

5. Resolución de problemas

- [5.1. Resolución de problemas](#)
- [5.2 Cuando todo falla...](#)
- [5.3 Nuevos entornos nuevas problemáticas.](#)

5.1. Resolución de problemas

Partiendo de la base especificada en el documento **MRCDD (Marco de Referencia de la Competencia Digital Docente)** en cuanto a la resolución de problemas los docentes debemos

“ Diseñar, implementar e integrar, en los procesos de enseñanza y aprendizaje, propuestas pedagógicas para el desarrollo y evaluación de la competencia digital del alumnado en la utilización de las tecnologías digitales para resolver problemas cotidianos y desenvolverse, como prosumidor, de forma creativa y crítica en un mundo digitalizado.

Demostraremos esta competencia *diseñando y llevando a cabo situaciones de enseñanza y aprendizaje en las que se requiera la solución de problemas cotidianos y el uso innovador de las tecnologías digitales por parte del alumnado. Debido a ello seremos nosotras las responsables primeras de saber resolver problemáticas o cómo y dónde hallar las herramientas necesarias para ello*, conducir al alumnado hacia ellas y dotarles de autonomía para ese fin.

El **MRCDD** articula el campo de acción en torno a estos cuatro ejes:

- “ • **Instalación de hardware y software, conexión y sincronización de dispositivos** y resolución de los problemas de funcionamiento que puedan presentarse, así como configuración personalizada de los dispositivos, servicios y herramientas digitales, incluidas las de accesibilidad.
- **Uso de las tecnologías digitales de forma reflexiva y crítica para resolver problemas o llevar a cabo acciones de la vida diaria**, desde la petición de una cita médica, a una compra o transacción financiera, pasando por la búsqueda de empleo o la participación en actividades de ocio.
- **Uso creativo de las tecnologías digitales para desarrollar**, de forma individual o colectiva, **proyectos de cualquier tipo**, desde la creación de una empresa a la constitución de organizaciones sociales o el desarrollo de proyectos científicos, artísticos o culturales.
- **La identificación de las propias lagunas en las competencias digitales propias y la búsqueda de recursos para superarlas**, haciendo uso de los entornos digitales, proporcionando y recibiendo ayuda para ello.

En cuanto a los contenidos en los que nos tenemos que versar nosotras mismas como personas docentes, abarcan desde las **estrategias pedagógicas** que promuevan el desarrollo de la competencia digital del alumnado y fomenten un enfoque crítico y creativo en el uso de las tecnologías digitales, los **conocimientos técnicos para abordar posibles contratiempos** que puedan surgir durante la utilización de las tecnologías digitales, además de utilizar **fuentes y comunidades profesionales confiables** para resolver cualquier duda relacionada con dichas tecnologías, el **uso de los servicios en línea**, así como **recursos y plataformas**, para el desarrollo de las competencias digitales de la ciudadanía.

Varios de estos conocimientos (estrategias pedagógicas, uso de recursos y plataformas de ayuda...) los hemos abordado a lo largo de todo el curso y ahora concretaremos en los restantes, pero en este apartado hemos de hacer hincapié en **incorporarlos a las actividades de enseñanza-aprendizaje**, tareas, situaciones de aprendizaje, evaluaciones... Es fundamental que los alumnos sean capaces de **solucionar problemas técnicos en dispositivos y entornos digitales, seleccionando y utilizando herramientas digitales adecuadas**. También deben **configurar y personalizar los entornos digitales** de forma segura según sus necesidades, incluyendo las de accesibilidad (ver área 5). Además, deben utilizar de manera innovadora las tecnologías para resolver problemas conceptuales y colaborar con otros. Es importante que identifiquen **áreas de mejora en su competencia digital y ayuden a sus compañeros**. Por último, deben buscar **oportunidades de crecimiento personal y mantenerse actualizados en tecnologías digitales**.

Todo ello lo conseguiremos por medio de dar a conocer las herramientas y dotarles de autonomía digital, en la que estamos implicados nosotras, las familias, el centro y las instituciones.

Puedes consultar el itinerario digital para el alumnado propuesto por el CP Juan de Lanuza (de 1ºEI a 6º EP) que se muestra en el libro CDD B1 Genérico. Área 6. Desarrollo de la competencia digital del alumnado > resolución de problemas.

Itinerarios en Competencia Digital del Alumnado

Pero, ¿qué tiene realmente que saber hacer el alumnado en cada etapa? Esta es una pregunta con una **respuesta muy abierta**. En la actualidad muchos centros están desarrollando sus propios "**itinerarios de competencia digital del alumnado**" en los que establecen los contenidos digitales que el alumnado debería alcanzar en cada ciclo. Se trata de una **medida adoptada a nivel de centro y que debe estar adaptada a las características del mismo**, así como de su alumnado.

Aquí tenéis un ejemplo de itinerario en competencia digital propuesto por el **Centro de Profesorado Juan de Lanuza**:

https://drive.google.com/file/d/1W2O_L4vHbo_jkn6QNEbRK5Vc3D1e7PVx/preview

5.2 Cuando todo falla...

Conocer las problemáticas de hardware y software nos da ventaja a la hora de abordar un problema. Según con que medios, equipos, programas o aplicaciones trabajemos pueden ser variadas. Según el conocimiento general que tengamos cada un@ partiremos de diferentes puntos, así pues, conviene consultar el libro catedu [Resolución de problemas tecnológicos y digitales-re](#) para revisar diferentes problemáticas que se pueden dar en las aulas. A continuación dejamos en las ventanas extensibles el contenido del libro enlazado.

Recuerda que si no eres el responsable del uso de equipos del centro, no puedes instalar lo que te de la gana en ellos: siempre está la figura del COFOTAP para gestionar estos temas y resolver problemáticas, además que cada centro suele establecer protocolos de actuación. Ante la duda pregunta a tu COFOTAP, en tu departamento, en dirección...

Hardware

Software

Almacenamiento

Formatear

Redes

Problemas ¿qué hago?

Ronda de memes, clicka uno y ve pasando:

<https://padlet.com/embed/intpgx20hvap>

Hecho con Padlet

5.3 Nuevos entornos nuevas problemáticas.

Los nuevos entornos generan nuevos retos. Algunas de estas problemáticas pueden surgir en nuestras aulas al utilizar LMS o aplicaciones educativas, por lo que tenemos que **tomar medidas para abordarlas adecuadamente.** En primer lugar, es fundamental asegurarnos de que **todas**



si es necesario, proporcionar acceso en casa.

[Angry Panda GIF](#) de [Angry Panda](#)

[GIFs vía Tenor](#)

Debemos estar preparadas para **lidar con problemas técnicos que puedan surgir durante las clases** (sean en línea o presenciales) y **ofrecer el soporte necesario para resolverlos rápidamente.** La **privacidad y seguridad de los datos** de nuestros estudiantes es una prioridad, por lo que debemos **seleccionar plataformas seguras y seguir protocolos de seguridad rigurosos.**

Es crucial **integrar estas tecnologías de manera efectiva en nuestro plan de estudios y metas educativas,** asegurándonos de que estén **alineadas con nuestros objetivos pedagógicos.** Además, como docentes, debemos recibir capacitación continua para utilizar estas herramientas de manera efectiva y poder guiar a nuestras estudiantes en su uso, por lo que es importante realizar cursos de formación o mantenerse al día de novedades y/o noticias.

La **selección cuidadosa de las aplicaciones y LMS que utilizamos** es esencial, eligiendo aquellas que mejor se adapten a nuestras necesidades y objetivos educativos. También debemos

fomentar la interacción social en línea dentro de nuestros LMS para evitar que nuestras estudiantes se sientan aisladas y promover la colaboración a través de discusiones y actividades en línea.

La **prevención del plagio es importante**, por lo que debemos educar a nuestras estudiantes sobre la integridad académica y utilizar **herramientas de detección de plagio** cuando sea necesario. Además, debemos motivar y mantener la participación activa de nuestras estudiantes en línea mediante actividades interesantes y relevantes.

Asegurarnos de que el alumnado tenga **acceso a dispositivos y conexiones de calidad** es fundamental para garantizar un aprendizaje equitativo. También debemos **desarrollar estrategias de evaluación en línea justas y precisas**. Podemos usar las rúbricas digitales.

Por último, es esencial **realizar un seguimiento constante del progreso del alumnado** y ajustar nuestras estrategias según sea necesario para garantizar su éxito en el entorno digital.

Para solventar problemáticas debemos **tener a mano la ayuda o soporte técnico de nuestras apps o LMS que proporcionen instrucciones claras para ayudar al alumnado**. Según el que hayamos elegido debemos consultarlo. A continuación mostramos **un ejemplo concreto** suponiendo el uso de la suite de Google, que pueden ser extrapolables a otros LMS.

Resolución de problemas en Google Classroom

Puedes consultar la resolución de problemas de este LMS en su soporte técnico. Disponen de resolución de problemas para cuentas de [alumnos](#) y de [profesores](#).

Solución de problemas (instrucciones para alumnos)

Este artículo está dirigido a los alumnos. [Esta es la página para profesores.](#)

En este artículo se explica cómo solucionar los problemas que podrían surgir al usar Classroom.

Soy docente y tengo una cuenta de Google Workspace for Education, pero he iniciado sesión como alumno

Ponte en contacto con tu administrador y pídele que te asigne una cuenta de profesor. [¿Quién es mi administrador?](#) [🔗](#)

No puedo iniciar sesión en Classroom

Es posible que estés intentando iniciar sesión en Classroom con la cuenta equivocada. Asegúrate de que estás utilizando la cuenta de correo electrónico asociada a esta plataforma. Inicia sesión en Classroom con una de estas cuentas:

- **Cuenta de centro educativo:** se conoce también como *cuenta de Google Workspace for Education* y la configura un centro educativo acreditado. Esta cuenta tiene el formato

Solución de problemas de Classroom (instrucciones para profesores)

Este artículo está dirigido a profesores. El artículo para alumnos es [este](#).

A continuación, te indicamos cómo solucionar los problemas que podrían surgir en Classroom.

[Mostrar todo](#) | [Ocultar todo](#)

Iniciar sesión

[No puedo iniciar sesión en Classroom](#) [▼](#)

[Soy docente y tengo una cuenta de Google Workspace for Education, pero he iniciado sesión como alumno](#) [▼](#)

Crear y organizar tus clases

- [📁 Archivar o eliminar una clase](#)
- [📁 Crear una clase](#)
- [📁 Solución de problemas de Classroom \(instrucciones para profesores\)](#)
- [📁 Copiar una clase](#)
- [📁 Gestionar los detalles y la configuración de la clase](#)
- [📁 Usar una cuenta de Google Workspace for Education](#)
- [📁 Utilizar los calendarios como profesor](#)
- [📁 Cambiar el orden de los temas de](#)

Capturas de pantalla del [sitio web de Google Classroom.](#)

Ejemplos de algunos problemas que pueden surgir

1. Problemas de Acceso de Estudiantes:

Asegúrate de que los estudiantes estén usando sus cuentas de Google Workspace for Education proporcionadas por la escuela.

Verifica que los estudiantes hayan sido invitados o se hayan unido correctamente a tu clase utilizando el código de clase.

Asegúrate de que los estudiantes estén conectados a Internet y tengan acceso a sus cuentas de Google.

2. **Problemas de Carga de Material:**

Verifica que los archivos que estás compartiendo estén en un formato compatible (por ejemplo, Google Docs, Google Slides, PDF, etc.).

Asegúrate de que los archivos no estén dañados y que puedan abrirse correctamente. Comprueba que los archivos no excedan el límite de almacenamiento de Google Drive.

3. **Problemas Técnicos:**

Si los estudiantes experimentan problemas técnicos, como errores al cargar tareas, sugiere que limpien la caché y las cookies de su navegador.

Asegúrate de que estén utilizando un navegador compatible, como Google Chrome. Recomienda a los estudiantes que actualicen su navegador y sistema operativo a las últimas versiones.

4. **Problemas de Comunicación:**

Si los estudiantes tienen dificultades para comunicarse contigo o con otros compañeros, asegúrate de que estén utilizando las funciones de comentarios dentro de Classroom de manera adecuada.

Anima a los estudiantes a formular preguntas claras y específicas para obtener la ayuda que necesitan.

5. **Problemas de Asignación de Tareas:**

Si los estudiantes tienen problemas para encontrar o enviar tareas, asegúrate de que estén utilizando la función "Tareas" en Classroom de manera adecuada.

Proporciona instrucciones claras sobre cómo completar y enviar las tareas.

6. **Problemas de Privacidad y Seguridad:**

Asegúrate de que estés siguiendo las políticas de privacidad y seguridad de tu institución educativa al utilizar Google Classroom.

Fomenta la conciencia sobre la seguridad en línea entre tus estudiantes y dales pautas sobre cómo proteger su información personal.

7. **Contacta al Soporte de Google Classroom:**

Si enfrentas problemas que no puedes resolver por tu cuenta, comunícate con el soporte técnico de Google Classroom. Puedes acceder a la Ayuda de Classroom desde el menú lateral y obtener asistencia adicional.

8. **Recursos de Formación:**

Considera participar en programas de formación de Google para Educación o buscar recursos en línea para familiarizarte aún más con las funcionalidades de Google

Classroom.

La mejor opción para solventarlas una vez nos las hayan comunicado los alumnos es **consultar la ayuda de las propias webs de las aplicaciones o LMS y consultar su soporte técnico.**