


PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE	
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA	

DEPARTAMENTO	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNICACIÓN	CURSO	2024/ 25
--------------	---	-------	----------

CICLO FORMATIVO	ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (NOCTURNO)
-----------------	--

MÓDULO PROFESIONAL	TELEASISTENCIA
--------------------	----------------

PROFESORADO	MERCEDES RUFAS MINGUILLÓN
-------------	---------------------------

CÓDIGO	0831	Nº HORAS	126h- 120h Reales
--------	------	----------	-------------------

1. **INTRODUCCIÓN**

Este documento desarrolla la programación correspondiente al módulo de “Teleasistencia”, ubicado 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 de 2011), por el que se establece el título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas. Este 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 (Boletín Oficial de Aragón de 19 de junio de 2012), 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.

El módulo se imparte en el segundo curso de nocturno, con un total de 120 horas reales (cálculo de horas teniendo en cuenta el calendario escolar del curso 2024/25). En cuanto a la carga lectiva semanal es de 4 horas de septiembre a junio, que se imparte en el horario de lunes y miércoles de 18:00 h. a 19:45 h.

Este módulo está asociado con la Cualificación profesional SSC443_2: “Gestión de llamadas de teleasistencia”, que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia

UC1425_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia.

UC1424_2: Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

Atendiendo a la Orden ECD/1003/2018, modificada por 804/2021 de 7 de junio, a lo largo de esta programación se utilizará lenguaje inclusivo y no sexista. También se promoverá su uso en el alumnado. Y atendiendo al Decreto 188/2017, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón, modificado por el 164/2022 se dará una respuesta educativa inclusiva y se favorecerá la convivencia de la comunidad educativa.

2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO

La formación de este módulo contribuye a alcanzar las siguientes competencias del título (las letras iniciales entre paréntesis se corresponden con el orden de competencias descrito en el currículo con lo que no son correlativas), relacionadas con el saber, saber hacer y con el saber ser y estar, de las personas profesionales de Atención a Personas en Situación de Dependencia:

a) Determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia, mediante la interpretación de la información obtenida acerca de la persona a través del plan de atención individual, respetando la confidencialidad de la misma.

i) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.

n) Asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación en el cuidado y la atención asistencial y psicosocial, y adecuando la comunicación y las actitudes a las características de la persona interlocutora.

ñ) Resolver las contingencias con iniciativa y autonomía, mostrando una actitud autocrítica y buscando alternativas para favorecer el bienestar de las personas en situación de dependencia.

o) Colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria, cumplimentando los registros oportunos, manejando las aplicaciones informáticas del servicio y comunicando las incidencias detectadas.

- p) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibéndolas y emitiéndolas según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- r) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- u) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.
- v) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

3. OBJETIVOS GENERALES

Este Módulo Profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- a) 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.
- j) 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.
- p) 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.
- q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.
- r) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.

- s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
 - u) 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.
 - v) 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.
 - w) 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.
 - x) 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 a adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
 - z) 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.
- a.a) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
 - a.b) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

4. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El proceso de enseñanza aprendizaje diseñado para este módulo se basa en la metodología de Aprendizaje Colaborativo Basado en Retos (ACbR) que propone la generación de diferentes Situaciones de Aprendizaje (SA) en las que, a partir de retos, se trabajarán todos los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que comprenden este módulo profesional.

Algunas de las SA tendrán un carácter intermodular al trabajar de modo coordinado y globalizado Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación con el módulo de

Destrezas sociales. Este trabajo intermodular se refleja en la situación de aprendizaje “Mi voz te ayuda”, en donde se da el encuentro del módulo de Teleasistencia con los criterios de evaluación relacionados con ajustar las conversaciones a las características de las personas usuarias y con utilizar estrategias facilitadoras de la comunicación y el módulo de Destrezas Sociales con el criterio de evaluación de utilizar las habilidades sociales adecuadas a cada situación.

En las tablas siguientes se detalla para cada una de las SA sus correspondientes elementos y la secuenciación que se propone debe ser interpretada de modo flexible, de tal manera que puede ser susceptible de adaptaciones. En cualquier caso, siempre se destinará el tiempo suficiente para alcanzar todos los resultados de aprendizaje señalados en la normativa curricular vigente.

PRIMERA EVALUACIÓN				
SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 1: ¿DÍGAME? ¿QUÉ ES LA TELEASISTENCIA?				
<ul style="list-style-type: none"> • OBJETIVOS: a) identificar técnicas e instrumentos de observación y registro..., j) identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad..., s) identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas.... y z) aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo... • COMPETENCIAS PROFESIONALES, SOCIALES Y PERSONALES: a) determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia....., i) aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales..., n) asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales..., ñ) resolver las contingencias con iniciativa y autonomía... y o) colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria... 				
Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación CCE	Contenidos	Evidencias	Duración
RA1: Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<p>1a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</p> <p>1e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</p> <p>1f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</p> <p>1g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</p> <p>1h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas orden y prevención de riesgos.</p>	<p>Organización del puesto de trabajo.</p> <p>– El servicio de teleasistencia: características, funciones y estructura.</p> <p>Destinatarios del servicio.</p> <p>– Utilización de hardware y software de teleasistencia.</p> <p>– Utilización de herramientas telemáticas: características y manipulación.</p> <p>– Terminal y dispositivos auxiliares: instrucciones de uso. Protocolos de comprobación del correcto funcionamiento. Contingencias habituales.</p> <p>– Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.</p> <p>– Derechos de la persona usuaria.</p> <p>– Deontología profesional.</p> <p>– Adaptación a nuevas necesidades. Adecuación de la competencia profesional.</p>	<p>– Análisis de las personas mayores, de la teleasistencia en Aragón y de la confidencialidad del servicio (grupal)</p> <p>– Decálogo de habilidades y de principios que debe tener el teleoperador/a (grupal)</p> <p>– Fichero de dispositivos básicos y avanzados (características de los hardware, cómo se utilizan y se comprueban) (grupal)</p> <p>– Práctica de mecanografía (Teclado como parte del Hardware de la computadora donde se debe tener rapidez para introducir información) (individual)</p> <p>– Informe con la información recogida de la charla con la empresa de teleasistencia Atenzia</p>	40h

RA4: Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	4h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.	- Indicadores de la calidad del servicio de teleasistencia. Valoración de los resultados.	(individual) - Tríptico para repartir en centros de personas mayores con información sobre el servicio (individual)	
--	--	---	--	--

PRIMERA EVALUACIÓN

SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 2: SOMOS PROFESIONALES Y NOS CUIDAMOS

- **OBJETIVOS:** j) identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad..., u) desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización..., v) adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan..., x) analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional..., y z) aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo...
- **COMPETENCIAS PROFESIONALES, SOCIALES Y PERSONALES:** i) aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales..., r) actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo..., s) resolver de forma responsable las incidencias relativas a la actividad..., t) comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas... y u) aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental....

Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación CCE	Contenidos	Evidencias	Duración
RA1: Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	1b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. 1c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional. 1d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.	- Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. Criterios. - Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación. - Cooperación en el servicio de teleasistencia.	- Guía práctica con pautas para sentarse correctamente y lograr una postura corporal correcta frente al ordenador (grupal) - Dossier con ejercicios de estiramiento y relajación, a llevar a cabo por el personal operador del servicio de teleasistencia (grupal)	16h
RA4: Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	4a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos. 4e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. 4g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.	-Dispositivos para la transmisión de la información entre turnos. - Registro y transmisión de incidencias. Cauces y procedimientos.	- Informe con protocolos y medios técnicos para favorecer la cooperación (individual) - Resolución de posibles incidencias durante el trabajo (grupal)	
Total de horas programadas segunda evaluación			46	

SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 3: ¡¡TE LLAMAMOS!!

- OBJETIVOS:** a) identificar técnicas e instrumentos de observación y registro..., j) identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad..., p) seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor..., q) identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias para resolverlas con seguridad y eficacia, r) cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos..., w) aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir... y z) aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo...
- COMPETENCIAS PROFESIONALES, SOCIALES Y PERSONALES:** a) determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia..., i) aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales..., p) gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia..., t) comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas...y v) aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de diseño para todos...

Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación CCE	Contenidos	Evidencias	Duración
RA2: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.	2a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada. 2b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo. 2c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo. 2d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática. 2e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado. 2g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida. 2h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.	– Gestión de agendas. Protocolos. – Planificación de llamadas diarias. Criterios de prioridad. – Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria. – Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia. – Aplicación de protocolos de presentación y despedida. Personalización de la atención. – Registro y codificación de la información: Procedimientos. – Gestión de expedientes. – Tipos de información que hay que registrar. – Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.	-Dossier de protocolos para llamadas salientes (grupal) - Elaboración de mapa conceptual o visual thinking de la unidad (grupal) -Dinámica Role playing realización de agendas (grupal) -prueba escrita (individual) - Realización de prácticas con plataforma Ampersand (individual)	36h
RA4: Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	4b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información: 4b1. De las llamadas salientes 4c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia 4d) Se han elaborado informes de seguimiento: 4d1. De las llamadas salientes	– Agendas de seguimiento. Tipos y organización. – Elaboración de Informes: tipos, elementos e información. – Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.		

TERCERA EVALUACIÓN

SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 4: ¿QUÉ NECESITA? ESTOY PARA AYUDARLE

- **OBJETIVOS:** a) identificar técnicas e instrumentos de observación y registro..., j) identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad..., p) seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor..., q) identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias para resolverlas con seguridad y eficacia, r) cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos..., w) aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir... y z) aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo...
- **COMPETENCIAS PROFESIONALES, SOCIALES Y PERSONALES:** a) determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia....., i) aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales..., p) gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia..., t) comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas... y v) aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de diseño para todos...

Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación CCE	Contenidos	Evidencias	Duración
<p>RA3: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.</p>	<p>3a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>3b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</p> <p>3c) 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.</p> <p>3d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</p> <p>3f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</p> <p>3g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</p> <p>3h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</p>	<p>– Aplicación de técnicas de atención telefónica.</p> <p>– Aplicación de protocolos de presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>– Verificación del alta de la persona usuaria en el servicio.</p> <p>– Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.</p> <p>Personalización de la atención.</p> <p>– Alarmas: tipos y actuación.</p> <p>– Identificación de situaciones de crisis: tipos, valoración y protocolos de actuación.</p> <p>– Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.</p> <p>– Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos, valoración y protocolos de actuación.</p>	<p>- Dossier de protocolos para llamadas entrantes (grupal)</p> <p>- Realización de prácticas con plataforma Ampersand (individual)</p> <p>- Role playing: Atiende y gestiona comunicaciones entrantes (grupal)</p> <p>- Elaboración de mapa conceptual o visual thinking (grupal)</p> <p>- Realización de prueba escrita (individual)</p>	<p>30h</p>
<p>RA4: Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.</p>	<p>4b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información:</p> <p>4b2. De las llamadas entrantes</p> <p>4d) Se han elaborado informes de seguimiento:</p> <p>4d2. De las llamadas entrantes</p> <p>4f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p>	<p>– Niveles de actuación frente a emergencias.</p> <p>– Valoración de las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</p> <p>-Tipos de información que hay que registrar.</p> <p>– Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.</p>		

TERCERA EVALUACIÓN				
SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 5: MI VOZ TE AYUDA (Intermodular con Módulo Destrezas Sociales)				
<ul style="list-style-type: none"> • OBJETIVOS: w) aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir.... • COMPETENCIAS PROFESIONALES, SOCIALES Y PERSONALES: t) comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas... 				
Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación CCE	Contenidos	Evidencias	Duración
RA2: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.	2f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.	– Pautas de comunicación según agenda.	Role playing sobre situaciones improvisadas en relación a todos los contenidos (individual)	8h (4h módulo Telesistencia y 4h módulo Destrezas Sociales)
RA3: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	3e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado			
Total de horas programadas tercera evaluación				38h

Tabla en la que se recoge para cada resultado de aprendizaje las situaciones que contribuyen a su consecución.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)
1. Organiza la propia intervención en el servicio de telesistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.

5. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS GENERALES

Esta programación se llevará a cabo a través de una metodología activa basada en proyectos y retos, próximas a la realidad productiva, y la utilización de recursos y materiales tecnológicos que garanticen la calidad y actualización de la formación, mejoren el aprendizaje y atiendan a las distintas necesidades de cada persona en formación.

Esta metodología trata de implicar activamente al alumnado en la resolución de una situación-problema real, significativa y relacionada con su entorno profesional de referencia. Para ello, se propone al alumnado buscar el desarrollo de una solución, también lo más real posible. A partir de la generación de un reto o situación- problemática se pretende generar un espacio de aprendizaje inductivo que, junto con la interacción entre iguales, pretende alcanzar unos resultados de aprendizaje concretos. Y también, un aprender desde las situaciones que nos ofrece el contexto próximo y diverso a través de las entidades con las que colaboramos.

Dentro y fuera del aula, el cuidado mutuo y la cooperación entre todas las personas será fundamental para que salga adelante un trabajo conjunto, bien hecho y que satisfaga las necesidades detectadas en dichos entornos reales y próximos.

Al mismo tiempo se pretende que el alumnado se implique mucho más en su formación, esté más motivado de cara al trabajo diario gracias a la cohesión de todos los contenidos de los módulos del curso y mejore su autonomía, organización personal y grupal en busca de un objetivo real y común a su equipo de trabajo.

Este proceso metodológico se trabaja mayoritariamente en grupos. Para completar la evaluación individual del alumnado se propondrán trabajos, ejercicios, prácticas o pruebas teóricas para que sean resueltos por el alumnado a lo largo del curso, de forma individual. Tanto por conocimientos iniciales como por capacidades naturales, la velocidad de aprendizaje es muy heterogénea. Por ello, cuando sea necesario se realizarán ejercicios con diversos niveles de complejidad, con el fin de que el alumnado adelantado no se quede sin tareas en las horas presenciales. Al disponer de medios informáticos se recurrirá a plantear actividades de ampliación y/o refuerzo por medio de búsqueda de información que puede realizar el propio alumnado o con documentación que el profesorado proporcionará a través de la red local del aula o de la plataforma didáctica (classroom).

La asistencia a clase y una actitud apropiada es fundamental para conseguir alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo.

En la medida que sea posible, este aprendizaje se fortalecerá con actividades complementarias y extraescolares que tratarán de ajustarse lo máximo posible a las situaciones de aprendizaje y siempre de manera coordinada con el equipo docente.

Para el seguimiento del módulo y el acceso a material de ampliación de conocimientos se habilitará un espacio virtual en las diferentes plataformas didácticas. Al mismo tiempo, la formación relativa a las tecnologías de la información y la comunicación se realizará de manera transversal fomentando la investigación y ampliación de contenidos con mirada hacia el empoderamiento y la participación (TEP).

La importancia de educar en valores y en destrezas sociales es un proceso multidimensional e integrado que garantiza el desarrollo de la personalidad. Desde el módulo de Teleasistencia se impulsa el respeto y la cooperación entre iguales a través de los trabajos grupales, y la empatía y la comprensión para mejorar la convivencia en el aula y crear un espacio acogedor e inclusivo. Estos valores se trasladan a su entorno profesional donde la cooperación entre los profesionales facilitará el trabajo en equipo y la empatía y la comprensión contribuirá al respeto a la diversidad de las personas usuarias de Teleasistencia.

Se respetará el marco teórico elegido para nuestros futuros profesionales de "la atención centrada en la persona" (ACP), la cual implica reconocer la singularidad y unicidad de las mismas, fijando la mirada de nuestro alumnado en las capacidades de las personas frente a aquello que les hace dependientes y apoyando de esa manera la autodeterminación de las personas con las que en un futuro van a trabajar.

Y todo ello con dos claros enfoques: uno el de un desarrollo sostenible donde tengamos en cuenta que nuestras formas de hacer tienen un aplastante impacto medioambiental y otro la perspectiva de género, cuyo desarrollo nos permitirá un avance en justicia social y de desarrollo de valores democráticos y de ciudadanía.

5.1. Plan de desdobles y apoyos.

Este módulo no cuenta con desdobles con lo que no es necesario elaborar un plan a este respecto.

5.2. Atención a la diversidad

El modelo de Diseño universal de aprendizaje (DUA) será tenido en cuenta desde el comienzo de la planificación didáctica ya que parte de la diversidad y trata de lograr que todo el alumnado tenga oportunidades para aprender.

Contribuye a enriquecer y flexibilizar el diseño del currículo, reducir las posibles barreras y proporcionar oportunidades de aprendizaje a todo el alumnado.

La programación debe tomar en cuenta la diversidad y las necesidades educativas especiales, para prevenir las dificultades de aprendizaje, facilitar la socialización y la continuidad de la intervención educativa y favorecer el desarrollo profesional e inserción laboral del alumnado.

Por ello, se realizarán actividades diferenciadas en función de las necesidades educativas específicas, empleando metodologías diferentes, materiales didácticos variados, así como agrupaciones flexibles y ritmos diferenciados, que faciliten la superación de las dificultades. La metodología propuesta permite establecer medidas de atención a la diversidad a lo largo del curso. Se dará respuesta adecuada a las necesidades específicas, mediante ayudas personales o materiales al alumnado que lo precisen, temporal o permanentemente.

Entre otras medidas ordinarias de atención a la diversidad estarán las siguientes:

- Seguimiento cotidiano por parte del profesorado del alumnado con más dificultades, ofreciéndoles ayudas y refuerzos.
- Presentación de los contenidos utilizando diversos lenguajes (orales, escritos, gráficos...) para acceder con facilidad a la mayoría del alumnado.
- Priorizar técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia directa, la reflexión y la expresión por parte del alumnado.

Las medidas adoptadas serán puestas en conocimiento de todo el equipo docente del curso. En caso necesario se contará con la colaboración del Departamento de Orientación del centro.

6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS PREVISTOS

No se utilizará un libro de texto concreto. La profesora elaborará un material teórico de base, complementado con esquemas, artículos, guías, etc.... que considere de especial relevancia y que serán compartidos a través de la plataforma classroom. Asimismo, se utilizarán revistas y artículos divulgativos, de interés según el tema que se esté tratando.

Los medios audiovisuales y las nuevas tecnologías desde una mirada para el empoderamiento y participación (TEP) serán herramientas fundamentales para compartir el trabajo que se va elaborando entre todas. También se usarán diferentes aplicaciones para la realización de infografías, así como estanterías virtuales que permitan organizar la información.

Para la realización de las indagaciones y elaboración de materiales como por ejemplo presentaciones, será necesario contar con el aula de informática o con ordenadores portátiles en el aula.

En cuanto a la organización del espacio, dependiendo del tipo de actividades se realizará una distribución u otra del aula y de las mesas de trabajo.

7. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL PROCESO

7.1. Criterios de evaluación

El proceso de evaluación en las diferentes situaciones de aprendizaje a través de metodologías activas en FP se convierte en un elemento básico de aprendizaje.

Atendiendo a la norma, es imprescindible que el alumnado conozca de qué y cómo se le va a evaluar y cómo se le va a calificar al principio de curso y cada vez que se inicia una nueva situación de aprendizaje.

Los resultados de aprendizaje relativos al presente módulo serán evaluados respetando los criterios de evaluación recogidos en el currículo aragonés del Título de Técnico de Atención a personas en situación de dependencia, establecido en la orden de 21 de mayo de 2012.

7.2. Momentos, Procedimientos e Instrumentos de evaluación

La evaluación del aprendizaje del alumnado que curse este módulo será continua. Evaluar los resultados de aprendizaje significa conocer la competencia profesional que tiene el alumnado sobre los contenidos del módulo, así como el nivel de madurez y motivación que posee para adaptarse a los cambios y acometer futuros aprendizajes.

En la evaluación inicial, durante el mes de septiembre, tomaremos el “pulso educativo” al alumnado a través de varias actividades, que nos permitirán evidenciar cuál es el punto de partida para poder establecer mejor el proceso de enseñanza aprendizaje. Esta evaluación se abordará durante las primeras sesiones a través de distintas actividades que nos proporcionarán información sobre algunos aspectos importantes: la motivación, el interés, las necesidades, los conocimientos y experiencias previas, el manejo en el trabajo en equipo... así como su nivel de comprensión, expresión lingüística y manejo de nuevas tecnologías.

En las siguientes tablas se detallan y vinculan a cada Resultado de Aprendizaje y sus correspondientes criterios de evaluación, las evidencias e instrumentos de evaluación, así como la ponderación correspondiente respecto de la calificación final.

1ª EVALUACIÓN		
<p align="center">SITUACIÓN DE APRENDIZA 1: ¿DÍGAME? ¿QUÉ ES LA TELEASISTENCIA?</p> <p>R.A1 Criterios de evaluación a), e), f), g), h) R.A4 Criterios de evaluación h) Competencias a), i), n), ñ) y o)</p>		
Evidencias	Instrumento de evaluación	PONDERACIÓN (% sobre la nota final)
Análisis de las personas mayores, de la teleasistencia en Aragón y de la confidencialidad del servicio (grupal)	Rúbrica investigación	10%
Decálogo de habilidades y de principios que debe tener el teleoperador/a (grupal)	Rúbrica decálogo	5%
Fichero de dispositivos básicos y avanzados (características de los hardware, cómo se utilizan y se comprueban) (grupal)	Rúbrica dispositivos	15%
Práctica de mecanografía (Teclado como parte del Hardware de la computadora donde se debe tener rapidez para introducir información) (individual)	Prueba y corrección de la plataforma de mecanografía	5%
Informe con la información recogida de la charla con la empresa de teleasistencia Atenzia (individual)	Lista de control sobre empresa	10%
Tríptico para repartir en centros de personas mayores con información sobre el servicio (individual)	Rúbrica tríptico	15%
<p align="center">SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 2: “SOMOS PROFESIONALES Y NOS CUIDAMOS”</p> <p>R. A. 1 Criterios de evaluación b), c) y d) R.A. 4 Criterios de evaluación a), e) y g) Competencias: i), r), s), t) y u)</p>		
Evidencias	Instrumento de evaluación	PONDERACIÓN (% sobre la nota final)
Guía práctica con pautas para sentarse correctamente y lograr una postura corporal correcta frente al ordenador (grupal)	Rúbrica control postural	10%
Dossier con ejercicios de estiramiento y relajación, a llevar a cabo por el personal operador del servicio de teleasistencia (grupal)	Lista de control para dossier de cuidados	10%
Informe con protocolos y medios técnicos para favorecer la cooperación (individual)	Rúbrica de protocolos	15%
- Resolución de posibles incidencias durante el trabajo (grupal)	Rúbrica de resolución de casos de incidencias	5%

2ª EVALUACIÓN		
SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 2: “TE LLAMAMOS” R. A. 2 Criterios de evaluación a), b), c), d), e), g) y h) R.A. 4 Criterios de evaluación b1), c) y d1) Competencias: a), i), p), t) y v)		
Evidencias	Instrumento de evaluación	PONDERACIÓN (% sobre la nota final)
Dossier de protocolos para llamadas salientes (grupal)	Lista de control sobre protocolos	30%
Elaboración de mapa conceptual o visual thinking de la unidad (grupal)	Lista de control de mapa conceptual	10%
Dinámica Role playing realización de agendas (grupal)	Rúbrica role playing	25%
Prueba escrita (individual)	Prueba corregida y ponderada	25%
Realización de prácticas con plataforma Ampersand (individual)	Rúbrica práctica creación agendas	10%

3ª EVALUACIÓN		
SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 3: ¿QUÉ NECESITA? ESTOY PARA AYUDARLE R.A3 Criterios de evaluación a), b), c), d), f), g) y h) R.A4 Criterios de evaluación 4b2), 4d2) y 4f) Competencias a), i), p), t) y v)		
Evidencias	Instrumento de evaluación	PONDERACIÓN (% sobre la nota final)
Dossier de protocolos para llamadas entrantes (grupal)	Rúbrica de protocolo de llamadas entrantes	20 %
Realización de prácticas con plataforma Ampersand (individual)	Rúbrica práctica llamadas entrantes	10%
Role playing: Atiende y gestiona comunicaciones entrantes (grupal)	Rúbrica role playing	10%
- Elaboración de mapa conceptual o visual thinking (grupal)	Lista de control de mapa conceptual	10%
- Realización de prueba escrita (individual)	Prueba corregida y ponderada	25 %
SITUACIÓN DE APRENDIZAJE 5: “MI VOZ TE AYUDA” R. A. 2 Criterios de evaluación f) R.A. 3 Criterios de evaluación e) Competencias: t)		
Evidencias	Instrumento de evaluación	PONDERACIÓN (% sobre la nota final)
Role playing sobre situaciones improvisadas en relación a todos los contenidos (individual)	Lista de control para coevaluación del role playing	25%

7.3. Criterios de calificación

El proceso de calificación implica traducir a nota numérica (entre 0 y 10) toda la información que nos aporta la corrección cuantitativa y cualitativa de los resultados de aprendizaje a través de las evidencias. Las rúbricas e instrumentos de evaluación correspondientes nos ayudan a determinar el nivel de adquisición de los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje. También este ejercicio debe guardar coherencia con toda la propuesta metodológica hasta aquí descrita, por lo que es importante que nos aseguremos que el alumnado comprende y traduce adecuadamente esa nota cuantitativa y que sabe cómo mejorarla.

El peso en la calificación final de cada producción queda recogido de manera detallada en la columna de ponderación de las tablas anteriores. En términos generales deben conocer que sus producciones grupales tienen un peso total de 50%, mientras que lo individual supone un 50%. En ambos casos se tiene en cuenta no solo el resultado final, sino también el proceso.

Por tanto, la realización de todas las evidencias propuestas durante el proceso de aprendizaje será exigible al alumnado y deberán presentarse en plazo y forma indicado por la profesora.

En esta misma línea, es fundamental dedicar tiempo a las devoluciones (retroalimentación) explicar dónde se encuentran las posibles mejoras, cuáles son los próximos logros a alcanzar, escuchando las dificultades del alumnado. Los apoyos y el trabajo intermodular posibilitan esta tarea.

Para las calificaciones de cada evaluación se tomará el número entero de la nota, guardando los decimales para la obtención de la nota final. El criterio que se aplicará para dicha nota final será el redondeo aritmético al alza; es decir si el decimal se encuentra entre el 5 y el 9 se hará un redondeo hacia el siguiente número más cercano.

Se establecerán cuando sea necesario, procedimientos de evaluación y calificación específicos para el alumnado al que se le ha concedido convalidaciones o que no esté cursando alguno de los módulos implicados en situaciones de aprendizaje intermodulares o que tenga matrícula parcial. Se realizará un plan individualizado adaptado que recoja los criterios de calificación ajustados a su situación.

7.4. Procesos de autoevaluación de la práctica docente

El momento de retroalimentación o feedback es, por definición, bidireccional y posibilita una toma de conciencia sobre la práctica docente.

Recoger las interacciones con el alumnado, tener señalados los intereses individuales, contabilizar (cuantitativa y cualitativamente) las respuestas a necesidades concretas (expresadas o sentidas) son indicadores que determinan si estamos o no en el camino adecuado.

Para sistematizar todo este proceso de autoevaluación, la profesora llevará su cuaderno de profesora.

7.5. Pérdida de derecho a Evaluación Continua

La evaluación continua requiere la asistencia regular y obligatoria a las clases. El absentismo superior al 15% de las horas totales del módulo (19 horas) implica la pérdida del derecho a la evaluación continua. Ante la pérdida del derecho a la evaluación continua y al no poder realizar un aprendizaje continuado y colaborativo como el propuesto, se plantea un plan de tareas individualizadas para la superación del módulo, del que será informado mediante el documento (FM50816), que se publicará con un mes de antelación de la convocatoria final en el tablón de anuncios de los ciclos formativos, y que tendrá en cuenta el proceso de enseñanza-aprendizaje que cada alumno y alumna haya tenido a lo largo del curso, así como las circunstancias personales que le hayan llevado a la pérdida. El criterio de calificación de esta evaluación será: 70% prueba escrita y 30% de trabajos individuales.

En los casos de conciliación laboral debidamente justificados no se tendrá en cuenta el 15% ausencias para la pérdida de derecho de evaluación continua.

MECANISMOS DE RECUPERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE NO ADQUIRIDOS

En el caso del alumnado que no supere alguna de las situaciones de aprendizaje- R.A durante el curso la profesora entregará un documento con las indicaciones necesarias para superarlo en la convocatoria de primera evaluación final.

En el caso del alumnado que no supere en la convocatoria de primera evaluación final el módulo, para la convocatoria de segunda evaluación final se le entregará un Plan de recuperación adaptado a las circunstancias del alumnado con el fin de ayudarles a superar el módulo.

En cualquier caso, se seguirá lo descrito en los planes de recuperación cuyos criterios generales se explican en la siguiente tabla:

	EVIDENCIAS	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
PRIMERA EVALUACIÓN FINAL	Tareas prácticas de aquellos RA no superados	Rúbrica	50%
	Prueba teórico-práctica individual de aquellos RA no superados	Prueba corregida y ponderada	50%
SEGUNDA EVALUACIÓN FINAL	Tareas prácticas de aquellos RA no superados, siguiendo el plan de recuperación	Rúbrica	30%
	Prueba teórico-práctica individual de aquellos RA no superados, siguiendo el plan de recuperación	Prueba corregida y ponderada	70%

8. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A SUPERAR EL MÓDULO PENDIENTE DE CURSOS ANTERIORES

Al alumnado con este módulo pendiente, se le planteará un plan de recuperación adaptado a sus circunstancias donde se detallarán y personalizarán las actividades necesarias para superarlo, así como las fechas de entrega de las mismas y las fechas para las posibles reflexiones teórico-prácticas. Estas actividades propuestas, pretenden facilitar su trabajo individual con el fin de ayudarles a superar el módulo. Para ello el/la alumno/a en esta situación y profesora se pondrán en contacto para poder concretar un seguimiento individualizado (teléfono, correo electrónico y de manera presencial).

En cuanto a los criterios de calificación, se realizará un promedio entre la calificación de la prueba teórico-práctica y la calificación de las actividades (siempre y cuando ambas se superen por separado) de manera que los primeros corresponderán a un 50% de la nota y las actividades representarán el 50%.

9. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN PARA POTENCIAR RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR POSIBLES DEFICIENCIAS

9.1 Seguimiento de la práctica docente

Se realiza una encuesta para conocer la satisfacción del alumnado en cuanto a la práctica docente. La encuesta es de carácter anónimo y permite recoger valoraciones y sugerencias para la mejora.

Todas las conclusiones que se saquen de los mecanismos de seguimiento y valoración, que puedan mejorar la programación, se reflejarán en la memoria final anual, fundamentalmente en el apartado de propuesta de mejora.

10. PLAN DE CONTINGENCIAS

Este plan se utilizará cuando no haya sido posible prever la ausencia facilitando tareas alternativas.

Si la ausencia es programada, la profesora dejará actividades prácticas o de repaso sobre contenidos trabajados en clase.

Si la ausencia es fortuita y no está programada existe un plan de contingencias para este módulo en la carpeta destinada para ello en el departamento de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

