


DEPARTAMENTO	Servicios socioculturales y a la comunidad		Curso 2022/23	
CICLO	Atención a Personas en Situación de Dependencia			
FORMATIVO	TELEASISTENCIA (diurno)			
MÓDULO	Olga Catalá Andrés / Profesora de apoyo: Rut Franco Ruiz			
PROFESIONAL				
PROFESOR/A				
CÓDIGO	0831	Nº HORAS	124/ calendario. 124/curriculum.	

## INTRODUCCIÓN

El presente documento desarrolla la programación del módulo **Teleasistencia** que se imparte en el ciclo formativo de grado medio Atención a Personas en Situación de Dependencia. Dicho módulo se imparte en el segundo curso de la modalidad matutino y tiene una carga lectiva de 6 horas semanales.

Las enseñanzas mínimas correspondientes al título de Formación Profesional de "Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia" quedan recogidas en el *Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre*.

La *Orden de 21 de mayo de 2012*, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte establece el currículo del título de "Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia" para la Comunidad Autónoma de Aragón.

Este módulo está asociado a las **unidades de competencia**:

UC\_1423\_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

UC\_1424\_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

UC\_1425\_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

## **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO.**

- 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.

- b) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibiendo y emitiéndolas según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.

### **OBJETIVOS.**

- 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.
  - b) 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.
-

- c) 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.
- d) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.
- e) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.
- f) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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. 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.
  - 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.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, 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 establecidas.
-

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

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

### **CONTENIDOS BÁSICOS.**

#### **1. La teleasistencia.**

- 1.1. La teleasistencia: análisis de la realidad.
- 1.2. ¿Qué es la teleasistencia?.
- 1.3. ¿Cómo se contrata el servicio de teleasistencia?.
- 1.4. ¿Cómo funciona un servicio de teleasistencia?.
- 1.5. Servicios que presta la teleasistencia.
- 1.6. dispositivos y otros servicios del sistema de teleasistencia.
- 1.7. Tipos y servicios/sistemas de teleasistencia.

#### **2. Oferta del servicio de teleasistencia.**

- 2.1. Evolución del servicio de teleasistencia.
- 2.2. Gestiones de las empresas de teleasistencia.
- 2.3. El personal del servicio de teleasistencia y su formación.
- 2.4. Recursos materiales de las empresas.
- 2.5. Tecnologías aplicadas al servicio de la teleasistencia.
- 2.6. Gestión de la contratación del servicio de teleasistencia.
- 2.7. La teleasistencia en Europa.

#### **3. El profesional de la teleasistencia y la seguridad en su puesto de trabajo.**

- 3.1. Perfil profesional.
  - 3.2. El teleoperador.
  - 3.3. Habilidades características.
  - 3.4. El proceso de comunicación.
  - 3.5. La empatía.
  - 3.6. La asertividad.
-

3.7. Prevención de riesgos laborales.

3.8. Protección de datos de teleasistencia.

#### **4. Gestión de llamadas: entrantes y salientes.**

4.1. La llamada de teléfono.

4.2. Características de las llamadas.

4.3. Tratamiento de las llamadas: protocolos.

4.4. Las llamadas entrantes y sus protocolos.

4.5. Las llamadas salientes y sus protocolos.

4.6. El informe de gestión.

#### **5. Llamadas de emergencia.**

5.1. Las llamadas de emergencias.

5.2. Charla de soledad.

5.3. Emergencias por desprotección.

5.4. Emergencias de salud.

5.5 Caídas.

5.6. Llamada sin respuesta.

5.7. Otras alarmas.

#### **6. El software del centro de atención.**

6.1. El software de gestión.

6.2. El teléfono de teleasistencia.

Estos contenidos se organizarán en siete unidades didácticas distribuidas de la siguiente forma:

<b>UD</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>Horas programadas</b>
<b>1ª EVALUACIÓN</b>	Presentación del módulo- Conocimientos previos. Visionados documentales anticipación al módulo.	6
	1 La teleasistencia.	20
	2 Oferta del servicio de teleasistencia.	20
	3 El profesional de la teleasistencia y la seguridad en el puesto de trabajo.	20

	Prueba escrita y corrección en clase	2	
	TOTAL 1ª EVALUACIÓN ( 09 diciembre)	68	
2ª EVALUACIÓN	4	Gestión de llamadas: entrantes y salientes	20
	5	Llamadas de emergencia	20
	6	El software del centro de atención	12
		Prueba escrita y corrección en clase	4
		TOTAL 2ª EVALUACIÓN (09 marzo)	56
<b>TOTAL CURSO</b>		<b>124</b>	

### **PRINCIPIOS METODOLÓGICOS GENERALES.**

En la Formación Profesional es imprescindible acercar al estudiante al entorno profesional de forma eminentemente práctica, incluyendo contenidos teóricos y prácticos de aplicación al trabajo. La metodología debe ir encaminada a la construcción de **aprendizajes significativos** a partir de conocimientos previos, intereses, necesidades y capacidades del alumnado. Concretamente este módulo exige seguir una metodología activa, participativa, siendo el alumno el protagonista de su aprendizaje. Para ello se aportará un **soporte conceptual** que aborde los principales fundamentos teóricos y se facilitará la aplicación mediante la experimentación y la práctica.

**Se relacionarán los contenidos con la realidad laboral** en los diferentes ámbitos en los que se lleva a cabo el ejercicio de la profesión. Se favorecerá al alumnado, a través de actividades prácticas, la capacidad para aprender por sí mismo, la capacidad de análisis y la capacidad para trabajar en equipo. Además se favorecerá la **coordinación con el resto de los módulos** impartidos en el curso, para facilitar la construcción por parte del alumnado de su aprendizaje interrelacionado y global.

Al inicio de cada UD se realizarán habitualmente **actividades de iniciación y/o sensibilización**, con el doble objetivo de evaluar la situación de partida de los alumnos, generar interés y motivación por el tema. **A lo largo del tema** se introducirán **actividades de desarrollo**, orientadas a la construcción significativa del conocimiento, así como **ejercicios para reforzar los conceptos teóricos**, donde los alumnos manejarán y practicarán con el instrumental de ayudas técnicas del que se dispone en el aula. Con esto se pretende que el alumno sea capaz de correlacionar teoría y práctica. Al final de cada UD se proponen **actividades de comprobación del aprendizaje, práctica final, u otras actividades de refuerzo**, orientadas a la **elaboración de síntesis, esquemas, mapas conceptuales...** que faciliten

el estudio y la interiorización de los contenidos. Los alumnos realizarán estas actividades en ocasiones de forma individual y otras de forma grupal.

En cuanto a la **distribución horaria**, se distribuye en tres días: los miércoles de 12,35 a 14,20. Jueves de 10,20 a 12,30. Viernes de 8,30 a 10,15 horas. Este curso, atendiendo al calendario escolar y a la distribución del módulo en el horario del curso, **se impartirán 124 horas previstas en currículo**, de las cuales, tanto en la primera como en la segunda evaluación, 6 están destinadas a las pruebas escritas y corrección de las mismas en el aula. Se procurará no dejar de trabajar contenidos más prácticos y manejar materiales y recursos específicos del módulo, aunque en ocasiones será necesario que los alumnos realicen algunas actividades en horario fuera de las clases.

En la exposición de las UD se hará uso de las **TIC** (presentaciones PowerPoint, conexión a Internet, visualización de vídeos y documentales,...), y de la **terminología** técnica propia del módulo, para progresivamente lograr la familiarización con la misma. El planteamiento metodológico de cada UD será flexible, valorando las estrategias más adecuadas en función del contenido y la dinámica del grupo clase. Se utilizará **metodología expositiva combinada con** la realización de **actividades** que estimulen, motiven y refuercen el aprendizaje, **complementándolo con debates y exposiciones** en el aula **por parte de los alumnos**. Se fomentarán actividades de lectura y reflexión de **bibliografía y artículos** relacionados con el sector profesional, así como el uso de las TIC para la búsqueda de información y la elaboración de los trabajos.

Se mantendrá **contacto** con el alumnado **vía correo electrónico**, tanto para el **envío de documentación de interés y refuerzo** como para la **entrega de actividades por parte de los alumnos**. Las condiciones para dicho contacto se explicarán y acordarán al comienzo del curso en la presentación del módulo.

A lo largo del curso se plantearán **trabajos prácticos individuales y grupales**, y que impliquen búsqueda de información, reflexión, elaboración de conclusiones y exposición. El contenido de dichos trabajos estará vinculado al de los bloques desarrollados en ese momento.

La metodología promoverá la integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos proporcionando una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir el profesional correspondiente. Asimismo, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

En cada una de las Unidades Didácticas se realizarán ejercicios prácticos relacionados con los contenidos teóricos.

El planteamiento metodológico de cada Unidad Didáctica será flexible, eligiendo las estrategias adecuadas según el contenido y la dinámica del grupo clase.

Al inicio de cada Unidad Didáctica se realizarán sistemáticamente actividades de iniciación para evaluar la situación de partida de los alumnos, y generar interés y motivación por el tema. A lo largo del tema se introducirán actividades de desarrollo, orientadas a la construcción significativa del conocimiento, realizando casos prácticos, simulaciones, manejo de bibliografía, etc.

Es importante acercar al estudiante al entorno profesional de una forma teórico práctica de aplicación al trabajo. Este módulo exige seguir una metodología activa y participativa. Para ello, tenemos en cuenta que el protagonista del aprendizaje es el alumno.

---

Está prevista la **colaboración de profesionales y entidades** relacionados con el módulo, tanto a través de visitas de los alumnos a otras instituciones como posibles charlas en el instituto.

Se llevarán a cabo actividades prácticas para reforzar los conceptos teóricos, donde los alumnos manejarán y practicarán con el instrumental de ayudas técnicas del que se dispondrá en el aula.

**Visitas a instituciones relacionadas con el módulo profesional:**

El conocimiento de distintos centros, profesionales y usuarios/as y sus espacios y metodologías de trabajo, tiene un valor añadido humano y cercano a la realidad que complementa al ofrecido en el aula.

Por ello, se intentarán realizar varias actividades complementarias que motiven el aprendizaje del alumnado hacia el ciclo formativo y los aproximen a la realidad de su futura labor profesional.

Es importante acercar al estudiante al entorno profesional de una forma teórico práctica de aplicación al trabajo. Este módulo exige seguir una metodología activa y participativa. Para ello tenemos en cuenta que el protagonista del aprendizaje es el alumno /a.

**PLAN DE DESDOBLES Y/O APOYOS**

Se contará con el apoyo de la profesora Rut Franco Ruiz, una sesión, para poder realizar algunas prácticas y aplicar los conocimientos adquiridos, se tiene previsto asistir semanalmente a la sala de ordenadores, en concreto los miércoles de 12,35 a 14,20 horas, con la profesora de apoyo Rut Franco (que realiza el apoyo de una sesión, para poder realizar un seguimiento individualizado del alumnado).

Dicho apoyo consistirá en un apoyo a las actividades prácticas telemáticas, o las que se estén realizando en ese momento (role-playing, ...).

---



## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.**

### **A) CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</li><li>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</li><li>c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.</li><li>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</li><li>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</li><li>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</li><li>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</li><li>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la Información y el derecho a la intimidad de las personas.</li></ul>
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</li><li>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</li><li>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</li><li>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</li><li>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</li><li>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</li><li>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</li><li>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</li></ul>

<p>3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</li> <li>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</li> <li>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.</li> <li>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</li> <li>e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.</li> <li>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</li> <li>g) g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</li> <li>h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</li> </ul>
---	---

<p>4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</li> <li>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</li> <li>c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</li> <li>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</li> <li>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</li> <li>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</li> <li>g) g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</li> <li>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia</li> </ul>
---	---

## B) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cuanto a los criterios de calificación, en la evaluación de cada trimestre el resultado obtenido por el alumno en los contenidos **conceptuales** (prueba escrita) supondrán el **60%** de la calificación final mientras que los **procedimentales** el **40%**. La **actitud** matizará la nota final del módulo profesional.

**Para realizar la suma de estos porcentajes es necesario haber obtenido al menos un 5** los apartados conceptual y procedimental. Dado que en los boletines de notas sólo puede indicarse en número entero, los decimales de la calificación obtenida en cada trimestre se redondearán con el siguiente criterio: si el valor del primer decimal es 5 o superior se aumentará el valor del entero en 1.

En caso de tener **pendiente** o **la parte teórica** o **la práctica** del trimestre, la **calificación no** será de

**aprobado**, teniendo que **recuperarlas en la convocatoria de marzo**. Así mismo, en caso de no asistencia a los exámenes planificados en el módulo, podrán presentarse a los exámenes de recuperación en la convocatoria de marzo y/o junio.

En la evaluación final del módulo, la calificación del alumno será el resultado de hallar la media aritmética de las calificaciones obtenidas por evaluación (sin aplicación de redondeo) siempre que éstas hayan sido superadas (calificación igual o superior a 5). Una vez obtenida la nota se aplicará el redondeo con el criterio anteriormente expuesto.

**Se guardarán las calificaciones de los trimestres aprobados (tanto la parte práctica como la teórica) para la convocatoria de marzo, pero en caso de no superar la prueba, en junio deberá examinarse de la totalidad de la materia del módulo.**

### **PORCENTAJE DE FALTAS DE ASISTENCIA QUE CONLLEVA LA PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA.**

La **evaluación continua** requiere la **asistencia regular** y obligatoria a las clases. **La no asistencia al 15% de las horas** totales del módulo (justificadas y no justificadas) **implica la pérdida del derecho a la evaluación continua.**

En el caso de los alumnos que estén trabajando, aquellos que se acojan a la **exención de pérdida de evaluación continua por motivos de conciliación de la actividad laboral** podrán aumentar en un 15% más el número de faltas de asistencia al módulo, resultando así **un 30% de faltas totales** admitidas. Los alumnos en estas circunstancias **tendrán que seguir el proceso previsto** en el Proyecto curricular y el equipo docente decidirá sobre la solicitud.

**Tanto en un caso como en otro, se planteará un programa personalizado para la superación del módulo, teniendo en todo caso que presentarse al examen final de marzo. Un mes antes del examen de marzo, en el tablón de anuncios del Departamento, se especificarán las características de la prueba, así como los trabajos a presentar, el lugar y la hora de presentación de los trabajos y del examen.**

El módulo tiene una duración de 124 horas. La pérdida de derecho a evaluación continua, con el 15% de faltas, es de 19 horas y con el 30% es de 38 horas.

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

1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, 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.
-

## **PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.**

La evaluación del aprendizaje será continua, analizando el grado de consecución de los resultados de aprendizaje del módulo. La evaluación inicial (especificada más adelante) permitirá estructurar el proceso de aprendizaje adecuándolo al nivel del grupo.

La evaluación formativa se apoyará en los siguientes instrumentos de evaluación:

- **Observación** del trabajo diario, de la actitud en el grupo y participación en clase.
- **Actividades y ejercicios prácticos** propuestos en cada Unidad Didáctica.
- **Actividades finales de comprobación del aprendizaje y las actividades de la práctica final** previstas para realizar al finalizar cada UD.
- Realización de al menos una **prueba escrita** por trimestre. Podrá constar de: preguntas cortas, preguntas de desarrollo, resolución de casos prácticos y preguntas tipo test. Antes de cada examen, la profesora informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto para dicha prueba.

Si un alumno no puede acudir al examen, para poder hacerlo en otra fecha deberá presentar justificación médica, judicial o laboral.... **La recuperación de los exámenes suspensos se realizará en marzo**. Siempre se corregirá el examen en clase, pero las revisiones de cada caso particular se realizarán en horario acordado con la profesora, para no entorpecer el desarrollo normal de la clase. En el Departamento quedará siempre una copia de los exámenes realizados a los alumnos, acompañada de la correspondiente plantilla de corrección.

En cuanto a las actividades prácticas se valorarán tanto trabajos realizados en el aula como ejercicios indicados por la profesora para ser remitidos para su calificación. Tanto unos como otros podrán ser individuales o grupales. No todos los trabajos prácticos tienen el mismo peso respecto a la nota práctica del trimestre, siendo la profesora la que lo comunicará para cada Unidad Didáctica. Algunas actividades podrán tener la valoración de apto / no apto, sin calificación numérica.

**La fecha de entrega de los trabajos prácticos y ejercicios será inamovible**. Sólo se admitirá su **entrega fuera del plazo cuando se deba a una falta de asistencia debidamente justificada** (si es por motivos laborales previstos se recomienda que sean entregados con anterioridad). **Los trabajos no presentados en plazo supondrán una calificación de cero**. Además, **en los trabajos realizados en grupo, todos los miembros del equipo recibirán la misma calificación**. La presentación y la referencia a las fuentes consultadas son elementos que se valorarán en los trabajos prácticos realizados. Algunos trabajos se entregarán por correo electrónico, quedando establecido en clase la fecha y el sistema de confirmación de su recepción. En el Departamento quedará constancia de los criterios de valoración y calificación de cada una de las actividades prácticas evaluables del trimestre. En la presentación del módulo profesional, explicada en clase el primer día y enviada a todos los alumnos/as del grupo, se recogen una serie de pautas a seguir en la presentación de los trabajos escritos, que se tendrán en cuenta en todo caso para la valoración de los mismos.

---

## **PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.**

La **evaluación de la docencia** se realizará, habitualmente, a final de cada trimestre y en todo caso al final del módulo. Los indicadores que se valorarán por parte del alumnado se referirán a:

- Definición de los objetivos y contenidos del módulo.
- Eficacia en la transmisión de conocimientos.
- Medios y recursos didácticos utilizados: exposiciones teóricas.
- Ejercicios prácticos y actividades.
- Materiales recomendados.
- Preparación de las clases.
- Adecuación de los criterios de evaluación.
- Relaciones creadas entre profesora y alumnos.

Los **instrumentos** para evaluación de la enseñanza que se plantean son:

- La reflexión personal del propio docente.
- El contraste de experiencias con compañeros, a través de las reuniones de departamento, los claustros y las sesiones de evaluación.
- Cuestionarios a los alumnos, al final del curso académico.

## **CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL.**

Este módulo profesional se imparte en el **segundo curso del ciclo formativo para la modalidad diurna**, por lo que, se supone que los alumnos que lo cursan ya manejan con cierta soltura términos propios del ámbito de trabajo, así como conocen numerosas ayudas técnicas, productos de apoyo, entidades e instituciones vinculadas a la profesión, etc. Pero este módulo profesional emplea una terminología y unas ayudas técnicas muy específicas. Por eso, tras la presentación del módulo, se realiza una breve evaluación inicial, con el objetivo de conocer el punto de partida del grupo, así como la motivación hacia los contenidos que se van a trabajar. Se realizarán cuestionarios de ideas previas sobre los contenidos teóricos del módulo.

Por otro lado, habitualmente, se realiza una valoración de los conocimientos previos al comenzar cada UD, utilizando diversos instrumentos didácticos: proyección de imágenes, debate, discusión en pequeño grupo, reflexión personal, visionado de un documental y comentario posterior,... Con ello, se persigue un triple objetivo: evaluar la situación inicial de partida de los alumnos, asentar los conceptos trabajados en la UD anterior y generar interés y motivación por el tema. Indicar respecto a qué, cómo y cuándo se realizará la evaluación inicial del módulo.

## **MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS PREVISTOS.**

Como material didáctico se realizará el seguimiento del libro **Teleasistencia de la Editorial Editex** de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

---

Además, la profesora enviará se fuese necesario, documentos de apoyo para el seguimiento de las clases, donde se incluyen las presentaciones de las unidades didácticas, textos y otros documentos complementarios, enlaces. Se manejarán artículos científicos y/o divulgativos vinculados con el contenido del módulo, así como numerosas referencias a páginas Web de interés.

Está prevista, siempre que sea posible, la realización de algunas **actividades complementarias**: visitas a centros de interés, en especial centros de teleasistencia, participación de expertos en el centro educativo, salidas a exposiciones y conferencias, etc. En todo caso, se concretarán en función de los contenidos trabajados y de la oferta existente.

**Se solicitará la colaboración con otros profesores que impartan módulos en el mismo curso, para coordinar en lo posible visitas y otras actividades complementarias.**

Serán también necesarios los siguientes **recursos materiales**:

- Equipos informáticos para indagaciones en la red, elaboración de materiales y presentaciones.
- Equipos audiovisual para el visionado de presentaciones, películas, documentales y espacios educativo – divulgativos de televisión.
- Materiales propios del aula para realización de talleres, actividades grupales, presentación de conclusiones, ambientación de espacios, entre otros.
- Material específico para trabajar los contenidos procedimentales del módulo: comunicadores, conmutadores, entre otros.
- Bibliografía específica y legislación vigente. Se empleará la bibliografía disponible en el Departamento de Servicios Socioculturales y a la Comunidad y en la biblioteca del centro, revistas, artículos, textos complementarios y material audiovisual.
- Material fungible para uso común en clase y talleres.

En cuanto a los **recursos espaciales**, habitualmente las clases se desarrollarán en el aula de referencia del grupo pero, en ocasiones, se puede hacer uso de otros espacios del centro como las aulas de informática, salón de actos, taller de Atención a la Dependencia, entre otros, siempre en función de las necesidades del grupo y de las actividades a desarrollar.

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

Mediante el proceso de evaluación continua, se va a realizar el control y seguimiento de esta programación. En función de los resultados del mismo, se realizarán las modificaciones pertinentes dejando constancia escrita de las mismas y su debida justificación. Estas modificaciones pueden referirse a los diferentes puntos de la programación y suponen una adaptación a las circunstancias en las que se estén desarrollando los procesos de enseñanza-aprendizaje. Cualquier modificación en la programación se indicará en las reuniones de Departamento, así como se comunicará inmediatamente al alumnado.

Durante el proceso y al finalizar el curso escolar se analizarán tanto los procesos como los resultados obtenidos para sacar conclusiones que permitan su mejora en siguientes cursos. Esto supone dos acciones: Por un lado, la Evaluación de la adecuación de la programación y del proceso de enseñanza-aprendizaje, y por otro, el establecimiento dinámico de propuestas de mejora. Ambas acciones favorecen

el aumento de la calidad educativa.

El mecanismo fundamental de seguimiento es el cuaderno del profesor. La observación y valoración diaria de la programación, que queda reflejada en el diario de clase (FM50403). En él se registran las actividades realizadas y cualquier comunicación con los alumnos. Mensualmente se revisan los resultados de los alumnos y las faltas para subsanar con tiempo las posibles dificultades. Además se realiza un seguimiento mensual prescriptivo del desarrollo de la programación didáctica y en el caso de que sea necesario un ajuste se comunicará en las reuniones de departamento y de equipo docente. En las reuniones de equipo docente y en las sesiones de evaluación, se pondrán en común aquellos aspectos que deban ser consensuados o para los que sea conveniente el punto de vista de todo el profesorado y se tomarán decisiones de común acuerdo.

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 el apartado de propuesta de mejora.

Así, podemos considerar mecanismos de seguimiento y valoración los siguientes:

- Cuaderno del profesor.
- Seguimiento mensual del desarrollo de la programación didáctica.
- Reuniones de departamento y de equipo docente.
- Sesiones de evaluación.
- Resultados académicos.
- Encuestas de satisfacción derivadas del procedimiento PR407 Medida del Grado de Satisfacción del Cliente.
- Memoria final anual, (fundamentalmente el apartado de propuesta de mejora).

### **ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A SUPERAR EL MÓDULO PENDIENTE.**

En el caso de que un alumno no supere el módulo en la convocatoria de marzo y deba volver a examinarse en la convocatoria de junio, se elaborará un **Plan de Recuperación de módulo pendiente**, con acciones encaminadas a apoyarle durante ese periodo.

Tras la Junta de Evaluación y la entrega de notas en marzo, la profesora mantendrá una entrevista personal con los alumnos con el módulo pendiente. Les hará entrega del Plan de Recuperación de módulos pendientes, según el formato FM50813, donde quedará recogida la siguiente información: **contenidos, prácticas a realizar y fechas de entrega, características del examen** (número y tipo de preguntas), **fecha y lugar de realización, calendario de seguimiento en el IES** (detallando las fechas y tareas a realizar). Las reuniones establecidas en el calendario de seguimiento se utilizarán para la resolución de dudas y entrega de actividades de apoyo al estudio. En principio, **las reuniones se establecerán con una periodicidad semanal**. La asistencia a dichas reuniones por parte del alumno será voluntaria.

El formato de Plan de Recuperación de Pendientes se elaborará **por duplicado** y se firmará por parte de la profesora y del alumno; **una copia se entregará al alumno y la otra quedará en el Departamento**.

---

Se establecen las siguientes **pautas generales para programar actividades de recuperación**:

- Como criterio general, los alumnos con el módulo pendiente deberán realizar todas las actividades significativas que se hayan realizado durante el curso.
- Se indicarán los trabajos, ejercicios, problemas, casos, simulaciones, esquemas, etc. que deba presentar para superar el módulo, y que serán de similar dificultad a los desarrollados en el periodo lectivo normal. En las reuniones de seguimiento en el IES se resolverán las dudas que puedan surgir respecto a los criterios de realización exigidos en cada caso.
- La prueba escrita de junio se referirá al total de los contenidos del módulo, siendo en su organización similar a las desarrolladas en convocatorias ordinarias y a lo establecido en el apartado de evaluación de esta programación.

En cuanto a los **criterios de calificación**, se realizará un promedio entre los el resultado de la prueba escrita y la calificación media de las actividades, de manera que al examen corresponderá **un 60% de la nota y las actividades representarán el 40%, siendo necesario tener ambas partes superadas, con un cinco mínimo, para poder hacer el cálculo final.**

### **ACTIVIDADES, ORIENTACIONES Y APOYOS PARA ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE DE CURSOS ANTERIORES.**

Si se diera el caso se informará al alumno de la posibilidad de recibir atención por parte de la profesora en el horario establecido para la atención como profesora no tutora. Se proporcionaría un correo electrónico para mantener contacto de forma más cómoda y que permita resolver dudas de forma más ágil. Así mismo, se informaría de las fechas previstas para la evaluación, las actividades / trabajos que debería presentar para superar la parte práctica y los criterios de calificación, a través del Plan de Recuperación de módulos pendientes (FM50813)

En cuanto a los **criterios de calificación**, se realizaría un promedio entre los resultados de los exámenes y la calificación de las actividades de manera que **a las pruebas escritas corresponderá un 60% de la nota y las actividades representarán el 40%, siendo necesario tener ambas partes superadas con un cinco mínimo, para poder hacer el cálculo final.**

### **MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

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. Se pretende garantizar con ello, que todos los alumnos alcancen los objetivos del módulo y del ciclo. Se planificarán actividades y se organizarán los grupos de forma que se favorezca la superación de las dificultades.

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

- Presentación de los contenidos utilizando diversos lenguajes (orales, escritos, icónicos, gráficos...) para acceder con facilidad a la mayoría de los alumnos.
  - Priorizar técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia directa, la reflexión y la expresión por parte de las alumnas/o.
-



- Seguimiento cotidiano por parte de la profesora de los alumnos con más dificultades, ofreciéndoles ayudas y refuerzos.
- Evaluación específica de aquellos alumnos que presenten necesidades educativas especiales derivadas de situaciones de disfuncionalidad con objeto de orientar su proceso educativo.

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.

### **PLAN DE CONTINGENCIAS.**

Este plan se utilizará cuando la profesora no pueda asistir a clase, durante un período prolongado de tiempo. El objetivo de este plan es minimizar el impacto de la ausencia de la profesora en el avance del programa de estudios . De este modo, las actividades propuestas en este plan apoyarán al desarrollo y avance de la materia, a pesar de la ausencia de la profesora, aprovechando el tiempo programado para el módulo en el horario general de grupo.

Para aplicar el plan de contingencia la ausencia de la profesora deberá estar confirmada por la Jefa de Departamento. Este plan deberá seguirse sea la ausencia programada o no programada.

Si la **ausencia** es **programada**, la profesora dejará al menos un día antes de la ausencia actividades prácticas o de repaso sobre contenidos conceptuales ya trabajados en clase en Jefatura de Estudios o en el departamento.

Si la ausencia es fortuita y **no está programada**, se consultará el cuaderno del profesor para conocer UD y contenidos que se están trabajando en ese momento y como norma general se trabajará:

El **primer día** deberán elaborar un esquema y un mapa conceptual sobre las unidades didácticas que estén trabajando en ese momento y estén todavía por evaluar en una próxima prueba escrita individual.

En el caso de prolongarse la ausencia en la carpeta del **Departamento** establecida para ello, se encontrará un **dossier de actividades vinculado a cada una de las Unidades Didácticas, con la explicación de cómo hacer uso de las mismas** (actividad individual, por parejas, grupal...) y el tiempo estimado para realizar cada una de ellas.

En todos los casos se recogerán las actividades para dejar constancia de su realización y que puedan ser evaluadas por la profesora a su regreso.

### **ACTIVIDADES.**

Teleasistencia. Ed.: Editex

#### **U.D.1. TELEASISTENCIA.**

Sesión 1: Actividades 1,2,3,4,5,6 página 13.

Sesión 2: Actividades 7,8,9 página 17.

Sesión 3: Actividades 11,12,13,14 página 21.

Sesión 4: Práctica individual página 22.

Sesión 5: Para reflexionar página 25.

---

## **U.D.2. OFERTA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**

Sesión 1: Actividades 1,2 página 32

Sesión 2: Actividades 3,4,5,6 página 33.

Sesión 3: Actividades 7, 8,9,10 páginas 34 y 36.

Sesión 4: Actividades 11,12,13,14,14 página 38.

Sesión 5: 22,23,24,25 página 49.

## **U.D.3 .EL PROFESIONAL DE LA TELEASISTENCIA Y LA SEGURIDAD EN SU PUESTO DE TRABAJO.**

Sesión 1: Actividades 1,2,3, página 64

Sesión 2: Actividades 4,5,6,7,8,9,10 páginas 66 y 68.

Sesión 3: Actividades 11,12,13,14 páginas 69 y 70.

Sesión 4: Actividades 15,16,17,18,19,20,21 páginas 76 y 77.

Sesión 5: Actividad grupal página 78.

## **U.D.4. GESTIÓN DE LLAMADAS: ENTRANTES Y SALIENTES.**

Sesión 1: Actividades 1,2,3,4,5 página 89

Sesión 2: Actividades 6,7,8 página 92.

Sesión 3: Actividades 9,10,11,12,13,página 96.

Sesión 4: Actividades 14,15,16,17,18 páginas 101 y 103.

Sesión 5: Actividades Práctica individual página 104.

## **U.D.5. LLAMADAS DE EMERGENCIA.**

Sesión 1: Actividades 1,2,3 página 119.

Sesión 2: Actividades 4,5,6 página 122.

Sesión 3: Actividades 7,8,9 páginas 125 y 127.

Sesión 4: Práctica individual página 128.

Sesión 5: Práctica profesional grupal páginas 130 y 131.

## **U.D.6. EL SOFTWARE DEL CENTRO DE ATENCIÓN.**

Sesión 1: Actividades 1,2,3, página 138.

Sesión 2: Actividades 4,5,6,7 página 148.

Sesión 3: Actividades 11,12,13 página 153.

Sesión 4: Práctica individual página 154.

Sesión 5: Para reflexionar página 158.

**El plan de contingencias se encuentra en la carpeta del departamento, física y en el ordenador, dentro de esta programación para el curso 2022/23.**

---