

Programa del Módulo profesional: TELEASISTENCIA.

Horas curriculares/horas reales:130/126

Profesora: M.^a OLGA CATALÁ ANDRÉS.

Profesor/a de apoyo: MERCEDES RUFAS MINGUILLÓN.

Se presenta módulo del plan LFP cuya programación está en construcción.



Según el desarrollo de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (**BOE 01 de abril de 2022**). Para la programación de este módulo se seguirá lo establecido en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Además, se seguirá 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 modificado por DECRETO 107/2025, de 10 de septiembre, del Gobierno de Aragón.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE y 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.

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 DE EVALUACIÓN/RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

RA.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. |

RA2: 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.

RA3. 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.

RA4. 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.

RELACIÓN DE ELEMENTOS CURRICULARES DEL MÓDULO/ TEMPORALIZACIÓN

RA	CE	SITUACIONES DE APRENDIZAJE/UNIDAD DIDÁCTICA/RETO	Temporización/ Trimestre y horas
1	a,b,c,d,e,f,g,h	U.D. 1 La teleasistencia. U.D. 2 Oferta del servicio de teleasistencia.	Primer trimestre 42 horas.
2	a,b,c,d,e,f,g,h	U.D. 3 El profesional de la teleasistencia y la seguridad en su puesto de trabajo.	Segundo trimestre. 26 horas.
3	a,b,c,d,e,f,g,h	U.D.4 Gestión de llamadas:entrantes y salientes.	Segundo trimestre. 18 horas.

4	a,b,c,d,e,f,g,h	U.D.5 Llamadas de emergencia.	Tercer trimestre. 40 horas están FEOE este módulo no dualiza.
----------	-----------------	-------------------------------	---

PRINCIPIOS METODOLÓGICOS.

La metodología propuesta se fundamenta en una concepción activa, participativa, inclusiva y significativa de la enseñanza-aprendizaje. Se parte del respeto a los ritmos, intereses y necesidades del alumnado, promoviendo el desarrollo integral de sus competencias mediante situaciones de aprendizaje contextualizadas en la realidad y motivadoras.

Principales principios serán:

Aprendizajes significativos, conectando los nuevos conocimientos con los previos del alumnado.

Participación activa del alumnado. Protagonistas de su propio aprendizaje fomentando la experimentación, investigación, trabajo cooperativo y toma de decisiones.

Atención a la diversidad, la metodología se adapta a los diferentes ritmos y estilos de aprendizaje, a través de estrategias diferenciadas, el uso de recursos variados y medidas de apoyo y refuerzo cuando sea necesario.

Aprendizaje por resultados integrando conocimientos, habilidades, actitudes en contextos reales o simulados para transferir lo aprendido.

Inclusión y equidad, se garantiza el derecho a todo el alumnado a aprender en igualdad de condiciones, atendiendo a principios de justicia social, accesibilidad.

Colaboración y trabajo en equipo, se fomentará el trabajo cooperativo para desarrollar habilidades sociales, comunicativas, y resolución de conflictos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN

Los criterios de evaluación de los módulos serán los referentes para valorar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje de los mismos

Evaluación continua

La asistencia del alumno/a a clase, a todas las actividades programadas es la condición necesaria que permite la aplicación de la evaluación continua en la enseñanza presencial. El alumnado perderá el derecho a la evaluación continua cuando el número de faltas de asistencia supere el 15 % de la duración total del módulo, 126 horas, calculadas desde la fecha de matrícula y sin tener en cuenta las horas de formación en empresa u organismo equiparado (FEOE). Podrán quedar excluidas de este cómputo aquellas situaciones de conciliación con la actividad laboral o la condición de deportista de alto nivel.

En este módulo profesional, para el alumnado matriculado desde el **inicio de curso**, el número total de horas es de 126 el/la alumno/a perderá el derecho a evaluación continua si supera 19 sesiones de inasistencia.

En este módulo se lleva el libro : “Teleasistencia”.Editorial: Editex.

Se fijan los siguientes criterios de calificación:

1. El **módulo profesional se considerará superado** cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.
2. La **calificación final** se obtendrá mediante un proceso jerárquico:
 - a) **Criterios de evaluación (CE):** cada CE se calificará a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los distintos instrumentos de evaluación en los que se haya trabajado dicho criterio.
 - b) **Resultados de aprendizaje (RA):** la calificación de cada RA se calculará como la media ponderada de las calificaciones de sus criterios de evaluación, aplicando las ponderaciones definidas en la tabla siguiente
 - c) **Calificación final del módulo profesional:** se obtendrá como la media ponderada de las calificaciones de los RA, según las ponderaciones establecidas en la tabla siguiente

RA 1		RA 2		RA 3		RA 4	
13% RA		29% RA		29% RA		29% RA	
CE	%	CE	%	CE	%	CE	%
1.a)	10	2.a)	15	3.a)	10	4.a)	15
1.b)	10	2.b)	10	3.b)	10	4.b)	15
1.c)	15	2.c)	15	3.c)	15	4.c)	10
1.d)	15	2.d)	10	3.d)	15	4.d)	10
1.e)	15	2.e)	10	3.e)	15	4.e)	10
1.f)	10	2.f)	15	3.f)	10	4.f)	15
1.g)	15	2.g)	10	3.g)	10	4.g)	15
1.h)	10	2.h)	15	3.h)	15	4.h)	10

Un RA se considerará superado cuando alcance una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.

3. Para poder aplicar la compensación entre RA, el alumnado deberá alcanzar en cada uno de ellos una calificación mínima de 5 puntos sobre 10.

Los procedimientos e instrumentos de evaluación serán tales como rúbricas de evaluación, listas de cotejo, guía de observación, cuaderno de clase, exámenes, mapas conceptuales, trabajos, pequeñas investigaciones, grabaciones de audio o vídeo, entre

El profesor/a indicará los criterios de calificación antes de realizar cualquier tarea, prueba o práctica.

Este módulo no dualiza RA para Formación en Empresa u Organismo Equiparado.

Actividades de recuperación:

El alumnado que, sin haber perdido el derecho a la evaluación continua, no supere uno o varios resultados de aprendizaje, podrá recuperarlos mediante actividades específicas de evaluación. Las actividades de recuperación se realizarán en los siguientes momentos: al finalizar cada evaluación parcial y antes de la evaluación final.

Alumnado con el módulo pendiente

Para el alumnado que haya promocionado con este módulo pendiente se le entrega un plan de recuperación de módulos pendientes que contenga una relación de actividades de evaluación, y de refuerzo, que se realizarán desde el inicio de curso hasta la primera evaluación final (Junio 1) ajustándose la evaluación y calificación a lo indicado en los apartados anteriores.

Convocatoria Junio 1: Primera evaluación final

Para aquel alumnado que no hayan alcanzado los RA se presentarán a esta primera evaluación final, así como aquellos que hayan perdido el derecho a evaluación continua.

Se informará al alumnado de las pruebas y tareas que la componen (prueba objetiva, portfolio. simulación de situaciones profesionales...)

Convocatoria Junio 2: Segunda evaluación final

El alumnado que no haya superado el módulo profesional en la primera evaluación final podrá presentarse a la segunda evaluación final.

Para ello, se realizarán actividades específicas que generen nuevas evidencias de aprendizaje y permitan valorar el grado de logro alcanzado en relación con los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación.

La calificación final del módulo profesional se determinará aplicando los siguientes criterios de calificación:(o bien los ya citados, o bien determinar otras actividades de evaluación).

OTRAS INFORMACIONES RELEVANTES PARA EL ALUMNADO.

Las modificaciones que se pudiesen realizar de este programa se comunicarán al alumnado para su conocimiento.

Para realizar un examen fuera de la fecha indicada se deberá aportar justificante (médico, juzgado...) y se pondrá en otra fecha que se acordará con la profesora.

Los trabajos, retos, proyectos... En la parte grupal todos los miembros del equipo tendrán la misma nota.

La entrega de trabajos se realizará en la fecha concretada entre el alumnado y la profesora.