


PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO	CÓDIGO	FM50102
	Página 1 de 13	

DEPARTAMENTO CURSO	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNICACIÓN	2023 / 2024
CICLO FORMATIVO	ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA	
MÓDULO PROFESIONAL	TELEASISTENCIA (Nocturno) - Grupo 8 E	
PROFESORADO	MARÍA del MAR IBÁÑEZ GRACIA	
CÓDIGO	0831	Nº HORAS: 118

INTRODUCCIÓN

El presente documento desarrolla la programación del módulo Telesistencia 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 de nocturno y tiene una carga lectiva de 4 horas semanales, siendo la duración del módulo 118 horas en total.

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, concretadas en la Orden Autonómica 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 telesistencia.
- UC_1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de telesistencia.
- UC_1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de telesistencia.

Por otro lado, en la programación se utilizará lenguaje inclusivo y no sexista tal y como establece la ORDEN ECD/1003/2018, de 7 de junio, por la que se determinan las actuaciones que contribuyen a promocionar la convivencia, igualdad y la lucha contra el acoso escolar en las comunidades educativas aragonesas, más concretamente en sus artículos 7 y 8 donde se contemplan los planes de igualdad como medida para conseguir una equidad de géneros real en los centros educativos.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO.

Este módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias del título:

- 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.

OBJETIVOS.

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.
- s) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.
- u) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- v) 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.
- 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 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los resultados de aprendizaje que el alumnado debe alcanzar al finalizar el módulo son:

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.

Los contenidos a desarrollar en el módulo, organizados por Unidades didácticas son:

1. La teleasistencia
 - La teleasistencia. Análisis de la realidad
 - ¿Qué es la teleasistencia?
 - ¿Cómo se contrata el servicio de teleasistencia?
 - Cómo funciona un servicio de teleasistencia?
 - Servicios que presta la teleasistencia
 - Dispositivos y otros servicios del sistema de teleasistencia
 - Tipos de servicios
2. Oferta del servicio de teleasistencia
 - Evolución del servicio de teleasistencia
 - Gestiones de las empresas de teleasistencia
 - El personal del servicio de teleasistencia y su formación
 - Recursos materiales de las empresas
 - Tecnologías aplicadas al servicio de teleasistencia
 - La teleasistencia en Europa
3. El profesional de la teleasistencia y la seguridad en su puesto de trabajo
 - Perfil profesional
 - El teleoperador
 - Habilidades características
 - El proceso de la comunicación
 - La empatía
 - La asertividad
 - Prevención de riesgos laborales
 - Protección de datos en teleasistencia
4. Gestión de llamadas: entrantes y salientes
 - La llamada de teléfono
 - Características de las llamadas
 - Tratamiento de las llamadas protocolos

- Las llamadas entrantes y sus protocolos
 - Las llamadas salientes y sus protocolos
 - El informe de gestión
5. Llamadas de emergencias
- Las llamadas de emergencias
 - Charla de sociedad
 - Emergencias por desprotección
 - Emergencias de saludable
 - Caídas
 - Llamadas sin respuestas
 - Otras alarmas
6. El software del centro de atención
- El software de gestión
 - El teléfono de teleasistencia
 - Atención de alarmas
 - Atención de agendas
 - Problemas de operatividad

TEMPORALIZACIÓN

	UD	TÍTULO	Horas programadas
1ª EVALUACIÓN		Presentación de la profesora, el módulo y evaluación inicial de los conocimientos previos	2
	1	La teleasistencia	17
	2	Oferta del servicio de teleasistencia	17
		Prueba escrita y corrección en clase	4
	TOTAL 1.ª EVALUACIÓN		
2ª EVALUACIÓN	3	El profesional de la teleasistencia y la seguridad en su puesto de trabajo	17
	4	Gestión de llamadas: entrantes y salientes	19
		Prueba escrita y corrección en clase	4
	TOTAL 2.ª EVALUACIÓN		
3ª EVALUACIÓN	5	Llamadas de emergencia	17
	6	El software del centro de atención	17
			4
	TOTAL 3.ª EVALUACIÓN		
TOTAL			118

Distribución horaria es flexible, pudiéndose adaptar a las necesidades y la evolución del grupo

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.

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 del alumnado. 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. Con esto, se pretende que el alumno sea capaz de correlacionar teoría y práctica. 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.

A su vez, la metodología del Aprendizaje colaborativo permitirá al alumnado desarrollar habilidades y competencias tales como relaciones de comunicación e interpersonales adecuadas, colaboración, planificación de proyectos, comunicación, toma de decisiones, resolución de conflictos, el trabajo en equipo y la reflexión sobre las actitudes profesionales.

En cuanto a la distribución horaria, disponemos de dos sesiones semanales: los miércoles y jueves de 20:00 a 21:45. Este curso, atendiendo al calendario escolar y a la distribución del módulo en el horario del curso, se 118 horas lectivas. Se procurará no dejar de trabajar contenidos más prácticos y manejar materiales y recursos específicos del módulo, aunque en ocasiones será necesario que el alumnado realice algunas actividades en horario fuera de las clases.

En este módulo, la presencia y uso de las tecnologías de la información y comunicación TIC estará muy presente. En las exposiciones de la UD se hará uso de las TIC (presentaciones PowerPoint, conexión a Internet, visualización de vídeos y documentales, etc.) y de la terminología técnica propia del módulo, para progresivamente lograr la familiarización con la misma. También será importante la familiarización del alumnado con las TIC relacionados con teleasistencia.

La formación relativa a las tecnologías de la información y la comunicación se realizará de manera transversal fomentando la investigación y la ampliación de contenidos, así como el uso de diferentes programas telemáticos.

Se prevé la utilización de la plataforma Moodle para la gestión del aprendizaje en la que el proceso de enseñanza se percibe y se lleva a cabo como un proceso dinámico, participativo e interactivo tanto para las profesoras como para el alumnado. Con esta herramienta la accesibilidad a todos los materiales, actividades y tareas específicas del curso será instantáneo lo que facilitará al máximo el seguimiento de la materia y la comunicación entre profesoras y alumnado.

En cuanto a los temas transversales, se tratarán a lo largo del curso principalmente los siguientes:

- Educación para la salud.
- Educación para la salud laboral.
- Educación para la igualdad de sexos.
- Educación para el respeto y la tolerancia.
- Valores cívicos y éticos.

Se tendrá también muy en cuenta el contexto concreto, el barrio y distrito, la ciudad y la comunidad Autónoma en los ejemplos, ejercicios prácticos y las actividades complementarias. Los temas relacionados con género, igualdad y diversidad estarán presentes de forma transversal a lo largo del módulo y del ciclo formativo.

Está prevista la colaboración de profesionales y entidades relacionados con el módulo, tanto a través de visitas del alumnado a otras instituciones como posibles charlas en el instituto o a través de videoconferencias que se puedan programar. 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.

Se intentará priorizar una visita presencial en pequeños grupos o visita virtual o videoconferencias de un centro de teleasistencia, en principio,

A lo largo del curso, por tanto, se asistirá a charlas, jornadas, visionado de cine y/o documentales y/o

conferencias de interés curricular, así como se participará en actividades y/o proyectos del propio centro educativo que se considere relevantes.

PLAN DE DESDOBLES Y/O APOYOS

El módulo de Telesistencia en este curso escolar no cuenta con realizar ningún tipo de desdoble o de apoyos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN - CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje mínimos relativos al presente módulo serán evaluados respetando los criterios de evaluación recogidos en el currículo aragonés del Título de Técnico en Atención a personas en situación de dependencia, establecido en la orden de 21 de mayo de 2012. Por otra parte, tanto para los criterios de evaluación como de calificación se respetan las pautas y normas establecidas por el Proyecto curricular del ciclo y la legislación vigente sobre criterios de calificación, procedimientos e instrumentos de evaluación.

En consecuencia, se calificará utilizando cuatro bloques de criterios de evaluación para determinar el grado de adquisición por parte del alumnado de los resultados de aprendizaje establecidos en la citada legislación autonómica.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de telesistencia.
- 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 telesistencia.
- f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de telesistencia.
- 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.

Criterios de evaluación:

- 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.

RA 3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

Criterios de evaluación:

- 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.

Criterios de evaluación:

- 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

SISTEMA DE CALIFICACIÓN

- El 60% de la calificación final se obtendrá del promedio de los resultados obtenidos en las pruebas teórico – prácticas.
- El 40% de la calificación final corresponderá a los trabajos, proyectos y talleres.

Para superar cada evaluación será necesario obtener una media ponderada superior a 5 puntos en cada uno de los apartados (pruebas teórico-prácticas y tareas) y que todas las calificaciones sean iguales o superiores a 5 puntos.

Dado que en los boletines de notas sólo puede indicarse un número entero, los decimales de la calificación obtenida en cada trimestre se redondearán con el siguiente criterio:

- La aplicación del redondeo al alza se llevará a cabo sólo para aquellas notas mayores de 5 y a partir del 0,6 (ej. una nota de 4,8 será un cuatro al redondeo mientras que un 5,8 será un 6).
- La calificación final del módulo en el mes de mayo será el resultado de hallar la media de las calificaciones reales (sin contar el redondeo) obtenidas en las tres evaluaciones trimestrales. Pudiendo a través de la actitud matizar al alza la nota final, siempre que se haya obtenido más de un 5 aplicando el redondeo con el criterio anteriormente expuesto.

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 J1. Se guardarán las calificaciones de los trimestres aprobados (tanto la parte práctica como la teórica) para la convocatoria de J1, pero en caso de no superar la prueba, **en Junio 2 deberá examinarse de la totalidad de la materia del módulo.**

MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN :

Realización pruebas teóricas – prácticas: 60% de la nota.

En cada una de las evaluaciones se desarrollará una prueba en la que se valorarán los conocimientos teórico-prácticos del módulo relacionados con los resultados de aprendizaje. Estas pruebas podrán ser oral o escritas incluyendo preguntas de desarrollo, preguntas de tipo test, casos prácticos, retos, mecanografía, pruebas, etc.

Se requerirá una puntuación mínima de 5 para superarlo y supondrá el 60% de la nota de la evaluación.

Actividades prácticas, trabajos individuales y grupales: 40% de la nota

En cada una de las evaluaciones se desarrollarán trabajos o proyectos que sirven como instrumentos de evaluación.

- Observación continua y directa para valorar las actitudes y trabajo en equipo.
- Cuaderno de trabajo: en el que se recogerá ejercicios, resolución de casos prácticos, glosario de términos, esquemas, trabajos de mecanografía, etc.
- Proyectos específicos en los que se trabajará diferentes técnicas y trabajos de carácter práctico a desarrollar de forma individual o grupal en cada unidad de trabajo: catálogo de recursos, trabajos de investigación, etc.

Se requerirá la entrega de todos los trabajos o prácticas y una puntuación mínima de 5 para superar esta parte práctica. Supondrá el 40% de la nota de la evaluación.

En los trabajos se valorará el resultado (si se cumplen los criterios de evaluación señalados, si la presentación de los contenidos es adecuada: estructuración, comprensión y profundidad), así como el proceso (cómo se han organizado, decisiones que han ido tomando, conflicto y manera de resolverlos, adecuación del resultado a lo que se le solicitaba, autoevaluación grupal); y también se valorará la originalidad y la reflexión personal.

Las faltas de ortografía penalizan tanto los exámenes como los trabajos. Cada falta de ortografía restará 0,10 puntos a la nota final, hasta un máximo de 2 puntos.

La tarea se realizará dentro del plazo establecido. Será necesario una nota mínima de 5 para estar aprobada.

Las tareas que sean entregadas fuera del plazo establecido, serán penalizadas con 0.5 puntos por día de retraso.

En caso de que las tareas no se aprueben con una nota mínima de 5, podrán recuperarse dentro del plazo que indique la profesora, pero su nota máxima será 7.

EVALUACIÓN FINAL, PRIMERA CONVOCATORIA

La calificación final del módulo será numérica, entre uno y diez, sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco.

La nota final será el resultado de calcular la media aritmética de las calificaciones obtenidas en cada uno de los trimestres (sin aplicación de redondeo) siempre que éstas hayan sido superadas (calificación igual o superior a cinco). Los decimales de la calificación obtenida en cada trimestre se redondearán, sólo a partir del cinco.

Aquel alumnado que haya aprobado todos los trimestres no deberá presentarse a la evaluación final.

Para aquellos que no hayan superado alguna de las partes de los trimestres (prueba teórica o práctica) se guardarán las calificaciones de los trimestres aprobados (tanto la parte práctica como la teórica) para la primera convocatoria de evaluación final. En esta convocatoria deberán superar las pruebas pendientes bien los exámenes o los contenidos prácticos, que se considerarán superadas cuando la puntuación sea mayor de

un cinco.

Así pues, la nota final del módulo se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Nota Final} = ((\text{Nota Trimestre 1} + \text{Nota Trimestre 2} + \text{Nota trimestre 3}) / 3)$$

Aquel alumnado que suspenda en esta convocatoria tendrá que presentarse a la segunda convocatoria de la evaluación final.

EVALUACIÓN FINAL, SEGUNDA CONVOCATORIA

Para aquellos alumnos/as que no hayan superado la evaluación final en la primera convocatoria se establecerán actividades de recuperación de aprendizajes con el apoyo de la profesora. Tras estas actividades de recuperación se llevará a cabo la segunda convocatoria de la evaluación final. La calificación final del módulo en esta segunda convocatoria será numérica, entre uno y diez, sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco. Como referente se tendrán en cuenta los mismos contenidos y resultados de aprendizaje que se han tenido en cuenta durante el curso escolar.

En la segunda convocatoria de evaluación final la distribución de la nota será de un 60% de los contenidos teóricos a través de examen y un 40% de contenidos prácticos (producciones del alumnado) que se deberán presentar el día del examen.

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% (19 horas) de las horas totales del módulo (justificadas y no justificadas) implica la pérdida del derecho a la evaluación continua. La justificación de las horas podrá modificar el contenido del plan personalizado que se establezca para poder superar el módulo sin 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% (38 horas) 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.

En ambos casos, si se tuviese una pérdida de derecho a evaluación continua se examinarán de todos los contenidos teórico prácticos en la evaluación final. Se les entregará una serie de tareas a realizar que deberán presentar para poder presentarse al examen.

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.

El tipo de pruebas que se realizarán a lo largo del curso serán las siguientes:

- La observación continua y directa para valorar las actitudes y trabajo en equipo.
- Trabajos individuales y en grupo. Deberán presentarse el día señalado y en el formato indicado, En caso de que dicha entrega se realice más tarde que la fecha propuesta por el docente, cada día de retraso supondrá la pérdida de 0,5 puntos sobre 10. Se tendrán en cuenta la calidad de los trabajos, presentación, estructuración, apoyo bibliográfico y profundidad, así como la originalidad y aportación creativa.
- Pruebas para valorar el nivel de conocimientos: que podrán contener preguntas de desarrollo, preguntas cortas, tipo test o casos prácticos, preguntas en formato oral. La profesora informará previamente de la estructura de la prueba. Si un alumno o alumna no puede acudir al examen, para realizarlo en otra fecha deberá presentar justificación médica, judicial o laboral.

En el Departamento quedará una copia de los instrumentos de evaluación con su correspondiente plantilla de calificación.

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 nocturna, 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, etc. 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.

La profesora elaborará los powers-points de cada unidad didáctica y siguiendo el libro de clase de la editorial Editex.

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

El aula de referencia de este grupo será la 006. En cuanto a la organización espacial de la clase, así como los agrupamientos y la ubicación del alumnado en el aula, serán flexibles y variables en función de la actividad que se realice en cada momento. Podrán impartirse clase en otros escenarios, principalmente el aula informática.

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

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

Las fuentes de información básicas para establecer medidas correctoras y potenciar resultados positivos serían: la observación y valoración diaria de la programación, que queda reflejada en el diario de clase (FM50403); el intercambio de información con otros docentes que imparten clase en el grupo; las reuniones de departamento con el prescriptivo seguimiento mensual de programaciones; las sesiones de evaluación; los resultados académicos; resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción.

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

- Cuaderno del profesorado.
- Seguimiento mensual del desarrollo de la programación didáctica.
- Reuniones de departamento y de equipo docente.
- Sesiones de evaluación.
- Resultados académicos.
- Encuestas de satisfacción u otros instrumentos útiles para medir el Grado de Satisfacción del alumnado.
- Memoria final anual, fundamentalmente el apartado de propuesta de mejora).

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A SUPERAR EL MÓDULO PENDIENTE. (Junio 1-Junio2)

Para apoyar la superación del módulo se concretará y se entregará un Plan de Recuperación según el formato FM50813, en el que constará el medio de contacto con la profesora, el horario de atención, las actividades y pruebas necesarias para superar el módulo, las fechas y los criterios de calificación.

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

Se entregará al alumnado con el módulo pendiente, un Plan de recuperación según el formato FM50813 donde se le indicará los contenidos mínimos, las actividades a realizar, el tipo de prueba y fecha de realización, así como los criterios de calificación.

Así mismo, se proporcionará al alumnado una dirección de correo corporativo de la profesora para ponerse en contacto ante cualquier duda que les pueda surgir y en caso de que se estime oportuno, se establecerá una hora de atención semanal.

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 teórico prácticas 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 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 así como favorecer el desarrollo profesional e inserción laboral del/a alumno/a.

En todas las etapas educativas la diversidad se manifiesta en diferentes capacidades, intereses, expectativas, estilos de aprendizaje... diferencias que pueden vincularse a la historia individual o a las condiciones sociales de cada una de las personas.

Los intereses condicionan la adaptación escolar y el rendimiento académico.

La estimulación que encuentre en la familia, el profesorado y otros grupos de referencia, o las expectativas de los/as alumnos/as sobre sus posibilidades son importantes para comprender la diversidad.

La referencia legislativa viene señalada por el DECRETO 188/2017 de 28 de noviembre del Gobierno de Aragón, por el que se regula la respuesta educativa inclusiva y la convivencia en las comunidades educativas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

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 el alumnado alcance 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 las alumnas/os.
- Priorizar técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia directa, la reflexión y la expresión por parte de las alumnas/os.
- Seguimiento cotidiano por parte de la profesora de las alumnas/os con más dificultades, ofreciéndoles ayudas y refuerzos.
- Evaluación adaptada en tiempo, formatos, apoyo...etc.

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.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

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 así como favorecer el desarrollo profesional e inserción laboral del/a alumno/a.

En todas las etapas educativas la diversidad se manifiesta en diferentes capacidades, intereses, expectativas, estilos de aprendizaje... diferencias que pueden vincularse a la historia individual o a las condiciones sociales de cada una de las personas.

Los intereses condicionan la adaptación escolar y el rendimiento académico.

La estimulación que encuentre en la familia, el profesorado y otros grupos de referencia, o las expectativas de los/as alumnos/as sobre sus posibilidades son importantes para comprender la diversidad.

La referencia legislativa viene señalada por el DECRETO 188/2017 de 28 de noviembre del Gobierno de Aragón, por el que se regula la respuesta educativa inclusiva y la convivencia en las comunidades educativas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

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 el alumnado alcance 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 las alumnas/os.
- Priorizar técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia directa, la reflexión y la expresión por parte de las alumnas/os.
- Seguimiento cotidiano por parte de la profesora de las alumnas/os con más dificultades, ofreciéndoles ayudas y refuerzos.
- Evaluación adaptada en tiempo, formatos, apoyo...etc.

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 el departamento de SSC en la carpeta: Planes de Contingencias.

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.