

PROFESORA: JULIA GIL ERRAZU	
GUÍA DIDÁCTICA FORMACIÓN VIRTUAL	



GUÍA DIDÁCTICA DEL MÓDULO: TELEASISTENCIA

CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO DE
ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE
DEPENDENCIA.
MODALIDAD VIRTUAL

CURSO 2025-2026

A) PRESENTACIÓN DEL MÓDULO Y RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS DEL TÍTULO

El módulo profesional de Teleasistencia contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de intervención/ejecución, coordinación/mediación, prevención y seguridad.

La función de intervención y ejecución incluye aspectos como:

- Recogida de información.
- Organización de la actuación.
- Establecimiento de ayudas técnicas.
- Desarrollo de la actuación.
- Aplicación de estrategias de intervención.
- Control, seguimiento y evaluación de las actividades.
- Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada.
- Información y orientación a los usuarios y otros.

La función de coordinación / mediación, incluye aspectos como:

- Establecimiento de retroalimentación.
- Derivación a otros servicios.

La función de prevención y seguridad incluye aspectos como:

- Generación de entornos seguros.
 - Aplicación de la normativa de seguridad y prevención.
-

PROFESORA: JULIA GIL ERRAZU	
GUÍA DIDÁCTICA FORMACIÓN VIRTUAL	

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en: la atención de carácter asistencial a las personas en situación de dependencia y la atención de carácter psicosocial a las personas en situación de dependencia.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), j), p), q), r), s), u), v), w), x) y z) del ciclo formativo, y las competencias a), i), n), ñ), o), p), r), s), t), u) y v) del título.

B) CALENDARIO Y HORARIO DE ATENCIÓN DIRECTA DEL ALUMNADO Y DE LAS SESIONES PRESENCIALES OBLIGATORIAS, SI ES EL CASO

VÍDEO-TUTORÍA DEL MÓDULO

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
De 16 a 16:50				TELEASISTENCIA
De 16:50 a 17:45				
De 18 a 18:50				
De 18:55 a 19:45				

PROFESORA: JULIA GIL ERRAZU



GUÍA DIDÁCTICA FORMACIÓN VIRTUAL

CALENDARIO DE VIDEOCONFERENCIAS

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
9 presentación 16 23 30	6 13 20 27	4 11 18	8 15 y 22 semana de exámenes, NO hay videoconferencias

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
5 revisión examen 12 19 26	12 19 26	9 16 30	7 y 14 semana de exámenes, NO hay videoconferencias 21 revisión examen	Exámenes J1 y J2

Clases prácticas presenciales obligatorias

Se dividirá al alumnado en dos grupos para hacer prácticas en el instituto. Estas prácticas se calificarán 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 con antelación.

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: 10 primeros estudiantes por orden alfabético. Vendrán al centro los siguientes días en horario de la videoconferencia correspondiente:

- 19 de febrero
- 12 de marzo
- 26 de marzo
- 16 de abril

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

- 26 de febrero
- 19 de marzo
- 9 abril
- 30 abril



C) OBJETIVOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (CE)	UNIDAD DE TRABAJO ASOCIADA
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo. .	a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional. d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia. f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia. g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas. h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.	U.T. 1 Y 2
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.	a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada. b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo. c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo. d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática. e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado. f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria. g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida. h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.	U.T. 3
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida. b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio. c) 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. d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática. e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado. f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias. g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada. h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.	U.T. 4
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos. b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información. c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia. d) Se han elaborado informes de seguimiento. e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales. g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes. h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.	U.T. 5

D) CONTENIDOS

Primer cuatrimestre

Unidad de trabajo 1: El servicio de teleasistencia.

Unidad de trabajo 2: Organización del centro de trabajo.

Unidad de trabajo 3: La gestión de llamadas salientes.

Segundo cuatrimestre

Unidad de trabajo 4: La gestión de llamadas entrantes.

PROFESORA: JULIA GIL ERRAZU	
GUÍA DIDÁCTICA FORMACIÓN VIRTUAL	

Unidad de trabajo 5: El registro de incidencias y elaboración de informes.

E) METODOLOGÍA Y SEGUIMIENTO

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 estas modalidades 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.

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Con carácter general el estudiante puede elegir entre:

Evaluación continua, deberá para ello:

- 1.-Realizar una prueba escrita teórico-práctica por cuatrimestre.
- 2.-Entregar una tarea por cuatrimestre relacionada con un supuesto teórico-práctico y/o documental.

Evaluación final, (Primera convocatoria J1 y segunda convocatoria J2) deberá para ello:

- 1.-Realizar una prueba escrita teórico-práctica final

PROFESORA: JULIA GIL ERRAZU	
GUÍA DIDÁCTICA FORMACIÓN VIRTUAL	

2.-Entregar las dos tareas propuestas por la profesora relacionadas con un supuesto teórico-práctico y/o un documental.

G) CRITERIOS DE CORRECCIÓN, EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

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.

La calificación de este módulo se realizará por Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación (recogidos en la tabla del apartado C).

Cada Resultado de Aprendizaje está asociado a una unidad de trabajo. Cada Resultado de Aprendizaje tendrá un peso diferente en la evaluación.

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 es inferior a 5 quedará pendiente 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 es inferior a 5 puntos, quedará pendiente 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 25 de MAYO AL 29 de MAYO).

SEGUNDA CONVOCATORIA FINAL (DEL 8 AL 12 DE JUNIO).

PROFESORA: JULIA GIL ERRAZU	
GUÍA DIDÁCTICA FORMACIÓN VIRTUAL	

La nota final del módulo irá siempre sin decimales por lo que para aplicar el redondeo, se seguirá el criterio siguiente: hasta 4 décimas se redondea a la baja y a partir de 5 décimas, se redondea al alza. Ej. 7,4 figurará un 7 en nota final. 7,5 figurará un 8 en nota final.

Este criterio no se aplica a notas inferiores a 5, con un 4,7 la nota será de un 4.

H) CALENDARIO DE EVALUACIÓN Y ACTIVIDADES EVALUABLES

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
			EXAMEN 15 ENERO				EXAMEN 7 MAYO	1ª CONVOCATORIA EXAMEN DÍA 28 de mayo 2ª CONVOCATORIA EXAMEN DÍA 11 de junio
		FECHA LÍMITE ENTREGA TAREA OBLIGATORIA DÍA 5				FECHA LÍMITE ENTREGA TAREA OBLIGATORIA DÍA 20		

Las pruebas comenzarán a la hora indicada en el calendario y se exigirá rigurosamente el cumplimiento del horario así como la presentación del documento identificativo (D.N.I., pasaporte ó carnet de conducir).

Si necesitas adaptaciones de espacios o tiempos por motivos justificados para hacer exámenes, avisa con antelación a tu profesor-tutor.

Los exámenes solo se repiten por causas médicas acreditadas.

Cada profesora-tutora informará al alumnado a través del sistema establecido en la plataforma, de sus calificaciones en relación a las pruebas escritas y tareas entregadas.

AVISO IMPORTANTE: NO SE FACILITARÁN NOTAS POR TELÉFONO