno familiar de la persona usuaria se chequea, quedando registrada y transmitida al equipo interdisciplinar para su conocimiento y valoración, cumpliendo con la normativa y los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.

CR5.5 Las situaciones sensibles que se puedan producir en el centro en relación con la familia se previenen, garantizando apoyo emocional y de autocontrol, aplicación de estrategias de comunicación y resolución de conflictos, siguiendo protocolos del equipo interdisciplinar.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Materiales para el mantenimiento y entrenamiento de las funciones cognitivas: orientación de la realidad, memoria, atención, orientación, estimulación, entre otros. Técnicas y estrategias de desarrollo de habilidades sociales y apoyo emocional. Dinámicas de modificación de conducta y resolución de problemas. Protocolos de realización de

actividades individuales y grupales de mantenimiento y entrenamiento de la autonomía psicológica y social. Programas informáticos de seguimiento de las intervenciones. Internet. Aplicaciones informáticas. Características organizativas y funcionales del espacio. Protocolos de interacción con el cuidador informal o familiares. Protocolos de recogida y transmisión de información sobre las actividades y la evolución de los usuarios. Material e instrumentos de comunicación verbal, no verbal y alternativa. Fichero de recursos comunitarios y del entorno. Recursos y productos de apoyo para la accesibilidad vertical y horizontal. Material de recogida y transmisión de información sobre las actividades y la valoración de las personas usuarias.

**Productos y resultados:**

Organización del programa de ayuda en la realización de las actividades y ejercicios de mantenimiento y entrenamiento socioemocional realizada. Atención psicossocial a la persona usuaria en la realización de las otras actividades programadas en el centro efectuada. Supervisión de la organización de las actividades de apoyo y estimulación que se da a la comunicación de las personas usuarias realizada. Gestión de la animación y dinamización de la vida diaria del Centro efectuada. Relación con las familias y/o cuidadores informales facilitada.

**Información utilizada o generada:**

Expediente personal. Programa individualizado de Atención (PIA). Protocolos de actuación. Historia de vida. Plan de Atención Personalizado (PAP). Modelos de atención integral y centrada en la persona en situaciones de discapacidad, fragilidad o dependencia. Orientaciones e instrucciones escritas y orales de los profesionales competentes. Protocolos de realización de actividades y del usuario y tareas del profesional. Libro o hojas de incidencia y seguimiento. Banco de recursos educativos, de aprendizaje, sociales, culturales, de ocio y sanitarios. Programas de servicios e intervenciones de la institución en función de sus fines. Reglamento de Régimen Interno. Programas de habilitación y/o rehabilitación funcional. Técnicas decorativas en función de la comodidad de la persona y la distribución del espacio. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental. Derechos y deberes de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad. Manuales de procedimientos de control de calidad. Dossier y materiales informativos para cuidador informal. Mapas y rutas urbanas. Recursos educativos, de aprendizaje, sociales, culturales, de ocio y sanitarios. Bibliografía específica. Internet. Software de gestión de centros sociosanitarios. Hojas de incidencia y seguimiento. Fichas de seguimiento cumplimentadas. Impresos y fichas de registro cumplimentadas. Aplicaciones informáticas. Libro de incidencias. Historia social. Protocolos normalizados de trabajo. Manuales técnicos de manejo y mantenimiento de equipos y materiales. Normativa de dependencia y discapacidad. Bibliografía específica.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO****Nivel: 3****Código: UC0987\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Gestionar los sistemas de archivos convencionales e informatizados, asegurando el uso de los recursos de forma óptima, de acuerdo con las directrices recibidas, los

procedimientos establecidos y la legislación vigente, en función de las necesidades de información.

CR1.1 Los distintos tipos de archivo, convencionales e informatizados, se identifican en cuanto a las características propias para su posterior diseño.

CR1.2 Los criterios y plazos de transferencia entre los distintos archivos se establecen de acuerdo con los requisitos establecidos por la legislación y la normativa de la empresa.

CR1.3 El manual de archivo se mantiene actualizado, expresando claramente la normativa del archivo en cuestión

-los criterios de clasificación y alfabetización, procedimientos de solicitud y préstamo de la información, restricciones de acceso y plazos de conservación o destrucción-, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos por la organización.

CR1.4 Los archivos de gestión en soporte papel se organizan clasificando los documentos en función de su contenido, e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CR1.5 Los sistemas de archivo informáticos se organizan, utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR1.6 El índice del archivo se genera utilizando la herramienta informática idónea para el caso, o la que estipule la normativa interna.

CR1.7 Los archivos de gestión en soporte papel se actualizan, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR1.8 Los archivos tanto convencionales como informatizados se modifican cambiando algunos contenidos, para disponer de información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.

CR1.9 Los archivos obsoletos en cuanto a contenido y frecuencia de uso se eliminan destruyéndolos a través de los medios disponibles, o traspasándolos al archivo histórico, de acuerdo con el manual de archivo y la normativa vigente.

RP2: Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento el sistema informático, obteniendo el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas, a fin de gestionar las incidencias derivadas del sistema informático a nivel usuario.

CR2.1 El funcionamiento del equipo se verifica comprobando que no tenga anomalías de uso, con la periodicidad establecida en las normas internas.

CR2.2 Los recursos disponibles se optimizan utilizando exclusivamente los necesarios, mejorando la eficiencia en la utilización de la memoria, y obteniendo el mejor rendimiento del equipo y las aplicaciones informáticas.

CR2.3 Las versiones de las aplicaciones informáticas se actualizan de acuerdo con las necesidades del hardware, utilizando los procedimientos de instalación y desinstalación pertinentes, e incorporando programas y aplicaciones que agilicen el desarrollo de la actividad de la organización, si procede y lo autorizan las normas de seguridad informática.

CR2.4 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas se resuelve como usuario o de acuerdo con la autonomía asignada, acudiendo, en su caso, a responsables técnicos internos o externos y verificando la resolución.

CR2.5 La conservación y optimización de soportes se garantiza utilizando procedimientos adecuados a su naturaleza.

CR2.6 La disponibilidad de consumibles se asegura, eligiendo los adecuados, identificando su frecuencia de uso, valorando su almacenamiento o no, en función de la existencia de ubicación para los mismos, y la disponibilidad de ellos con la suficiente antelación.

RP3: Mantener el sistema de gestión documental en condiciones de operatividad de acuerdo con los procedimientos establecidos, supervisando y actualizando sus elementos, a fin de garantizar la trazabilidad, vigencia y unicidad de los documentos y formularios.

CR3.1 Los procesos de circulación y tramitación de los documentos y formularios establecidos para cada procedimiento de gestión definido, se analizan detectando los flujos de las actividades -en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras-, los recursos materiales y personales necesarios para la completa representación del mismo.

CR3.2 Los distintos tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se relacionan con los responsables de su gestión, generando o adaptando la matriz de responsabilidades.

CR3.3 El índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se adapta o genera, en su caso, según el modelo normalizado, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de todos los documentos.

CR3.4 La representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes, se actualiza y genera, si procede, guardando correspondencia con la matriz de responsabilidades y recogiendo las distintas etapas de la gestión de flujos.

CR3.5 Las actas de reunión, cartas, faxes, envíos, cambios, peticiones de información, planos u otros, se codifican asegurando que reflejan el tipo de gestión y fase en la que se encuentra, garantizando la unicidad, trazabilidad y vigencia, y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR3.6 La codificación de los intervinientes en los distintos procedimientos de gestión -emisores o receptores- se asigna de acuerdo con su carácter, responsabilidad u otros parámetros definidos, introduciéndolos o eliminándolos del sistema, en su caso, asegurando la unicidad y trazabilidad.

CR3.7 El funcionamiento del sistema se supervisa con la periodicidad establecida, controlando que el flujo de los documentos en las distintas actividades



que componen el proceso, se corresponde con el procedimiento establecido por la organización, estableciendo las medidas correctoras necesarias.

CR3.8 Las actuaciones de mejora en el sistema de gestión documental se identifican proponiendo las posibles mejoras en los procesos.

RP4: Diseñar las bases de datos básicas y no complejas relacionadas con sus actividades diarias o rutinarias, para registrar información y/o documentación en ficheros relacionales, permitiendo su enlace, consulta, búsqueda y modificación.

CR4.1 El contenido y el objetivo de la base de datos se identifican, de acuerdo con las directrices recibidas y necesidades de la organización.

CR4.2 Las bases de datos se diseñan, utilizando diagramas de flujo que identifiquen procesos, necesidades y relaciones con eficiencia, facilitando su manejo.

CR4.3 La estructura y nomenclatura de las tablas, en función del contenido de la información a almacenar, se organiza, eligiendo la información relevante y utilizando denominaciones representativas según su contenido.

CR4.4 Las tablas se relacionan, a través de las claves precisas, y aplicando criterios de integridad.

CR4.5 Las propiedades de cada campo se determinan, eligiendo aquellas que faciliten la búsqueda, consulta y restricción de acceso y optimizando los recursos con criterios de eficiencia.

CR4.6 El contenido de las bases de datos se protege limitando el acceso a los usuarios autorizados exclusivamente, con las herramientas adecuadas y respetando el manual de archivo.

CR4.7 El funcionamiento de la base de datos se verifica, realizando consultas, búsquedas y comprobando los datos.

CR4.8 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad periódicamente.

RP5: Gestionar la entrada y búsqueda de información en bases de datos de forma rápida, precisa y respetando su integridad, aplicando los criterios necesarios en consultas y/o formularios electrónicos, a fin de garantizar su actualización, vigencia y recuperación de acuerdo con las necesidades propias o las instrucciones recibidas.

CR5.1 La información se introduce en las tablas de las bases de datos, modificando, actualizando o eliminando su contenido.

CR5.2 Las consultas se diseñan, según las instrucciones, eligiendo entre los distintos tipos de acción -que permiten borrar registros, actualizar datos u otros, de forma automática- o de selección -que permiten trabajar con los campos y registros elegidos, sin tener en cuenta el resto-, en función del resultado buscado.

CR5.3 Las consultas se formulan, seleccionando las tablas que contienen la información precisa, relacionándolas y eligiendo los criterios de búsqueda y/u operadores lógicos y/o de comparación, y restricciones, de acuerdo con la información requerida o instrucciones recibidas.

CR5.4 Los formularios se utilizan creando o modificando los existentes, adaptando los mismos a la información que se precise y seleccionando las tablas y consultas que contienen dicha información.

CR5.5 Los formularios se completan, incluyendo tablas independientes, uniendo tablas o como subinformes.

CR5.6 Los campos de las tablas y consultas necesarios se determinan, según instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CR5.7 Los resultados obtenidos de las búsquedas realizadas se comprueban de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan.

CR5.8 La consulta y/o formulario se archiva para futuras utilizaciones, eligiendo un nombre representativo.

RP6: Automatizar los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados, de acuerdo con directrices recibidas, mejorando de forma eficiente la calidad e imagen del servicio.

CR6.1 Las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe se eligen, según instrucciones recibidas, seleccionando aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados diseñados previamente, o creando uno nuevo con el formato preciso.

CR6.2 La estructura del informe se diseña utilizando los controles adecuados a las necesidades del informe, distribuyendo el contenido, y eligiendo el estilo de presentación del mismo de acuerdo con la imagen de la organización.

CR6.3 Los campos de las tablas y consultas necesarios se eligen, seleccionando los relevantes de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe.

CR6.4 El contenido de los campos se agrupa, aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la comprensión del informe, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.5 Los resultados obtenidos de la automatización se comprueban, verificando los datos y el objetivo del informe, modificando el contenido inicial, si se precisa, alterando el tamaño, moviendo, o modificando el aspecto de los controles y mejorando la calidad del servicio.

RP7: Sistematizar las acciones repetitivas en la gestión de la base de datos de la organización, utilizando las utilidades disponibles por la aplicación informática, y aplicando

criterios de eficiencia y calidad de servicio, simplificando o facilitando la ejecución de las gestiones rutinarias.

CR7.1 Las operaciones sencillas y repetitivas realizadas en la base de datos -abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, vincular fácil y rápidamente los objetos de la base de datos creados, u otras- se agrupan representándose a través de un diagrama de flujo junto con sus condicionantes.

CR7.2 Los objetos de las bases de datos -macros, botones de comando otros- se distinguen, asignando a los mismos nombres breves y significativos, facilitando su inserción en formularios e informes.

CR7.3 Las macros se crean a partir de su diseño utilizando las herramientas de la base de datos, describiendo los argumentos que definen las acciones con eficiencia y mejorando la calidad de servicio.

CR7.4 Las macros creadas se insertan en el objeto de la base de datos asociándose a algún evento del mismo -al hacer clic sobre el objeto, al salir del objeto, u otros-, y verificando su correcto funcionamiento.

CR7.5 Los botones de comandos se crean a partir de las herramientas de la propia base de datos o a través de la edición de otros botones de comandos facilitando la apertura, cierre, lectura, cambios en los datos de formularios, informes, página de acceso a datos u otros.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, gestión documental, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner, material de oficina diverso.

#### **Productos y resultados:**

Información disponible actualizada y organizada. Información codificada y de acceso restringido. Información obtenida de la base de datos de acuerdo con los criterios requeridos. Documentación e información convencional o electrónica correctamente registrada, archivada y protegida. Informes estandarizados. Flujogramas. Búsquedas, importación y exportación en las bases de datos internas y externas. Aprovechamiento óptimo de equipos y recursos informáticos. Mantenimiento operativo de sistemas de gestión documental. Transmisión óptima de la imagen de la organización. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización.

#### **Información utilizada o generada:**

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-. Normativa referente a derechos de autor, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica y conservación del medio ambiente. Manuales de procedimiento interno, manuales de

estilo, manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas y de oficina. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

## **MÓDULO FORMATIVO 1: SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA A LA PERSONA USUARIA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2571\_3**

**Asociado a la UC: Supervisar la atención sociosanitaria a la persona usuaria**

**Duración: 180 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de supervisión valorando la atención directa a una persona usuaria.

*CE1.1 Describir las tareas de higiene personal (baño, ducha, aseo, limpieza bucodental, cortado de uñas, uso de WC, cambio de absorbentes, afeitado, depilación facial, peinado, cuidado del aspecto e imagen personal, hidratación de la piel, entre otras) según metodologías (ACP, AICP, entre otras).*

*CE1.2 Identificar las condiciones de limpieza y colocación de prótesis dentales, audífonos, gafas de visión, dispositivos para la administración de oxígeno y aparatos de ventilación mecánica, entre otros, determinando las condiciones higiénico-sanitarias de los mismos.*

*CE1.3 Explicar las pautas del equipo de enfermería delegadas al equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios (toma de temperatura y saturación, cambios posturales, medidas de continencia, ingesta de alimentación e hídrica, oxigenoterapia, aerosolterapia, aparatos de ventilación mecánica, pautas farmacológicas susceptibles de ser delegadas, limpieza, colocación y supervisión de sujeciones mecánicas, entre otras) determinando técnicas de observación directa.*

*CE1.4 Enunciar las pautas del equipo de rehabilitación delegadas al equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios (transferencias, uso de ayudas técnicas, indicaciones para la marcha y deambulación, entre otras), especificando técnicas para su observación directa.*

*CE1.5 Establecer las pautas del equipo de atención psicosocial delegadas al equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios (herramientas de comunicación, relación de ayuda, entre otras), especificando técnicas para su observación directa.*

*CE1.6 Explicar la asistencia en una emergencia, teniendo en cuenta medidas y acciones de protección, riesgos, recursos disponibles y tipo de ayuda necesaria.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de supervisión en el que deba verificarse el estado de zonas comunes de convivencia y habitaciones, identificar criterios de habitabilidad y confort.*

*CE1.8 Describir técnicas de limpieza y mantenimiento de los enseres de las personas usuarias que estén a cargo del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, mostrando pautas para su observación directa.*

C2: Aplicar técnicas de supervisión de las actividades del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios como parte del equipo interdisciplinar.

*CE2.1 En un supuesto práctico de supervisión del cumplimiento del plan de trabajo del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, identificar los procesos, tareas y rutas de trabajo, estableciendo técnicas de observación directa.*

*CE2.2 Enumerar las actividades del auxiliar de referencia para cada persona usuaria exponiendo los criterios que garanticen la atención centrada en la persona (desarrollo de la autonomía personal, protección a la intimidad, atención en primeros auxilios, entre otros).*

*CE2.3 En un supuesto práctico de evaluación de funciones en Planes Centrados en la Persona y Planes de Atención Individualizada, determinar las funciones asignadas al equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de asistencia de una persona usuaria a actividades, servicios y/o programas, elaborar calendarios de actividades ejemplificando registros de asistencia e incidencias.*

*CE2.5 Describir técnicas de atención a las inquietudes expresadas por una persona usuaria, indicando el canal de transmisión al profesional responsable.*

C3: Aplicar técnicas de supervisión de la adecuación de los Servicios Generales a las necesidades de las personas usuarias.

*CE3.1 Describir pautas de conservación y colocación de las prendas de las personas usuarias y de la lencería, estableciendo pautas de marcaje.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de menús que han sido previamente pautados, establecer su adecuación a las necesidades nutricionales y preferencias de una persona usuaria.*

*CE3.3 Enumerar pautas de limpieza y orden de las habitaciones, así como del mobiliario y zonas comunes, ejemplificando un método de supervisión.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de adecuación del entorno en función de las necesidades y preferencias de una persona usuaria, determinar las demandas de la misma y su análisis para contribuir a un tratamiento centrado en la persona.*

*CE3.5 Explicar los elementos que configuran el equipo de primeros auxilios ante situaciones de aplicación de técnicas de soporte vital básico, procedimientos de inmovilización, movilización de víctimas, entre otras.*

## **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.1, CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.2 y CE3.4.

Otras capacidades:

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y concisa, respetando los canales establecidos por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Ser proactivo, tomando decisiones conscientes y adoptando una actitud responsable.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

## **Contenidos:**

### **1. La persona mayor**

Proceso de envejecimiento. Aspectos bio-psico-sociales y espirituales.

Estructura demográfica.

Visión sociológica de la vejez. Edadismo.

Derecho de las personas mayores.

Recursos sociales y asistenciales dirigidos a personas mayores.

Procesos asociados al envejecimiento.

Síndromes geriátricos.

Patologías en la persona mayor.

Demencias. Alzheimer.

### **2. Intervenciones sanitarias asistenciales**

Cuidados auxiliares.

Cuidados básicos de enfermería.

Alimentación y nutrición. Técnicas de administración de la alimentación.

Tipología de fármacos. Preparación y administración.

Gestión de depósitos de medicamentos. Coordinación con las oficinas de farmacia.

Contención farmacológica y mecánica.

Técnica de movilización.

Productos de apoyo. Adecuación del Entorno. Mobiliario geriátrico.

Intervención rehabilitadora. Fisioterapia. Terapia Ocupacional. Logopedia.

Intervención Psicosocial. Psicología. Trabajo Social. Integrador Social. Educación Social. Animación Sociocultural. Ocio y Tiempo Libre. Cuidado de la imagen y del entorno individualizado.

### **3. Urgencias y emergencias sanitarias**

Coordinación con los servicios sanitarios.

Control de constantes vitales y monitorización.

Urgencias en los centros residenciales y pautas de actuación.

Emergencias en los centros residenciales y pautas de actuación.

Activación en los servicios de emergencias sanitarias.

RCP y primeros auxilios: valoración inicial de posibles accidentados; selección y aplicación de técnicas de primeros auxilios, de soporte vital, de estrategias de comunicación adecuadas para el apoyo emocional los accidentados y a sus familiares.

### **4. Cuidados al final de la vida**

Síntomas y complicaciones al final de la vida.

Sedación. Indicaciones y ética en la utilización.

Cuidados de salud al final de la vida.

Dignificación en el proceso de morir.

Cuidados mentales y espirituales al final de la vida.

Cuidados paliativos. Adopción de medidas. Objetivos de cuidado.

Voluntades anticipadas.

Duelo.

Comunicación, cuidado y apoyo a la familia.

### **5. Ley de dependencia aplicada a la supervisión en atención a la dependencia**

Evolución e historia de los Servicios Sociales. Desarrollo de la Ley de Atención a la Dependencia.

Grados y niveles recogidos en la Ley de Dependencia.

Catálogo de prestaciones de la Ley de Dependencia.

## **6. Salud pública**

Salud Pública y Comunitaria.

Indicadores de bienestar y Calidad de vida.

La soledad como un problema de Salud Pública en las personas mayores.

Cuidados de larga duración. Atención a la cronicidad.

Campañas de vacunación.

Medidas generales higiénico-sanitarias en los Centros Residenciales.

Gestión y abordaje de crisis sanitarias.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2,5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión de la atención sociosanitaria a la persona usuaria, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.



## MÓDULO FORMATIVO 2: HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE ATENCIÓN SOCIO SANITARIA DIRIGIDAS A LA PERSONA USUARIA

Nivel: 3

Código: MF2572\_3

**Asociado a la UC: Promover herramientas de coordinación y gestión de atención socio sanitaria dirigidas a la persona usuaria**

Duración: 150 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar las tareas del equipo técnico de cuidados auxiliares socio sanitarios en función de los protocolos establecidos.

*CE1.1 Identificar las incidencias sobre el estado de salud de las personas usuarias determinando los canales de comunicación para su transmisión.*

*CE1.2 En un supuesto práctico de detección de conflictos con origen en la convivencia diaria de las personas usuarias, analizar los mismos exponiendo pautas para su resolución.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de representación del equipo técnico de cuidados auxiliares socio sanitarios en las reuniones interdisciplinares, trasladar la información garantizando su recepción en ambas direcciones: equipo de atención socio sanitaria - equipo interdisciplinar.*

*CE1.4 Identificar las tareas asignadas en los diferentes protocolos, programas y procedimientos del Centro, exponiendo pautas para el cumplimiento de mismas.*

*CE1.5 Enumerar pautas de seguimiento del periodo de adaptación de las personas usuarias tras su ingreso, en coordinación con un supuesto equipo interdisciplinar.*

*CE1.6 Explicar pautas para asignación de habitaciones, zonas de convivencia y ubicación en comedores de supuestas personas usuarias, en coordinación con un supuesto equipo interdisciplinar.*

*CE1.7 Describir las tareas organizativas relacionadas con campañas de vacunación, caducidad de medicación de visado, control de aparatos de oxigenoterapia y ventilación mecánica, aplicación de primeros auxilios, entre otras, determinado su coordinación con un supuesto servicio de enfermería del Centro.*

C2: Aplicar técnicas de gestión de la coordinación del equipo técnico de cuidados auxiliares socio sanitarios con el Área de Servicios Generales estableciendo canales de comunicación.

*CE2.1 Analizar los servicios de peluquería y podología, la asistencia y adecuada atención de las personas usuarias, ejemplificando procedimientos de seguimiento de los mismos.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de coordinación con el Servicio de Mantenimiento, identificar técnicas de comunicación a través de las cuales se establezca la relación.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de coordinación con el Servicio de Lavandería, ejemplificar las necesidades en materia de lavado, planchado, costura, marcaje, pérdidas y/o extravíos, entre otros, de las prendas de supuestas personas usuarias y de la lencería del centro.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de coordinación con el Servicio de Limpieza ejemplificar las condiciones favorables de las habitaciones y zonas comunes.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de coordinación con el Servicio de Cocina, ejemplificar menús adaptados a las necesidades nutricionales y preferencias de las personas usuarias.*

C3: Aplicar técnicas de gestión de la coordinación con Servicios Externos estableciendo canales de comunicación.

*CE3.1 En un supuesto práctico de petición de interconsultas de las personas usuarias, establecer la coordinación con el Centro de Salud de referencia.*

*CE3.2 Determinar los mecanismos de coordinación con los servicios hospitalarios de referencia en relación a la petición de suministros y otras cuestiones que procedan.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de petición y recepción del material de incontinencia de las personas usuarias, identificar las pautas establecidas desde los Servicios de Salud Públicos exponiendo las necesidades y protocolos establecidos en un supuesto centro.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de coordinación con las oficinas de farmacia y otros proveedores, establecer pautas de apoyo al servicio de enfermería en función de las necesidades y protocolos establecidos en un supuesto centro.*

*CE3.5 Enunciar pautas de coordinación con servicios externalizados, podólogo, fisioterapia, entre otros, describiendo la prestación del servicio en función de las necesidades y protocolos establecidos en un supuesto centro.*

*CE3.6 Explicar el proceso de aplicación de medidas de primeros auxilios a una persona en situación de espera de traslado, para la recepción de atención sanitaria externa.*

C4: Aplicar técnicas para control de las herramientas e instrumentos de trabajo relacionados con los cuidados auxiliares de atención sociosanitaria.

*CE4.1 Aplicar técnicas de elaboración del plan de trabajo del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios teniendo en cuenta las tareas asignadas por un supuesto equipo interdisciplinar y la distribución equitativa de las cargas de trabajo.*

*CE4.2 En un supuesto práctico de cumplimentación de los registros y partes de incidencias, por parte del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios,*

*establecer pautas de verificación mediante el seguimiento de los protocolos administrativos de trabajo.*

*CE4.3 Aplicar técnicas de mantenimiento del stock de material para el desarrollo de cuidados auxiliares sociosanitarios, ejemplificando las condiciones de limpieza y orden.*

*CE4.4 Aplicar técnicas de detección de necesidades de recursos materiales de un supuesto equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, ejemplificando su transmisión a una supuesta persona responsable.*

*CE4.5 Describir la uniformidad, higiene y fichaje del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, indicando técnicas de observación directa para su seguimiento.*

*CE4.6 Exponer las normas de confidencialidad y protección de datos, indicando la obligatoriedad de su cumplimiento.*

*CE4.7 Enumerar las normas de prevención de riesgos laborales indicando las medidas preventivas en el entorno laboral.*

*CE4.8 Definir el proceso de comprobación de la situación de uso de material de aplicación de primeros auxilios, ante potenciales situaciones de emergencia.*

*C5: Aplicar técnicas de coordinación con la Dirección de un Centro, estableciendo canales de comunicación.*

*CE5.1 En un supuesto práctico de planificación en función del modelo de intervención, establecer las tareas del equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios de acuerdo a dicho modelo y a los compromisos de calidad establecidos por las instituciones competentes.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de supervisión sobre incidencias y situación de los cuidados auxiliares sociosanitarios, indicar el traslado de la información a un equipo técnico de atención sociosanitaria.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de quejas, reclamaciones y oportunidades de mejora por parte de personas usuarias y/o familiares, indicar canales de coordinación con el Departamento de Calidad.*

*CE5.4 Describir los protocolos asistenciales, programas y procedimientos en los que intervenga de forma directa o indirecta el equipo auxiliar sociosanitario, ejemplificando los de Actividades básicas de la vida diaria.*

*CE5.5 Describir pautas para la planificación o ruta del trabajo del equipo auxiliar de cuidados sociosanitarios ejemplificando los cuadrantes de trabajo.*

*CE5.6 Analizar necesidades formativas detectadas en un supuesto equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, estableciendo propuestas para solventarlas.*

*CE5.7 Describir elementos para la tutorización de profesionales, voluntariado y alumnos en prácticas ejemplificando propuestas de seguimiento.*

*CE5.8 Analizar los conflictos surgidos en el seno de un supuesto equipo técnico de cuidados auxiliares sociosanitarios, ejemplificando vías de solución para los mismos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.2, CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.1, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3.

Otras capacidades:

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y concisa, respetando los canales establecidos por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Ser proactivo, tomando decisiones conscientes y adoptando una actitud responsable.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

**Contenidos:**

**1. Centros residenciales para personas mayores**

Concepto y definición de Centro Residencial.

Evolución de los recursos residenciales. Cartera de recursos.

Colectivos beneficiarios. Tipología de plazas.

Tipología de Centros. Tercer sector.

Normativa de aplicación. Aspectos normativos.

Servicios del Centro Residencial. Recursos humanos y materiales.

Organización del Centro Residencial. Sistemas de coordinación interna.

Recursos complementarios al centro. Coordinación externa.

Sostenibilidad de los Centros Residenciales.

Papel del Voluntariado.

## **2. Metodología de intervención y atención residencial**

Evolución de los Modelos de Atención residencial.

Humanización y ética del cuidado.

Cultura del buen trato. Prevención del maltrato en las personas mayores y en las personas con discapacidad.

Modelo Atención Centrada en la Persona. Individualización de la atención.

Planes de actuación individualizados.

Sistemas de gestión de Calidad.

Protocolos, Procedimientos y Programas, controles y registros indispensables.

Historial Sociosanitario de las personas usuarias.

Terminología clínica y sociosanitaria.

## **3. Coordinación de equipos en el proceso de supervisión en atención a la dependencia**

Filosofía de trabajo en equipo.

Organigrama. Perfiles de puesto.

Herramientas de comunicación interna.

Equipo Interdisciplinar. Equipo multidisciplinar.

Programa de adiestramiento. Información y formación del equipo.

Gestión de conflictos. Control de emociones.

Control del estrés. Prevención del síndrome de bourn-out.

Coordinación de equipos. Liderazgo.

## **4. Gestión de situaciones difíciles**

Consentimiento e información en las intervenciones a personas usuarias.

Abordaje en las conductas por trastorno del comportamiento.

Gestión de situaciones difíciles.

Gestión de incidencias, quejas y oportunidades de mejora con personas usuarias.

RCP y primeros auxilios: valoración inicial de posibles accidentados; selección y aplicación de técnicas de primeros auxilios, de soporte vital, de estrategias de comunicación adecuadas para el apoyo emocional los accidentados y a sus familiares.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2,5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la actividad de promover herramientas de coordinación y gestión de atención sociosanitaria dirigidas a la persona usuaria, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 3: RECURSOS ORGANIZATIVOS VINCULADOS A PRESTACIONES SOCIOEMOCIONALES Y REHABILITANTES****Nivel: 3****Código: MF2573\_3****Asociado a la UC: Supervisar recursos organizativos vinculados a prestaciones socioemocionales y rehabilitantes****Duración: 150 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de control en la organización de ayuda en la realización de las actividades y ejercicios de mantenimiento y entrenamiento socioemocional, rehabilitador y ocupacional, garantizando que se siguen las orientaciones del equipo interdisciplinar.

*CE1.1 Describir las funciones de los diferentes profesionales que intervienen en el equipo interdisciplinar y la necesidad de seguir sus pautas en la atención y trato dispensado a las personas usuarias en la realización de los ejercicios pautados.*

*CE1.2 Identificar la importancia de la motivación y la preparación emocional para favorecer la colaboración y la predisposición de la persona usuaria en el entrenamiento.*

*CE1.3 Identificar en la ayuda prestada en la realización de los ejercicios de mantenimiento y entrenamiento:*

- *Las prescripciones de los profesionales.*
- *El estado de salud.*
- *El nivel de motivación.*
- *La relación establecida con la persona usuaria.*
- *La evolución de la persona usuaria.*

*CE1.4 Aplicar técnicas de supervisión de los materiales, espacios u otros recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de mantenimiento y entrenamiento de las capacidades cognitivas (atención, percepción, memoria, concentración, procesamiento de la información, razonamiento, solución de problemas, entre otras) y de las capacidades físicas y emocionales (relajación, meditación y ejercicio físico entre otros).*

*CE1.5 Aplicar técnicas de observación a lo largo de la intervención, así como las incidencias surgidas según el procedimiento establecido, cumpliendo con los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.*

**C2:** Aplicar técnicas y estrategias de organización valorando la atención psicosocial a una persona usuaria en la realización de las actividades programadas, garantizando que se facilita la máxima autonomía y participación activa posible de la persona usuaria en las mismas.

*CE2.1 Describir las necesidades relacionales, psicosociales y emocionales de personas usuarias, teniendo en cuenta: los intereses personales, el nivel cultural, el estado de salud, las necesidades de relación y comunicación individuales, el momento de su proceso de adaptación, entre otros.*

*CE2.2 Elaborar guías de buenas prácticas y protocolos individualizados según el momento y las características de personas usuarias, garantizando que la atención se realiza de forma individualizada, con un uso competente de las habilidades sociales (escucha activa, empatía y asertividad, entre otras), respondiendo a sus requerimientos, resolviendo las dudas o las cuestiones que se planteen y promoviendo la máxima autonomía posible.*

*CE2.3 Explicar las pautas e indicaciones de acompañamiento de personas usuarias en las actividades cotidianas que se realizan dentro de un centro.*

*CE2.4 Aplicar técnicas de supervisión en la aplicación de las directrices y pautas en las salidas y desplazamientos programados fuera del centro (citas médicas, visitas, entre otras), previendo y facilitando los apoyos o ayudas necesarias para la*

*accesibilidad, así como las acciones de acomodamiento y anclaje necesarios en los medios de transporte.*

*CE2.5 Identificar pautas del equipo de atención psicosocial delegadas al equipo técnico de cuidados sociosanitarios (herramientas de comunicación, relación de ayuda, entre otras) y el procedimiento de comunicación e información al equipo interdisciplinar.*

*CE2.6 Aplicar técnicas de observación y registro del desarrollo de las actividades, así como de las incidencias surgidas durante las mismas, cumpliendo el respeto a la privacidad y la protección de datos.*

C3: Aplicar técnicas de supervisión de actividades de apoyo y estimulación que se da a la comunicación de las personas usuarias, favoreciendo su desenvolvimiento diario y su relación social, utilizando, si fuera preciso, sistemas alternativos de comunicación.

*CE3.1 Identificar técnicas y estrategias de comunicación, verbal y no verbal, según las características y necesidades particulares de cada persona usuaria, indicando los contextos y las características interactivas de cada situación, así como los recursos y estrategias de actuación favorecedores de la comunicación.*

*CE3.2 Promover técnicas y estrategias de apoyo y de desarrollo de habilidades sociales adaptadas a las diferentes situaciones vitales.*

*CE3.3 Explicar las necesidades que presentan las personas con dificultades comunicativas en su vida diaria, revisando los ajustes en la comunicación en el transcurso de las actividades que se realizan, facilitando la interacción social entre personas usuarias, teniendo en cuenta las características de las mismas.*

*CE3.4 Aplicar el uso de las ayudas técnicas y los sistemas alternativos de comunicación, verificando la comprensión del mensaje emitido y utilizando, a partir de estos recursos: escritura, fotos, objetos, dibujos, un código de apoyo que facilite la comunicación y atención integral de la persona usuaria.*

*CE3.5 Verificar el registro de la observación directa de los aspectos comunicativos y su transmisión al equipo interdisciplinar, cumpliendo con los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.*

C4: Aplicar técnicas de coordinación de la animación y dinamización de la vida diaria del Centro, garantizando la actuación ante las situaciones de conflicto y la resolución de las incidencias relacionales surgidas.

*CE4.1 Planificar estrategias de organización de actividades e implicación en las mismas según las características, hábitos y habilidades de las personas usuarias, verificando que la información se transmite de manera eficiente y con la suficiente antelación, para promover su motivación y participación.*

*CE4.2 Elaborar el calendario de actividades previendo la preparación, puesta a punto y disposición de mobiliario, materiales y espacios, así como las gestiones para el desarrollo de la actividad.*



*CE4.3 Aplicar técnicas de supervisión de la adecuación y puesta a punto de los espacios, ambientes, productos de apoyo para que favorezcan la máxima autonomía posible de las personas usuarias, aplicando criterios de seguridad y bienestar emocional.*

*CE4.4 Explicar la aplicación de las pautas de acompañamiento de personas usuarias en las actividades programadas fuera del centro: excursiones, visitas culturales, entre otras.*

*CE4.5 Aplicar técnicas de dinamización de los diferentes grupos creando el clima estable y asegurando la participación de todos los asistentes, aplicando técnicas y estrategias adaptadas al colectivo e identificando su tipología, funcionamiento, roles, funciones, y relaciones de sus integrantes, entre otros.*

*CE4.6 Aplicar registros y protocolos de comunicación de la información obtenida a través de una observación realizada a lo largo de la actividad, detectando situaciones de conflicto existentes y las incidencias personales, familiares y/o grupales surgidas y respetando la privacidad y la protección de datos.*

*CE4.7 Aplicar técnicas en la gestión y resolución de conflictos en la vida cotidiana, respondiendo a los criterios establecidos por un equipo interdisciplinar.*

C5: Aplicar técnicas de comunicación con las familias y/o personas cuidadoras informales, promoviendo su implicación y participación, considerando las características y necesidades de la persona usuaria.

*CE5.1 Describir pautas de comunicación con familias y personas cuidadoras en relación al proceso de cuidados, convivencia en el centro, detección de necesidades, resolución de dudas, quejas, incidencias, reclamaciones y oportunidades de mejora que surjan.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de integración de las familias y/o personas cuidadoras en la vida del centro:*

*- Establecer pautas para promoverla de forma compartida junto con los demás miembros del equipo interdisciplinar desde la fase de preingreso.*

*- Promover la participación en la vida del centro y en el plan de cuidados aplicado a la persona usuaria.*

*- Proponer actividades para favorecer la participación de la familia y/o persona cuidadora.*

*CE5.3 Identificar los protocolos de actuación y las funciones y competencias de los diferentes perfiles profesionales en relación a las pautas de comunicación con las familias sobre temas que excedan del ámbito de los cuidados auxiliares sociosanitarios.*

*CE5.4 Verificar que la información obtenida en los contactos con el entorno familiar de la persona usuaria queda registrada y se transmite a un equipo interdisciplinar para su conocimiento y valoración, cumpliendo con los principios deontológicos de respeto a la privacidad y la protección de datos.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de gestión de situaciones de crisis o aplicación de primeros auxilios ante situaciones relacionadas con la interacción con la familia:*

- Realizar apoyo emocional y de autocontrol, considerando situaciones de crisis.
- Aplicar estrategias de comunicación, promoviendo la tranquilidad en la persona receptora.
- Aplicar procedimientos de inmovilización y movilización de potenciales víctimas, evaluando la gravedad de la situación.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C5 respecto a CE5.2 y CE5.5.

Otras capacidades:

Capacidad de organización, coordinación y supervisión.

Competencia social para liderar y motivar grupos de trabajo.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de las personas usuarias.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Ser proactivo, tomando decisiones conscientes y adoptando una actitud responsable.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

**Contenidos:**

**1. Mantenimiento y mejora de las capacidades y competencias de las personas dependientes en el centro residencial**

Determinantes ambientales, biológicos, situacionales y sociales que ejercen influencia sobre la conducta y las capacidades de las personas.

Mantenimiento y entrenamiento de las funciones cognitivas en situaciones cotidianas en el centro residencial: memoria, atención, percepción, orientación espacial, temporal y personal y resolución de problemas entre otras.

Técnicas y estrategias de intervención y apoyo cognitivo.

La inteligencia emocional: dimensiones. Habilidades y competencias emocionales en el profesional.

Mantenimiento y entrenamiento de hábitos de autonomía personal en situaciones cotidianas del centro residencial. Técnicas, procedimientos y estrategias de intervención.

Aprendizaje y motivación en colectivos específicos. Características específicas de la motivación y el aprendizaje de las personas mayores, discapacitadas y/o enfermas.

Técnicas de aprendizaje y modificación de conductas.

La importancia del ejercicio físico y la música para los procesos cognitivos y la salud mental y emocional de las personas en situación de dependencia.

## **2. La atención psicosocial, relacional y emocional en los centros residenciales**

Las necesidades psicosociales y emocionales de las personas en situación de dependencia.

La adaptación al centro residencial de las personas dependientes: Características. Factores que favorecen o dificultan la adaptación. El apoyo durante el periodo de adaptación. Estrategias de intervención.

La relación social de las personas con dependencia y discapacitadas: Características.

Dimensiones e indicadores de la calidad de vida. Bienestar emocional: indicadores, variables que influyen en la calidad de vida de las personas con necesidad de apoyo.

El ambiente y el mobiliario como factores favorecedores del bienestar emocional, la autonomía personal, la comunicación y la convivencia. Elementos espaciales y materiales: distribución, presentación, características, elementos favorecedores, entre otros.

Criterios de adaptación funcional de los espacios. Condiciones de los espacios para la comunicación y la relación con las personas: accesibilidad física y relacional, seguridad, higiene y habitabilidad. Decoración de espacios. Diseño y elaboración de materiales.

Acompañamiento de las personas dependientes en el centro residencial. Áreas de intervención. Estrategias de actuación, límites y deontología.

Funciones y papel del profesional en el acompañamiento. Intervenciones.

Técnicas y actividades para favorecer la relación social.

## **3. Técnicas de comunicación, habilidades sociales, trabajo grupal y relación de ayuda**

El proceso de comunicación.

Habilidades de comunicación fundamentales. Factores. Dificultades. Técnicas y estrategias para favorecer la relación social. Técnicas de comunicación: individuales y grupales.

Las Habilidades Sociales: componentes y tipología. El aprendizaje de las habilidades sociales.

Trabajo con grupos: tipos de grupos, roles, liderazgo y cohesión. Dinamización de grupos.

La relación de ayuda: habilidades interpersonales e intrapersonales.

Actividades de acompañamiento y de relación social, individual y grupal. Estrategias de intervención. Los recursos del entorno.

Los productos de apoyo a la comunicación y las tecnologías de la información y la comunicación como elemento favorecedor de inclusión y relación social.

Necesidades especiales de comunicación. Desarrollo de sistemas de adaptación del lenguaje a las necesidades comunicativas de la persona. Ayudas técnicas en la comunicación alternativa.

Técnicas de resolución de conflictos. Protocolos de actuación en situaciones complejas o de emergencia. Protocolos de incidencias.

Procedimientos y estrategias de modificación de conducta. Abordaje en las conductas por trastorno del comportamiento. Prevención de posibles conductas problemáticas de tipo agresivo, autolesivo o destructivo.

#### **4. La animación y dinamización del centro residencial. Gestión del tiempo libre y el ocio**

Elaboración de proyectos de dinamización, ocio y tiempo libre.

Tipos de actividades, dinámicas y recursos.

Organización y planificación de actividades de dinamización y tiempo libre adaptadas a las

características de las personas usuarias.

Metodología y protocolos de organización y comunicación en la gestión de las actividades.

Motivación y participación en actividades de ocio y tiempo libre, tanto en el centro, como en el entorno.

Previsión y preparación de recursos y espacios en la organización de las actividades.

Calendarización y planificación.

Elaboración de materiales y productos.

Consentimiento e información en la participación de personas usuarias.

Gestión de situaciones difíciles, incidencias, quejas y oportunidades de mejora con personas usuarias.

#### **5. Intervención con familias en procesos de supervisión en atención a personas en situación de dependencia o discapacidad**

Diversidad de modelos y situaciones familiares.

Rol de la familia o persona de referencia en el Centro.

Papel de la familia o persona de referencia en los Planes de Atención Individualizados.

Comunicación con las familias y allegados.

Integración y participación de las familias y personas referentes en el centro.

Gestión de incidencias, quejas y oportunidades de mejora con familias y personas allegadas.

Apoyo emocional y autocontrol en situaciones de crisis o comunicación de malas noticias.

Programas de intervención con familias y personas referentes en el centro residencial.

## **6. Valoración y seguimiento de las intervenciones de apoyo emocional**

Registro de las necesidades de información expresada por una persona usuaria: aspectos genéricos o de funcionamiento general centro y aspectos sobre su persona (intereses, expectativas, deseos y derechos, relaciones familiares, entre otros).

Registro de las actividades de acompañamiento. Gestión y seguimiento.

Procedimiento de registro de la documentación personal.

Principios éticos en la intervención social. El código deontológico. Prácticas en centros de atención a la dependencia.

Confidencialidad y dato personal. Normativa aplicable en materia de protección de datos.

Evaluaciones y cualidad de las intervenciones.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la supervisión de recursos organizativos vinculados a prestaciones socioemocionales y rehabilitantes, que se acreditarán mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

-Experiencia profesional de 3 años o más en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO**

**Nivel: 3**

**Código: MF0987\_3**

**Asociado a la UC: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático**

**Duración: 120 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar las técnicas de archivo convencional e informático, utilizando los sistemas de clasificación, codificación y almacenamiento apropiados a la información y documentación que se gestiona.

*CE1.1 Precisar las características de los diferentes sistemas convencionales de registro y archivo de información y documentación.*

*CE1.2 Identificar los sistemas de clasificación y ordenación de archivos más apropiados para los distintos documentos de gestión y nuevos soportes de la información.*

*CE1.3 Organizar los archivos necesarios para almacenar la información y sus relaciones.*

*CE1.4 Aplicar criterios de homogeneidad y operatividad en la elección de los archivos.*

*CE1.5 Aplicar la normativa vigente en relación a la calidad y uso de los archivos.*

*CE1.6 Utilizar las funciones básicas del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la correcta utilización de los sistemas de almacenamiento.*

*CE1.7 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de gestión tipo -facturas, cartas, fichas de clientes o proveedores, medios de pago, otros-, en soporte papel o informático:*

*- Identificar los sistemas de codificación y clasificación más adecuados al tipo de documento.*

*- Clasificar y archivar los documentos de manera ordenada y precisa para su localización posterior.*

*- Identificar las ventajas e inconvenientes del mantenimiento de un sistema de archivo convencional e informático.*

- *Digitalizar los documentos en papel para su archivo informático.*

*CE1.8 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado del proceso de archivo y custodia de la documentación:*

- *Establecer procedimientos convencionales de recepción, registro y archivo en función de su naturaleza, acceso o consulta, confidencialidad, seguridad.*

- *Determinar los recursos materiales que optimizan los resultados de los procedimientos.*

- *Establecer las medidas de control necesarias para la optimización eficiente del archivo.*

C2: Resolver los problemas e incidencias básicas del equipo informático a nivel de usuario consiguiendo un grado de funcionamiento adecuado.

*CE2.1 Identificar los distintos componentes de un sistema informático de red -hardware y software- describiendo sus funciones, relaciones y las incidencias de funcionamiento más habituales.*

*CE2.2 Instalar el sistema operativo con autonomía configurando el soporte de red, en su caso, las tarjetas y protocolos de red y los recursos compartidos.*

*CE2.3 Utilizar de manera precisa las herramientas que los sistemas operativos ofrecen previendo y resolviendo problemas de optimización de espacios y memoria del sistema u otros.*

*CE2.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, sobre un sistema en red de área local del que se dispone de la documentación básica correspondiente al sistema operativo y las aplicaciones de gestión de oficinas ya instaladas:*

- *Identificar mediante un examen del sistema: Los equipos, sus funciones, el sistema operativo, las aplicaciones instaladas y los recursos compartidos.*

- *Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red.*

- *Explicar las variables básicas del entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.*

- *Ejecutar de forma fluida y precisa operaciones de acceso, permisos para compartir archivos o carpetas, envío de mensajes a otros usuarios, u otras, sobre el sistema de red.*

*CE2.5 Utilizar los sistemas de ayuda on line y manuales con rapidez y eficacia ante pequeñas incidencias planteadas o sugeridas.*

C3: Analizar procedimientos de gestión documental tipo determinando los elementos intervinientes, garantizando la trazabilidad, vigencia y unicidad de los mismos, utilizando

sistemas de representación de flujos, a través de aplicaciones informáticas de gestión documental.

*CE3.1 Describir los distintos elementos que intervienen en un procedimiento de gestión documental tipo.*

*CE3.2 Diferenciar los flujos de las actividades -en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras-.*

*CE3.3 Describir las funciones principales de las aplicaciones informáticas de gestión documental.*

*CE3.4 Describir los sistemas de gestión documental requeridos en una organización y su aplicación dentro de un sistema de calidad.*

*CE3.5 Explicar por qué es útil y necesario el control documental, refiriendo los problemas que plantea la ausencia del mismo en la organización.*

*CE3.6 Describir los procesos de control de los procedimientos descritos en un sistema de gestión documental.*

*CE3.7 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, sobre procesos y flujos de gestión documental:*

*- Describir un proceso de gestión documental identificando las distintas actividades del procedimiento descrito, los documentos asociados y los agentes implicados en su tramitación.*

*- Representar mediante un diagrama de flujo el proceso descrito.*

*- Aplicar un índice referenciado a los distintos tipos de documentos y formularios propuestos.*

*- Determinar el tipo de codificación de documentos, formularios e intervinientes en un proceso tipo.*

*- Explicar las distintas fases correspondientes a procesos tipo de intercambio de información, a partir de flujogramas tipo.*

C4: Diseñar bases de datos relacionales básicas y no complejas, de acuerdo con objetivos de gestión diarios, determinando los diferentes archivos de almacenamiento y recuperación de la información junto con las relaciones más adecuadas al tipo de información que contienen.

*CE4.1 Identificar los diferentes objetos que conforman un sistema gestor de bases de datos, sus propiedades y utilidades.*

*CE4.2 Ante un supuesto convenientemente caracterizado, de tareas de gestión secretarial diaria:*



- Identificar los principales procesos de gestión de información que se quieren resolver.

- Determinar el tipo de información que se va a manejar asignándole la codificación y las propiedades precisas para su adecuado procesamiento posterior.

- Agrupar la información en tablas de forma homogénea identificándolas convenientemente y evitando la existencia de información redundante.

- Relacionar la información de las distintas tablas estableciendo el diseño de las relaciones mediante organigramas.

- Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros evitando duplicidades o información no relacionada.

CE4.3 Identificar los diferentes tipos de consultas disponibles en un sistema gestor de bases de datos analizando la funcionalidad de cada uno de ellos.

CE4.4 Ante un supuesto suficientemente caracterizado, en el que se dispone de información contenida en tablas relacionadas:

- Manejar con precisión las utilidades de la aplicación que permitan realizar consultas de información.

- Identificar la información solicitada y su localización física en la aplicación.

- Verificar que la información almacenada corresponde a la real.

- Editar, procesar y archivar, en su caso, la información recuperada.

- Aplicar procedimientos que optimicen el registro y consulta de la información.

C5: Analizar las utilidades de las aplicaciones informáticas de gestión de bases de datos determinando los formatos más adecuados para la introducción, recuperación y presentación de la información con rapidez y precisión, y de acuerdo con protocolos de organizaciones tipo.

CE5.1 Justificar la importancia de evidenciar las informaciones más importantes y la simplificación de datos en la funcionalidad de formularios e informes.

CE5.2 Manejar los comandos y/o utilidades de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE5.3 Diseñar formatos de presentación de la información, utilizando de manera precisa las herramientas disponibles, y a partir de protocolos convenientemente caracterizados de organizaciones tipo.

CE5.4 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se necesita construir un formulario acorde con la información a introducir:

- *Crear los formularios necesarios para la introducción de datos de manera personalizada o utilizando las herramientas de creación automatizada.*

- *Identificar el tipo de control más adecuado a las características de los datos a introducir distinguiéndolos del resto convenientemente.*

- *Crear controles calculados comprobando su correcta ejecución.*

- *Modificar formularios enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos, y otros objetos.*

- *Vincular o incrustar subformularios especificando de manera conveniente los campos vinculados, en su caso.*

- *Verificar el registro de la información de partida en los archivos adecuados a través de los formularios creados comprobando su correcto funcionamiento.*

- *Aplicar los comandos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad.*

*CE5.5 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado y mediante una aplicación de gestión de bases de datos:*

- *Identificar los datos que es necesario presentar determinando los archivos que los contienen o creando los archivos que debieran contenerlos.*

- *Crear los informes o etiquetas necesarias presentando la información solicitada de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos adecuados atendiendo a su funcionalidad.*

- *Insertar los controles de acuerdo con el tipo de datos, introduciendo expresiones de cálculos en los casos necesarios.*

- *Modificar los informes enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos y otros objetos de acuerdo con el diseño establecido.*

*CE5.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se necesita modificar la información almacenada o los diseños de formularios e informes:*

- *Identificar los cambios que puedan darse en las reglas de gestión.*

- *Localizar la información afectada por los cambios aparecidos.*

- *Editar la información sujeta a modificaciones y proceder a su actualización.*

- *Realizar el almacenamiento de la información actualizada.*

- *Aplicar procedimientos que optimicen la actualización de la información.*

- *Aplicar los procedimientos de cambio de diseño de formularios.*

- *Comprobar el funcionamiento de los procedimientos que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información.*

- *Realizar copias de seguridad de la información.*

*CE5.7 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan distintas fuentes de información, en tablas o en consultas web, y criterios precisos para su recuperación:*

- *Obtener los datos a través de las consultas adecuadas al tipo de información que se quiere obtener.*

- *Aplicar con precisión los criterios de filtrado proporcionados.*

- *Presentar la información filtrada de manera comprensible, esquematizada y con los resultados estadísticos necesarios, en su caso.*

- *Trabajar en forma de base datos y vinculación de datos con bases de datos.*

- *Crear conexiones entre bases de datos.*

*C6: Automatizar operaciones repetitivas sencillas y el acceso a la información en las bases de datos, identificando sus instrucciones de ejecución principales y utilizando con precisión las herramientas informáticas disponibles de creación de macros.*

*CE6.1 Interpretar las instrucciones de las operaciones repetitivas descomponiendo secuencialmente las acciones requeridas y representándolas gráficamente a través de organigramas.*

*CE6.2 Identificar las principales acciones disponibles que se pueden ejecutar de manera automática junto con los argumentos que complementarían la información sobre la ejecución de las acciones.*

*CE6.3 En supuestos convenientemente caracterizados, de acciones de gestión repetitivas -acceso e impresión de formularios e informes, restricción de información, transferencia de datos, otras-:*

- *Crear las macros o grupos de macros adecuadas identificando las acciones convenientes con precisión, y nombrándolas de manera clara.*

- *Secuenciar la ejecución de las macros de acuerdo con el objetivo de gestión perseguido comentando con claridad las acciones de cada secuencia.*

- *Establecer las expresiones condicionales adecuadas que restrinjan la ejecución de las acciones definidas.*

- *Verificar la corrección de los resultados alcanzados ejecutando las macros creadas.*

- *Modificar las macros con nuevas instrucciones editándolas.*

- Realizar copias de seguridad de las macros o grupos de macros creadas.

*CE6.4 Identificar los principales eventos que se pueden realizar con los diferentes controles u objetos.*

*CE6.5 En supuestos suficientemente caracterizados, en los que se proporcionan macros creadas y diferentes objetos de una base de datos tipo:*

- Asignar las diferentes macros a los controles u objetos identificados más adecuados.

- Determinar el evento apropiado del control para la ejecución de la macro.

- Comprobar la ejecución correcta de la macro al producirse el evento.

- Crear interfaces de usuario gestionando el acceso a los objetos de las bases de datos de manera fácil, rápida y precisa.

*C7: Analizar los procedimientos que garantizan la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema de gestión informático.*

*CE7.1 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.*

*CE7.2 Realizar particiones y copias o imágenes del sistema de carpetas para su recuperación rápida y precisa en situaciones de fallo del sistema.*

*CE7.3 Instalar programas de seguridad y cortafuegos controlando el acceso de entrada en el ordenador.*

*CE7.4 Analizar las principales herramientas de seguridad actualizándolas on line a través de la red.*

*CE7.5 Analizar la legislación de protección de datos aplicable al tratamiento de los datos personales.*

*CE7.6 Utilizar las funciones básicas del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la correcta utilización de los sistemas de seguridad y protección.*

*CE7.7 En supuestos prácticos suficientemente caracterizados, en los que se describen circunstancias que hacen inestable el sistema operativo:*

- Realizar copias de archivos.
- Realizar backup.
- Establecer contraseñas de archivos.
- Establecer atributos de acceso.

- *Establecer protecciones de ficheros y directorios.*

- *Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C2, C3, C5, C7 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

**Contenidos:**

**1. Arquitectura y mantenimiento básico de equipos informáticos de oficina**

Arquitectura básica de un ordenador: evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales.

El hardware: la unidad central de procesos, adaptadores, dispositivos de almacenamiento y periféricos.

Utilización de Redes de área local: elementos, actuaciones y medios de transmisión.

Instalación de componentes físicos de comunicaciones: características de las líneas de acceso conmutado, dedicado u otras y equipos asociados.

Procedimientos de mantenimiento preventivo: Documentación. Periodicidad. Reposición de elementos fungibles. Factores de riesgo.

Seguridad e Integridad: documentación de averías.

**2. Utilización y optimización de sistemas informáticos de oficina**

Análisis de sistemas operativos: evolución, clasificación y funciones.

Instalación y configuración de sistemas operativos y aplicaciones: controladores, parches y periféricos.

Procedimientos para usar y compartir recursos. Configuración de grupos de trabajo. Protocolos de comunicación. Servicios básicos de red.

Optimización de los sistemas, entorno gráfico y accesibilidad.

Técnicas de diagnóstico básico y solución de problemas: catálogo de incidencias.

Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos. Programas maliciosos. Normativa.

Gestión del sistema operativo: gestión de procesos, memoria, ficheros, usuarios y recursos.

Gestión del sistema de archivos: elementos, funciones y búsquedas. Exploración o navegación.

Grabación, modificación e intercambio de información -estático, incrustar, vincular-.

Herramientas de compresión y descompresión, multimedia.

### **3. Sistemas de flujos de documentación y archivo de la información en oficinas y despachos**

Implantación y transición de sistemas de gestión electrónica de la documentación.

Soportes documentales: la información y el documento en soporte papel o electrónico.

Flujogramas: funciones, estructura y formatos.

Organización de archivos, sistemas de clasificación y ordenación de información y documentos.

El archivo: definición, importancia, fines y tipos -centralizados, descentralizados, otros-.

El archivo en la Administración Pública.

Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo.

Mantenimiento del archivo físico e informático: material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.

Planificación y desarrollo de sistemas de archivo y gestión documental: manual de archivo; el registro; seguimiento, conservación, almacenamiento, expurgo y control de documentos; duración del archivo.

Sistemas de codificación en procesos de gestión documental.

Gestión del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.

Procedimientos de acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Definición y estructura de los contenidos de la intranet e Internet.

Normativa aplicable sobre documentación y sistemas de calidad en documentación e información.

### **4. Diseño de bases de datos en aplicaciones informáticas específicas de gestión**

Estructura, funciones y tipos de una base de datos: relacionales, no relacionales y documentales.

Operaciones de bases de datos en hojas de cálculo: ordenación, filtrado, validaciones, formularios, subtotales, consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.

Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.

Sistemas gestores de bases de datos: definición, tipos, funcionalidad y herramientas.

Diseño de una base de datos relacionales: Objetivos de gestión. Tablas, campos, propiedades. Determinación de las relaciones: Integridad referencial. Ahorro de memoria.

Creación de archivos de gestión en bases de datos relacionales.

## **5. Gestión de la información en bases de datos relacionales, no relacionales y documentales**

Búsquedas avanzadas de datos: Consultas. Elementos de lenguajes consulta de datos -SQL u otros-.

Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados.

Creación y uso de controles: Concepto y tipos. Controles calculados. Asignación de acciones.

Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes.

Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos.

Creación de macros básicas. Concepto y propiedades de macro. Asignación de macros a controles.

Generar y exportar documentos HTML u otros: Páginas de acceso de datos.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración de los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.