


PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE <b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>		
	CÓDIGO	FM50107
Página 1 de 9		

DEPARTAMENTO SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD CURSO 2024/2025

CICLO FORMATIVO TÉCNICO EN ATENCIÓN A APERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

MÓDULO PROFESIONAL **TELEASISTENCIA (MODALIDAD VIRTUAL)**

PROFESORADO M<sup>a</sup> EUGENIA CALVO BLANCAS

CÓDIGO 0831 N<sup>o</sup>HORAS 126

### **INTRODUCCIÓN**


El presente documento desarrolla la programación correspondiente al módulo “Teleasistencia”, enmarcado dentro de las enseñanzas correspondientes al Título de Formación Profesional de “Técnico de personas en situación de dependencia”, establecidas en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre (“Boletín Oficial del Estado” de 15 de diciembre), por el que se establece el título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas.

El nombrado Real Decreto se concreta en nuestra comunidad autónoma en la ORDEN de 21 de Mayo de 2012, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del Título de Técnico en Atención a personas en situación de dependencia para la Comunidad Autónoma de Aragón.


Para el curso 2024/25, se deberá contemplar lo establecido en el Decreto 91/2024, de 5 de junio, del Gobierno de Aragón por el que se establece la Ordenación de la Formación Profesional del Grado D y del Grado E en la Comunidad Autónoma de Aragón.

### **OBJETIVOS**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales a), j), p), q), r), s), u), v), w), x) y z) del ciclo formativo:


PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>	CÓDIGO	FM50107
Página 2 de 9		

- Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.
- Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.
- Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor, para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.
- Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.
- Complimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.
- Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE <b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>		
	CÓDIGO	FM50107
Página 3 de 9		

**ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS**

UD	TÍTULO	Horas programadas
	Presentación del módulo	2
1	El servicio de teleasistencia	14
2	Organización del centro de trabajo	22
3	La gestión de llamadas salientes	23
	Prueba escrita	2
2º	TOTAL 1º CUATRIMESTRE	63
4	La gestión de llamadas entrantes	33
5	El registro de incidencias y elaboración de informes	28
	Prueba escrita	2
	TOTAL 2º CUATRIMESTRE	63
<b>TOTAL</b>		<b>126</b>

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE <b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>			
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">CÓDIGO</td> <td style="width: 50%;">FM50107</td> </tr> </table>	CÓDIGO	FM50107
CÓDIGO	FM50107		
	Página 4 de 9		

**METODOLOGÍA DIDÁCTICA ESPECÍFICA.**

En la modalidad virtual, la enseñanza se fundamenta en:

- a) La utilización de una plataforma informática de formación virtual.
- b) El uso de materiales didácticos adecuados a la modalidad.
- c) El autoaprendizaje individual y colaborativo.
- d) La tutorización individualizada.
- e) La realización de actividades presenciales, en los casos establecidos.


El elemento fundamental de esta modalidad es la acción tutorial, que debe proporcionar el acompañamiento, el estímulo y las estrategias didácticas de autoaprendizaje necesarias para que cada estudiante pueda alcanzar el aprendizaje exigido en cada módulo de forma personalizada.

En las videoconferencias establecidas en el módulo de Teleasistencia, se realizarán acciones orientadoras y de apoyo a los procesos de aprendizaje correspondientes con los objetivos del módulo y se resolverán todas las dudas que surjan.

Aparte de las videoconferencias, se propondrán diferentes tareas: análisis de casos, cuestionarios de evaluación, comentarios de texto, etc.

Además se realizarán prácticas presenciales en el centro educativo.

Las consultas recibidas por correo electrónico deberán ser respondidas en el plazo más corto posible, que no deberá superar los cinco días lectivos desde su recepción, salvo causa justificada.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE <b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>		
	CÓDIGO	FM50107
Página 5 de 9		

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES.**

RA1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

RA2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

RA3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

RA4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.

### **CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN ESPECÍFICOS PARA ESTA MODALIDAD.**

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**RA1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.**


#### Criterios de evaluación:

- Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.
- Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.
- Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.
- Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.
- Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.
- Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.
- Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.
- Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.

**RA2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.**

#### Criterios de evaluación:

- Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.
- Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.
- Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>	CÓDIGO	FM50107
Página 6 de 9		

- Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.
- Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.
- Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.
- Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.
- Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.

**RA3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.**


Criterios de evaluación:

- Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.
- Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.
- Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.
- Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.
- Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.
- Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.
- Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.
- Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

**RA4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.**

Criterios de evaluación:

- Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.
- Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.
- Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.
- Se han elaborado informes de seguimiento.
- Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.
- Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.
- Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.
- Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE <b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>		
	CÓDIGO	FM50107
Página 7 de 9		

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para superar el módulo el estudiante deberá entregar en plazo y forma 2 TAREAS (una por cuatrimestre) propuestas por el profesorado del módulo y presentarse a las pruebas escritas parciales o finales.

**Será necesario obtener una nota final de 5 puntos, entre la parte práctica y la prueba escrita de cada cuatrimestre.**

**30% TAREAS + 70% prueba escrita = Nota (mín. 5 pts.)**

### Clases prácticas presenciales obligatorias

Se divide al alumnado en dos grupos para hacer prácticas en el instituto. Estas prácticas se califican como aptas o no aptas, y es un requisito para aprobar el módulo tenerlas aptas.

Se puede cambiar de grupo por motivos justificados y avisando a la profesora.

En el caso de no poder asistir a alguna práctica o a la totalidad de ellas, el alumnado tendrá cuestiones de las prácticas que no haya podido realizar en el examen presencial. En el examen, también se valorarán como aptas o no aptas.

**GRUPO 1:** 15 primeros estudiantes por orden alfabético. Vendrán al centro los siguientes días en horario de la videoconferencia correspondiente.

-Martes 18 de febrero.

-Martes 25 de febrero.

-Martes 4 de marzo.

-Martes 11 de marzo.


**GRUPO 2:** Resto de alumnado. Acudirán al centro los siguientes días en horario de la videoconferencia correspondiente:

-Martes 18 de marzo.

-Martes 25 de marzo.

-Martes 1 abril.

-Martes 8 abril.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE <b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>		
	CÓDIGO	FM50107
Página 8 de 9		

### **Pruebas escritas**

**La evaluación continua** es voluntaria. Se ofrece la opción de evaluar la adquisición progresiva de aprendizajes mediante **2 exámenes parciales cuatrimestrales**: el primero en enero y el segundo en mayo.

Si la nota del examen, al mediarla con la tarea, no da aprobado, y la nota es inferior a 5 puntos, quedarán pendientes para la PRIMERA Y SEGUNDA CONVOCATORIA FINAL.

Se realizarán 2 tareas, una por cuatrimestre. Las actividades son obligatorias y serán presentadas en el plazo que el profesorado establezca.

Si la nota de la tarea, al mediarla con el examen, no da aprobado, y la nota es inferior a 5 puntos, quedarán pendientes para la PRIMERA Y SEGUNDA CONVOCATORIA FINAL.

**Evaluación final.** El alumnado también puede optar por presentarse con toda la materia a un único examen global y presentar las 2 tareas del curso. Hay 2 convocatorias:

PRIMERA CONVOCATORIA FINAL (DEL 26 de MAYO AL 30 de MAYO)

SEGUNDA CONVOCATORIA FINAL (DEL 9 AL 13 DE JUNIO)

### **MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.**

Los materiales y recursos didácticos previstos son:


- Contenidos de la plataforma de Formación Profesional del Gobierno de Aragón [Página Principal | FP virtual - Aragón \(fpvirtualaragon.es\)](http://fpvirtualaragon.es)
- Recursos y herramientas de la plataforma.
- Material audiovisual.
- Revistas especializadas y artículos de prensa.
- Equipos informáticos.

### **ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y DINAMIZACIÓN.**

Para realizar el seguimiento y dinamización del alumnado se pondrán en marcha una serie de estrategias específicas de esta modalidad a través de la acción tutorial para dar acompañamiento, estímulo y las estrategias didácticas de autoaprendizaje necesarias para que cada estudiante pueda alcanzar el aprendizaje exigido:

- Dar contestación a las dudas que se les puedan plantear a través de los foros, correos, etc.



PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO VIRTUAL</b>	CÓDIGO	FM50107
Página 9 de 9		

- Atención de forma individual cuando así lo requiera el alumno/a en tutoría dentro del horario de la profesora.
- Una videoconferencia todos los martes de 16:55h a 17:45h.