

I.E.S. Antonio Machado
SORIA

PROGRAMACIÓN TELEASISTENCIA



FORMACIÓN PROFESIONAL
Curso 2022 -23



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Competencia general del título.	
1.2. Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.	
1.3. Competencias profesionales, personales y sociales.	
1.4. Objetivos Generales	
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	7
3. CONTENIDOS.....	9
3.1. Bloque de contenidos del módulo (BOCYL 6 de octubre de 2014) .	
3.2. Contenido Organizador (unidades de competencia).	
3.3. Contenidos básicos (BOE).	
3.4 Estructura de Contenidos.	
4. METODOLOGÍA Y DIDÁCTICA.....	16
5. EVALUACIÓN.....	22
5.1. Procedimiento de Evaluación.	
5.2. Criterios de calificación.	
5.3. Proceso de evaluación continua y recuperación del módulo pendiente.	
5.4. Procedimiento a seguir para la evaluación del alumnado al que no pueda aplicarse la evaluación continua.	
Reclamación de calificaciones. (Art. 25 de la orden EDU 2169/2008)	
5.5. Evaluación del Proceso de enseñanza-aprendizaje.	
6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	37
7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	37
8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	38

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Competencia general del título:

En el artículo 4 del *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*, podemos leer:

“La competencia general de este título consiste en atender a las personas en situación de dependencia, en el ámbito domiciliario e institucional, a fin de mantener y mejorar su calidad de vida, realizando actividades asistenciales, no sanitarias, psicosociales y de apoyo a la gestión doméstica, aplicando medidas y normas de prevención y seguridad y derivándolas a otros servicios cuando sea necesario.”

1.2. Cualificaciones profesionales completas incluidas en el título:

Suponen el conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que se adquieren mediante formación modular de este título, y son:

a) Atención sociosanitaria a personas en el domicilio SSC089_2. (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0249_2: Desarrollar intervenciones de atención física domiciliaria dirigidas a personas con necesidades de atención socio-sanitaria.

UC0250_2: Desarrollar intervenciones de atención psicosocial domiciliaria dirigidas a personas con necesidades de atención socio-sanitaria.

UC0251_2: Desarrollar las actividades relacionadas con la gestión y funcionamiento de la unidad convivencial.

b) Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. SSC320_2. (Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1016_2: Preparar y apoyar las intervenciones de atención a las personas y a su entorno en el ámbito institucional indicadas por el equipo interdisciplinar.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

UC1017_2: Desarrollar intervenciones de atención física dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional.

UC1018_2: Desarrollar intervenciones de atención sociosanitaria dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional.

UC1019_2: Desarrollar intervenciones de atención psicosocial dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional.

c) Gestión de llamadas de teleasistencia. CSS_810_2 que comprende las siguientes 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.

1.3. Competencias profesionales, personales y sociales.

Suponen el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo.

La formación del módulo 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 las mismas.
- 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.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- 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.
- w)** Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.
- x)** Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

1.4. Objetivos generales.

Los **objetivos generales** enunciados en el Título describen el conjunto de capacidades globales que el alumnado deberá haber adquirido y desarrollado a la finalización del ciclo formativo. Los objetivos generales del Ciclo Formativo de Atención a Personas en Situación de Dependencia que se contribuye a alcanzar en el desarrollo de este módulo son los siguientes:

- a) Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.
- j) Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.
- p) Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor, para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.
- q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.
- r) Complimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.
- s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- u) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- v) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- w)** Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- x)** Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van a adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- z)** Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se agrupan en torno a 4 epígrafes principales, definiendo criterios de evaluación dentro de cada uno de ellos:

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



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

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.

2. 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.

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.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- 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.

4. 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 su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

3. CONTENIDOS

3.1. Bloque de contenidos del módulo.

El decreto 49/2014, de 2 de octubre, por el que se establece el Currículo correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia en la Comunidad de Castilla y León, define los contenidos en los cuatro bloques siguientes:

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.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

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.

3.2. Contenido Organizador (unidades de competencia).

En el artículo 6, relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título del 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, se establecen como unidades de competencia de Gestión de llamadas de teleasistencia. CSS_810_2, las siguientes:

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.

3.3. Contenidos básicos.

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, se establecen como contenidos básicos del módulo:

Organización del puesto de trabajo:

- El servicio de teleasistencia.
- Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
- Prevención de riesgos laborales.
- Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Utilización de hardware y software de teleasistencia.
- Utilización de herramientas telemáticas.
- Terminal y dispositivos auxiliares.
- Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
- Derechos de la persona usuaria.

Gestión de llamadas salientes:



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- Gestión de agendas.
- Programación de agendas.
- Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.
- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Pautas de comunicación según agenda.
- Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.

Gestión de llamadas entrantes:

- Aplicación de técnicas de atención telefónica.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Alarmas: tipos y actuación.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.
- Identificación de situaciones de crisis.
- Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Gestión de llamadas y movilización de recursos.
- Niveles de actuación frente a emergencias.

Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

- Registro y codificación de la información.
- Gestión de expedientes.
- Tipos de información que hay que registrar.
- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Agendas de seguimiento.
- Elaboración de informes.
- Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.
- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidades.

Orientaciones pedagógicas.

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

La función de intervención y ejecución incluye aspectos como:

- Recogida de información.
- Organización de la actuación.
- Establecimiento de ayudas técnicas.
- Desarrollo de la actuación.
- Aplicación de estrategias de intervención.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- Control, seguimiento y evaluación de las actividades.
- Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada.
- Información y orientación a los usuarios y otros.

La función de coordinación/mediación, incluye aspectos como:

- Establecimiento de retroalimentación.
- Derivación a otros servicios.

La función de prevención y seguridad incluye aspectos como:

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

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:

- La atención de carácter asistencial a las personas en situación de dependencia.
- La atención de carácter psicosocial a las personas en situación de dependencia.

3.4 Estructura de Contenidos:

3. 4.1. Relación de contenidos de cada Unidad de Trabajo.

- U. T. 1.** Aproximación al servicio de teleasistencia.
- U. T. 2** .La tecnología en la teleasistencia.
- U. T. 3.** Organización del servicio de teleasistencia
- U. T. 4.** La atención y gestión de comunicaciones entrantes.
- U. T. 5.** La gestión de las comunicaciones salientes del centro de atención.
- U. T. 6.** políticas de calidad y prevención de riesgos en teleasistencia.

3.4.2 CONTENIDOS BÁSICOS PARA UNA EVALUACIÓN POSITIVA.

1. Organización del puesto de trabajo:
 - El servicio de teleasistencia.
 - Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
 - Prevención de riesgos laborales.
 - Cooperación en el servicio de teleasistencia.
 - Utilización de hardware y software de teleasistencia.
 - Utilización de herramientas telemáticas.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- Terminal y dispositivos auxiliares.
 - Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
 - Derechos de la persona usuaria.
2. Gestión de llamadas salientes:
- Gestión de agendas.
 - Programación de agendas.
 - Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.
 - Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
 - Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
 - Pautas de comunicación según agenda.
 - Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.
3. Gestión de llamadas entrantes:
- Aplicación de técnicas de atención telefónica.
 - Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
 - Alarmas: tipos y actuación.
 - Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.
 - Identificación de situaciones de crisis.
 - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
 - Gestión de llamadas y movilización de recursos.
 - Niveles de actuación frente a emergencias.
4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:
- Registro y codificación de la información.
 - Gestión de expedientes.
 - Tipos de información que hay que registrar.
 - Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
 - Agendas de seguimiento.
 - Elaboración de informes.
 - Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidades.

3.4.3. Relación secuencial de las unidades de Trabajo.

Este módulo formativo se desarrollará desde el inicio del primer trimestre hasta la fecha de inicio del módulo de Formación en centros de trabajo del segundo trimestre. Se distribuye en 3 días a la semana: lunes de 16:00h-17:45, miércoles de 20 a 21:45h y jueves de 16:00h-17:45, completando un total de 126 horas de formación teórico-práctica.

HORARIO SESIONES SEMANALES DEL MÓDULO

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
2		2	2	
16 a 17:45h		20 a 21:45h	16 a 17:45h	

La temporalización propuesta está sujeta a posibles modificaciones relacionadas con la diversidad y heterogeneidad del alumnado y la adecuación del proceso de enseñanza-aprendizaje al alumnado, así como las variaciones en el funcionamiento del Centro, tales como cambios en la fecha de las sesiones de evaluación trimestral u otros similares.

CONTENIDOS	Trimestre	% de la horas destinadas
Presenta profesor / alumnado		19 al 30 septiembre
Técnicas de presentación y cohesión grupal		
Presentación del módulo. Evaluación inicial		
Evaluación inicial	1º	11/10/22



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

U. T. 1. Aproximación al servicio de teleasistencia. Actividades individuales y grupales		15%
U. T. 2 La tecnología en la teleasistencia. Previsión práctica documentada aún por determinar.		15%
U. T. 3. Organización del servicio de teleasistencia Actividades individuales y grupales		10%
Examen (previsión)		Uno por trimestre
1ª Evaluación		20/12/22
U. T. 4. La atención y gestión de comunicaciones entrantes. Actividades individuales y grupales aún por determinar		25%
U. T. 5. La gestión de las comunicaciones salientes del centro de atención. Previsión práctica documentada aún por determinar	2º	25%
U. T. 6. políticas de calidad y prevención de riesgos en teleasistencia. Actividades individuales y grupales aún por determinar		10%
Examen (previsión)		Uno por trimestre
Exámenes 2ª Evaluación final		6/03/23



4. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

La metodología didáctica aplicable a este módulo se nutre de principios como:

- Construcción de aprendizajes significativos.

El aprendizaje es un proceso de construcción de significados y por tanto se construye, no se adquiere. La construcción se realiza partiendo de los conocimientos previos. Por otra parte, la significatividad del aprendizaje debe referirse a una doble dimensión, la lógica y la psicológica. Los aprendizajes resultan significativos si guardan coherencia con los restantes dentro del campo del conocimiento al que pertenezcan. Esta es una condición necesaria pero no suficiente, porque para ello es preciso que los aprendizajes se integren en la estructura psicológica personal del adulto.

- Funcionalidad del aprendizaje.

Es un principio específico que ha rebasado los circuitos de la formación específica y que, por tanto, no fundamenta sólo a la funcionalidad del aprendizaje en la formación profesional como antes. Cuando una persona decide dedicar una parte de su tiempo a mejorar su educación o formación en sistemas reglados lo hace impulsado por una necesidad funcional clara, que, si no es satisfecha, es uno de los motivos del abandono del sistema. Se procurará situar al alumnado, mediante simulación de casos prácticos, ante situaciones de trabajo relacionadas con la realidad laboral.

- La actividad.

Se parte de la idea de que una actividad intensa por parte de la persona que aprende contribuye mucho más significativamente a la construcción de los aprendizajes que una pura actitud receptiva hacia un conocimiento que viene de fuera. Se perseguirá la consecución, por parte del alumno, de los resultados de aprendizaje del módulo, a través de un método activo de trabajo, consistente en exposiciones tanto por parte del profesor como del alumnado, previo trabajo en grupo, de los contenidos, con tiempo para la resolución de dudas, así como la realización de actividades prácticas de participación del alumnado a lo largo de las unidades didácticas.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- La participación.

La metodología participativa constituye un activo imprescindible sin el cual no podría llevarse a cabo ninguna acción educativa. Dejando a salvo los elementos técnicos, debe extenderse a todos los momentos del proceso: planificación, desarrollo y evaluación. Los procesos de enseñanza aprendizaje buscarán en todo momento la participación activa del alumnado. Este planteamiento requiere que el alumno conozca desde un primer momento la metodología, así como los objetivos generales y didácticos, los contenidos y aquellos criterios de evaluación que van a impregnar estos procesos.

- Aprendizaje autónomo.

Puede decirse que el aprendizaje autónomo es una condición intrínseca en cualquier aprendizaje. Pero hay que tener en cuenta que, al referirnos a aprendizajes formales, en los que es preciso contar con un bagaje de conocimientos anteriores para llevarlo a cabo de forma adecuada, el aprendizaje autónomo se ve limitado por el nivel académico de partida, por lo cual debe interpretarse que el aprendizaje autónomo será tanto más factible cuanto mayor sea el nivel de partida. En este sentido se orientará al alumno en el desarrollo y consolidación de su capacidad para el autoaprendizaje.

- Aprendizaje cooperativo.

Se primará el aprendizaje con los otros y de los otros, así como dar importancia al establecimiento de lazos afectivos entre los componentes del grupo de aprendizaje, en la consideración de que para aprender, además de poner en funcionamiento mecanismos de tipo intelectual, es preciso activar mecanismos afectivos de aceptación del contenido que se aprende y del contexto en el que se está produciendo el aprendizaje. Este tipo de aprendizaje ayuda a todo tipo de alumnado, sobre todo a aquellas con bajos niveles de instrucción, que inicialmente viven su situación de aprendizaje con una cierta ansiedad. Partiendo de este planteamiento se orientará al alumno en su capacidad para el trabajo en equipo.

- Utilización de los conocimientos previos a los que aprenden.

Permite valorar y aprovechar dentro del grupo educativo los saberes y destrezas de estos, independientemente del procedimiento de adquisición. Además, así se facilita claramente la significatividad del aprendizaje.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- Horizontalidad.

Se trata de un principio que se refiere no solo a aspectos episódicos como pueden ser el trato igualitario, sean estos alumnos o profesores, sino a cuestiones más profundas como la consideración de alumnos y profesores como artífices en la construcción de su propio conocimiento y no de estos como detentadores de un saber que traspasan a un alumnado esencialmente receptivo.

Estos principios metodológicos informarán los siguientes principios didácticos a seguir en el abordaje de este módulo:

- Tomar como punto de partida los conocimientos previos del alumnado.
- Conseguir un aprendizaje significativo, intentando que relacionen de forma significativa y no arbitraria los nuevos contenidos con lo que ya saben.
- Aprendizaje funcional, procurando que encuentren utilidad en los contenidos aprendidos.
- Aprendizaje constructivo, donde no sean receptores pasivos, sino protagonistas en la construcción de significados.
- Trabajo grupal colaborativo y en igualdad, como base fundamental para fomentar las relaciones y la adquisición de competencias sociales y personales.

Se van a adoptar las siguientes estrategias:

Motivación hacia la unidad de trabajo: cada unidad de trabajo será presentada al alumnado de manera que identifique los conceptos previos que posee sobre los contenidos a trabajar, así como posibles planteamientos erróneos sobre estos. Para ello, se emplearán técnicas de dinámica de grupos como la tormenta de ideas, entrevistas o cuestionarios. Esta investigación exploratoria tendrá carácter de evaluación inicial en cada unidad de trabajo y se realizará mediante cuestiones explícitamente formuladas por el profesor. De esta manera, se obtendrá la base de la que partir con cada alumno para abordar cada unidad, al tiempo que se interesa al alumno en el objeto de aprendizaje, tratando de despertar su motivación curiosidad científica.

Exposición del tema: es necesaria una explicación teórica de cada tema. Esta puede ser realizada por el profesor, por algún alumno del grupo de forma individual, o a través de un



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

trabajo en equipo. Las exposiciones orales se apoyarán, en la medida de lo posible, con materiales audiovisuales, esquemas, dibujos, fotocopias, artículos, apuntes...

Investigación: a fin de completar la información/formación sobre los temas tratados en las unidades de trabajo se realizarán diversas actividades de indagación y búsqueda de información en internet, instituciones locales, obras monográficas... procurando orientar y dotar a la clase de los materiales y la bibliografía específica para facilitar su conocimiento y manejo, así como para impulsar el trabajo autónomo y de consulta por parte de los alumnos.

Debates en el aula: tratamiento de temas de interés para el alumno de actualidad y que generen distintos puntos de vista. De esta forma se tratará de propiciar un ambiente de debate en el que se respeten todas las opiniones y se participe de forma activa y democrática, procurando llegar a conclusiones constructivas. Los alumnos se repartirán los distintos papeles, asumiendo el profesor el rol moderador.

Aplicaciones prácticas: dependiendo del tipo de contenido, se llevarán a cabo actividades de distinta tipología (resúmenes analíticos, actividades de cumplimentación de fichas e informes, de relación y clasificación, de diseño gráfico, de creatividad, organización, planificación, programación, juegos de rol...). Estas actividades se podrán realizar de forma individual y en pequeño o gran grupo, donde se fomenten actitudes de cooperación, comunicación, responsabilidad, respeto, convivencia y el compromiso de mejora profesional. Todas las tareas tendrán como base común la conexión con situaciones reales.

Trabajo en equipos cooperativos: para llevar a la práctica el principio del trabajo grupal colaborativo, se utilizarán técnicas de aprendizaje cooperativo que consistirán en la organización de grupos de forma aleatoria y diferente en cada trabajo, disponiendo números para cada alumno en función del número de grupos que se van a formar.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo profesional versarán sobre:

- La utilización de aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas utilizadas en los servicios de teleasistencia.
- La práctica de actividades de recepción, emisión y gestión de llamadas en situaciones simuladas.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- La reflexión acerca de la importancia de la actitud de la persona operadora tanto en la calidad del servicio en su conjunto como en la resolución de situaciones de crisis.
- La sensibilización acerca de que el trabajo de teleasistencia se realiza por turnos y, en consecuencia, es necesario mantener unas normas comunes de orden y limpieza en el puesto de trabajo.
- La concienciación acerca del respeto por la intimidad y las decisiones de las personas usuarias.
- La utilización de las habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.

El aprendizaje basado en la resolución de problemas también guiará el trabajo en el aula. Se establecerán determinadas situaciones-problemas típicas y representativas de las que el técnico encontrará en la realidad laboral. En torno a estas situaciones- problema, se organizará la información, los conocimientos, las técnicas, las habilidades, los materiales y las actitudes necesarios para resolverlas adecuadamente. El trabajo en equipo será fundamental para la resolución de situaciones-problemas establecidas.

También hay que tener en cuenta el enfoque socio-afectivo que implica aprender en grupo desde la experiencia y la vivencia personal y colectiva. Es necesario destacar el trabajo cooperativo como fundamental, no sólo por todo lo positivo que trae implícito: los esfuerzos de cada componente del grupo son completamente indispensables para el éxito del grupo, y



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

cada componente del grupo con su contribución tiene una responsabilidad en el esfuerzo común y porque este tipo de estrategia metodológica les ayudará a adquirir las habilidades necesarias que posteriormente tendrán que desarrollar de forma habitual en su práctica laboral, esta profesión se caracteriza por el trabajo en equipo.

Durante el curso se utilizará la técnica de video fórum, visionado de vídeos y películas para su posterior coloquio. Desde el ámbito educativo la meta es que la conceptualización, la atención y el trato a las personas se ajuste a planteamientos de normalización e inclusión.

Es indudable el poder del cine para transmitir informaciones, para provocar emociones y para estimular la empatía con los personajes y sus situaciones. Por ese motivo se propone la utilización de películas para favorecer la “visibilidad”, la normalización y el acercamiento a la realidad y a la situación de las personas objeto de intervención.

Propuesta de actividades a realizar en el módulo:

- Actividades de enseñanza-aprendizaje habituales en el aula: Explicación por parte del profesor, lectura colectiva e individual, debates, preguntas del profesor y alumnado, esquemas, resúmenes, aclaraciones, visualización y comentario de videos, lectura de artículos, búsqueda de información, etc.
- Prácticas documentadas de diferentes tipos (trabajos, talleres...). Se realizarán al menos una por trimestre. Pendiente de seleccionarlas entre las que a continuación se enumeran o existiendo la posibilidad de elegir entre otras aquí no propuestas según las características del grupo y las circunstancias del desarrollo del curso. Estas actividades se realizarán a modo individual y/o grupal, según las indicaciones previas que se especificarán en cada una de ellas:
 - Posible solicitud de un servicio de teleasistencia. Simulación trámites a realizar.
 - Trabajo de investigación sobre los dispositivos básicos y complementarios del servicio de teleasistencia.
 - Taller de mecanografía. Conocemos y utilizamos el teclado con corrección.
 - Elaboración de murales sobre recurso humanos, instalaciones, perfil y formación del operador en un servicio de teleasistencia.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- Obtención de acuerdos sobre medidas de orden y mantenimiento en puesto de trabajo de teleoperador, mediante técnica de dinámica grupal.
- Posible redacción individual acerca de las pautas del comportamiento del teleoperador para preservar la intimidad de los usuarios del servicio.
- Simulación de a dos (Teleoperador/usuario) con intercambio de papeles para casos diferentes presentados. Analizamos de la respuesta teleoperador en grupo.
- Resolución casos para priorización de llamadas salientes.
- Elaboración por grupos de diferentes murales: “la voz: técnicas para su mejora, “La ergonomía aplicada al puesto de teleoperador”
- Posible diseño de una encuesta sencilla de satisfacción del usuario o su familia respecto a un servicio de teleasistencia

5. EVALUACIÓN

Los criterios y los procedimientos de evaluación aplicados tendrán en cuenta la competencia profesional característica de este título, que constituye la referencia para definir los objetivos generales del ciclo formativo, expresados en términos de capacidades, de los módulos profesionales que lo conforman, así como la madurez del alumnado. Dicha evaluación se realizará teniendo en cuenta las capacidades terminales y los criterios de evaluación establecidos en el módulo profesional, así como los objetivos generales del ciclo formativo.

Los alumnos reciben información, al comienzo del módulo, de los objetivos y las capacidades terminales que deben alcanzar y de los contenidos que deben adquirir, y que serán objeto de evaluación. También se les da a conocer los criterios de evaluación, así como los mecanismos e instrumentos que se van a utilizar para la valoración de su rendimiento educativo.

La evaluación inicial, se realizará al comienzo de cada Unidad de Trabajo y de manera específica durante el periodo de inicio de curso.

Los resultados de esta evaluación inicial se pondrán en común con el resto del equipo docente en la reunión perceptiva sobre evaluación inicial.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

La evaluación trimestral.

Se realizarán 2 evaluaciones trimestrales. Los contenidos a evaluar en cada evaluación trimestral serán informados al alumnado en la programación de contenidos y su temporalización. Si no se pudiera cumplir la temporalización de contenidos programada o hubiera variaciones al respecto se les informará sobre los cambios, con la antelación necesaria.

La evaluación final.

La calificación final del alumno con derecho a evaluación continua será la media aritmética de las dos evaluaciones trimestrales, a partir de la calificación de 5 en cada una de ellas y que se realiza con la nota obtenida en cada evaluación sin aplicar redondeo.

5.1. Procedimiento de evaluación

La evaluación adoptará dos modalidades: final y continua. En ambas modalidades de evaluación se tendrá como referente los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación. En la modalidad continua el control de la relación entre las competencias y los objetivos del título que desde el módulo se contribuyen a alcanzar, con los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación, se realizará mediante los diferentes instrumentos de evaluación. En la continua el control de esta relación se llevará a cabo mediante una prueba teórico-práctica.

5.2. Criterios de calificación

Los criterios de evaluación son indicadores sobre qué es lo que el alumno debe alcanzar en un aspecto básico del área para que pueda seguir progresando. Estos criterios cumplen funciones de evaluación formativa y sumativa, orientadoras, y homogeneizadoras.

Se valorará, mediante calificación en una escala decimal, si el alumno o alumna ha obtenido los resultados de aprendizaje esperados, según indican los criterios de evaluación pertinentes. Si en el proceso de prueba escrita teórico-práctica se comprobara que el alumno ha copiado los contenidos por métodos no pedagógicos se calificará con cero.

Cada tipo de contenido puede ser evaluado mediante diferentes actividades y ponderado según las siguientes orientaciones:



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

Contenidos relacionados con el saber: Supondrán el **30% de la nota final** como máximo. Serán evaluados mediante:

- ◆ Una o varias pruebas orales o escritas por evaluación.
- ◆ Trabajos escritos (resumen, ensayo o monografía) por evaluación.
- ◆ Abordaje de un tema mediante una dinámica de tratamiento de la información: mesa redonda, paneles, exposiciones, debates...

Contenidos relacionados con el saber hacer: el **60% de la nota final** como máximo. Serán evaluados mediante:

- ◆ Aplicación de protocolos de actuación para llamadas de emergencia y/o urgencia.
- ◆ Conocimiento de los dispositivos y servicios que ofrece la teleasistencia.
- ◆ Seguimiento de los pasos correctos para solicitar y/o contratar un servicio de teleasistencia
- ◆ Desarrollo de llamadas de teleasistencia.
- ◆ Gestión de llamadas entrantes y salientes.

Contenidos relacionados con el saber estar: supondrá un **10%**. Se procurará objetivar con los siguientes ítems:

- Puntualidad.
- Participación activa en clase.
- Iniciativa.
- Uso, cuidado, reciclaje y reutilización del material del aula.
- Respeto y tolerancia a los compañeros y profesores.
- Escucha activa.
- Uso adecuado del móvil, respetando lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- No interrumpir el desarrollo de la actividad docente.
- Colaboración en la recogida y limpieza del aula.
- Actitud positiva de aprendizaje y dinámica del aula.

Los criterios de evaluación y el peso (ponderación) de cada actividad en la nota final se comunicarán al comienzo de cada bloque temático o de cada unidad de trabajo según las indicaciones establecidas.

La nota mínima exigida para aprobar tanto contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales será de 5.

Todas las actividades susceptibles de ser evaluadas se trabajarán y entrenarán previamente a lo largo de las unidades de trabajo.

La superación del módulo implicará tener aprobadas todas las evaluaciones parciales o la final con una calificación de cinco. La calificación de evaluaciones parciales y final se expresará en números enteros mediante aplicación de fórmula de redondeo contable.

Es necesario obtener al menos una nota de 5 para realizar la media entre las distintas pruebas de los contenidos conceptuales y procedimentales.

Para la superación del módulo formativo en la convocatoria ordinaria se consideran requisitos imprescindibles:

- La realización de las diferentes pruebas o exámenes.
- La presentación de todos los trabajos solicitados con el mínimo de requisitos exigidos, incluidos los que correspondan a actividades que se propongan como obligatorias: salidas, charlas y conferencias, visitas a instituciones, etc.
- La superación de todas las Unidades Didácticas.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Instrumentos de evaluación inicial que podrían utilizarse:

- Lluvia de ideas.
- Preguntas abiertas al alumno.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- Presentación y estudio de un caso a considerar.
- Cuestionario inicial de conocimientos previos.
- Observación directa del alumno considerando sus dificultades y posibles lagunas conceptuales.
- Observación directa de la dinámica grupal en el aula, actitudes y posibles disfunciones relacionales.
- Evaluación a partir de la proyección de audiovisuales, realización de role- playing, dinámicas grupales

Instrumentos de evaluación continua (trimestral):

- **Observación directa del profesor** sobre actitudes, trabajo realizado por el alumno, destrezas,...
- **Pruebas escritas:** exámenes, cuestionarios, prácticas documentadas trabajos , fichas elaboradas, murales y carteles, resúmenes y esquemas, (test, preguntas cortas, desarrollo, supuestos prácticos, aspectos conceptuales incluidos en las prácticas y/o proyectos)

Se supera a partir de 5 puntos sobre 10.

Se contempla la posibilidad de realizar más de un examen en el trimestre, si lo considerara necesario el profesor del módulo, así como extrapolar los conceptos evaluados en las prácticas documentadas si así se considera. En este caso la evaluación sería la media de la/s prueba/s objetiva/s realizada/s y superada/s cada una de ellas a partir de 5 puntos sobre 10. En el supuesto de no superar una de las pruebas objetivas se irá a la convocatoria ordinaria de marzo con toda la parte teórica de dicho trimestre.

En los exámenes se especificarán los criterios de calificación de cada parte de la prueba.

Si un alumno se presenta al examen una vez comenzado no podrá realizarlo.

- **Pruebas prácticas:** prácticas documentadas, ejercicios prácticos y dinámicas grupales realizados en el aula, tareas para casa y actividades extraescolares y complementarias.(Trabajos prácticos individuales y/o en equipo) solicitados en el



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

trimestre. Al menos se realizará una práctica. Se realizará la media de todas ellas en el supuesto de que exista más de una práctica, siempre que la nota sea 5 o más. En el supuesto de no superar una de las prácticas documentadas se irá a la convocatoria ordinaria de marzo con la/s práctica/s no superadas con mínimo de 5 (puede ser individual o grupal).

En cada una de ellas, se especificarán los criterios de calificación.

Las prácticas documentadas serán evaluadas siempre que se entreguen en forma, fecha y hora, según aparezca en dichas prácticas. La no presentación de una práctica documentada o la presentación fuera de plazo establecido supone la obtención de la calificación de 0 puntos en esa actividad y no se realizará la media con los otros trabajos por lo que conlleva la no superación de la prueba de evaluación trimestral.

Se utilizarán los siguientes instrumentos, cerrando la calificación en cada uno de los tres períodos de evaluación:

CATEGORÍA CALIFICABLES: INSTRUMENTOS		VALOR RELATIVO FINAL EN %	ESCALA	FÓRMULA DE CÁLCULO
PRUEBAS DE UNIDADES DE TRABAJO		30%	CADA PRUEBA DE 1 A 10	MEDIAS DE PRUEBASx30/100
ACTIVIDADES Y TRABAJOS INDIVIDUALES Y GRUPALES (1*)		60%	CADA ACTIVIDAD O TRABAJO DE 1 A 10	MEDIA ACTIVIDADESx60/100
OBSERVACIÓN (2*)	PARTICIPACIÓN -CLASE	10%	X= 0, o X= 1, o X=2	sumatorio X10/100
	INTERÉS EN CLASE		X= 0, o X= 1, o X=2	
	ACTITUD RESPETO		X= 0, o X= 1, o X=2	
	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD		X= 0, o X= 1, o X=2	
	REALIZACIÓN		X= 0, o X= 1, o	
	ACTITUD		X=2	

RÚBRICA PARA EVALUAR LA PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE LLAMADAS Y ROLE-PLAYS

CATEGORÍA	4 EXCELENTE	3 SATISFACTORIO	2 MEJORABLE	1 INSUFICIENTE
Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.	El alumno o alumna ha organizado el espacio físico perfectamente: con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.	El alumno o alumna ha hecho su trabajo bastante bien: ha conseguido organizar su espacio físico con criterios de prevención de riesgos y orden.	El alumno o alumna ha hecho su trabajo bien, aunque sólo ha organizado su espacio físico con criterios de prevención de riesgos.	El alumno o alumna no ha organizado su espacio físico con ningún criterio.
Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.	El alumno o alumna ha seleccionado correctamente la llamada de agenda de la aplicación y del dossier informático.	El alumno o alumna ha conseguido seleccionar la llamada de agenda, pero ha tardado, dejando a la persona usuaria desatendida durante un tiempo.	El alumno o alumna ha conseguido seleccionar la llamada de agenda, pero no ha sabido atenderla.	El alumno o alumna no ha conseguido seleccionar la llamada de agenda.
Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.	El alumno o alumna ha seguido protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.	El alumno o alumna ha conseguido seguir los protocolos de presentación, desarrollo y despedida, pero ha tardado, dejando a la persona usuaria desatendida durante un tiempo.	El alumno o alumna ha conseguido realizar alguno de los protocolos de presentación, desarrollo y despedida.	El alumno o alumna no ha conseguido realizar los protocolos de presentación, desarrollo y despedida.
Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.	El alumno o alumna ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.	El alumno o alumna ha conseguido ajustar la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria, pero ha tardado, dejando a la persona usuaria desatendida durante un tiempo.	El alumno o alumna ha entendido el objetivo de la agenda, pero no ha sabido ajustar la conversación a ese objetivo ni a las características de la persona usuaria.	El alumno o alumna no ha conseguido entender el objetivo de la agenda.
Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.	El alumno o alumna ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.	El alumno o alumna ha reconocido la situación de crisis y emergencia, pero ha tardado, dejando a la persona usuaria desatendida durante un tiempo.	El alumno o alumna ha reconocido la situación de crisis y emergencia, pero no ha sabido atenderla.	El alumno o alumna no ha reconocido la situación de crisis y emergencia,



Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.	El alumno o alumna ha puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.	El alumno o alumna ha reconocido la demanda planteada, pero ha tardado reconocer y poner en marcha los recursos adecuados, dejando a la persona usuaria desatendida durante un tiempo.	El alumno o alumna ha reconocido la demanda planteada, pero no ha sabido poner en marcha los recursos adecuados.	El alumno o alumna no ha reconocido la demanda planteada, ni ha sabido poner en marcha los recursos adecuados.
Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.	El alumno o alumna ha aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.	El alumno o alumna ha aplicado técnicas de registro de la información, pero la información registrada no es del todo correcta o está incompleta.	El alumno o alumna ha tenido dificultades para aplicar las técnicas de registro de la información, pero después de un tiempo consigue acceder a la plataforma y registrar la información (lo que retrasa las siguientes llamadas).	El alumno o alumna no ha conseguido aplicar técnicas ni procedimientos de registro de la información, por lo que ésta no ha sido registrada.
Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia, y se han elaborado los correspondientes informes de seguimiento.	El alumno o alumna ha sido capaz de identificar y llevar a cabo cualquier tipo de informe del servicio de teleasistencia.	El alumno o alumna ha conseguido seleccionar el tipo de informe de teleasistencia adecuado a sus llamadas, pero ha tardado, dejando a la persona usuaria desatendida durante un tiempo.	El alumno o alumna ha fallado en la selección del tipo de informe de teleasistencia de algunas de sus llamadas.	El alumno o alumna no ha conseguido identificar los tipos de informe del servicio de teleasistencia de sus llamadas.
Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.	El alumno o alumna ha identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.	El alumno o alumna ha conseguido identificar las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.	El alumno o alumna ha identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales, pero se ha equivocado de profesionales.	El alumno o alumna no ha identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.



RÚBRICA PARA EVALUAR LA PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE UN PROYECTO

CATEGORÍA	4 EXCELENTE	3 SATISFACTORIO	2 MEJORABLE	1 INSUFICIENTE
Producto final	El alumno o alumna ha hecho su trabajo perfectamente: a tiempo, con unos excelentes contenidos y con originalidad y cuidado.	El alumno o alumna ha hecho su trabajo bastante bien: a tiempo y con unos contenidos aceptables, aunque le ha faltado originalidad o cuidado.	El alumno o alumna ha hecho su trabajo bien, aunque ha fallado en dos de los siguientes aspectos: entrega puntual, contenido, originalidad y cuidado.	El alumno o alumna se ha retrasado con la entrega del trabajo y tanto los contenidos como el cuidado son muy mejorables.
(PREPARACIÓN DEL PROYECTO) Participación y responsabilidad	El alumno o alumna ha coordinado el equipo, ha ayudado a todos, ha aportado ideas y ha cumplido sus encargos con rigor y minuciosidad.	El alumno o alumna ha ayudado a sus compañeros y ha cumplido con su cargo, pero le ha faltado liderazgo.	El alumno o alumna ha cumplido con su cargo, aunque ha necesitado ayuda o motivación.	El alumno o alumna no ha cumplido responsablemente su cargo y otros compañeros han tenido que realizar sus tareas.
(EJECUCIÓN DEL PROYECTO Y LAS ACTIVIDADES) Participación y responsabilidad	El alumno o alumna ha coordinado el equipo, ha ayudado a todos y ha cumplido con su cargo con rigor y minuciosidad facilitando que la actividad sea exitosa.	El alumno o alumna ha ayudado a sus compañeros y ha cumplido con su cargo, pero le ha faltado liderazgo.	El alumno o alumna ha cumplido con su cargo, aunque ha necesitado ayuda o motivación.	El alumno o alumna no ha cumplido responsablemente su cargo y otros compañeros han tenido que realizar sus tareas.



(2*) RÚBRICAS DE OBSERVACIÓN			
	0 INSUFICIENTE	1 BUENO	2 EXCELENTE
PARTICIPACIÓN COLABORACIÓN	No comparte ideas ni conocimientos con el grupo.	Suele cooperar en las actividades y compartir conocimientos e ideas.	Siempre se muestra cooperativo y comparte ideas y conocimientos.
INTERÉS EN CLASE	No suele toma apuntes. No demuestra haber analizado el material. Muestra poco interés en clase	Toma apuntes con frecuencia. Estudia casi todos los materiales. Con frecuencia muestra interés en clase.	Siempre toma apuntes. Estudia todos los materiales. Siempre muestra atención e interés en clase.
ACTITUD RESPETO	No espera su turno para intervenir. Se muestra intolerante con las opiniones diferentes a la suya e incluso adopta planteamientos agresivos.	Generalmente no espera su turno para expresarse. No en todas las ocasiones escucha con respeto a sus compañeros/as, pero nunca se expresó agresivo/a.	Espera su turno de palabra. Escucha con respeto a sus compañeros/as. Se muestra tolerante con las opiniones diferentes a la suya.
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	Falta o llegó tarde con frecuencia sin motivo. No es puntual a la hora de entregar los trabajos.	Casi nunca falta o tiene retrasos que no justifique. Casi siempre entrega los trabajos en la fecha acordada.	Excelente puntualidad y asistencia. Siempre entrega los trabajos en la fecha acordada.
REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	No hay participación activa. No proporciona ideas y soluciones.	Participación activa en muchas de las actividades. En ocasiones proporciona ideas y soluciones.	Participa activamente en todas las actividades y proporciona ideas y soluciones la





“Rúbrica para evaluar la preparación y ejecución de un proyecto” de Cedec se encuentra bajo una [Licencia Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 España](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



- **En la modalidad evaluación final:**

INSTRUMENTO	ESCALA DE CALIFICACIÓN	VALOR INSTRUMENTO
PRUEBA CON PARTE TEÓRICA Y PARTE PRÁCTICA A LA FINALIZACIÓN DEL MÓDULO	DE 1 A 10 PUNTOS	CALIFICACIÓN DE 5 O MÁS SUPERA MÓDULO

5.3. Proceso de evaluación continua y recuperación del módulo pendiente.

Se adoptará la modalidad de evaluación continua, realizándose a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo, permitiendo reajustes en función de las informaciones que la aplicación de la propia evaluación vaya suministrando para cada alumno.

Cuando el nivel de aprendizaje para cada una de las unidades de trabajo no sea suficiente como resultado de la aplicación de los diferentes instrumentos de calificación, el alumnado que cumpla las condiciones de la evaluación continua tendrá opción de recuperación. Después de la 1ª evaluación se realizará una prueba escrita para poder recuperarla. De cara a la segunda evaluación, en el caso de que no se haya superado, o que siga pendiente la 1ª evaluación, se realizará una prueba escrita previa a la evaluación final. Para aprobar el módulo es necesario obtener al menos un 5 de nota.

En el caso de que no se alcance el aprobado, el módulo quedará pendiente para ser evaluado en junio. Desde la finalización de la 2ª evaluación, en marzo, hasta la evaluación final, en junio, se contemplará el seguimiento presencial del módulo. Para la superación del módulo será necesario obtener un 5 en la prueba final escrita. Si además se encuentran sin superar los contenidos procedimentales, durante este período de marzo a junio se mandarán trabajos prácticos para que sean presentados en junio, necesitándose un 5 para su aprobado.

Las salidas – actividades complementarias- son obligatorias. Los alumnos que no realicen las actividades deberán de elaborar un trabajo equivalente a juicio y criterio del profesor que será calificado con apto o no apto. (con imágenes de la visita, desarrollando los puntos al igual que el resto del grupo...), se entregará como tarde dos días después de la salida. El alumno que no presente el trabajo se le bajará en la parte de saber hacer y saber estar (prácticas documentadas) 0,5 puntos de la nota media trimestral.

En aquellos casos que no se pueda realizar la media ya sea porque no se ha presentado al



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

examen o falte alguna práctica documentada por entregar, la calificación numérica que tendrá será 1. La media se realizará siempre que se tenga una calificación de un 5 tanto en la parte objetiva como en la práctica.

En el caso que un alumno suspenda una de las partes la nota que se expondrá en el boletín será la de la parte suspensa y no la nota media.

La calificación en cada trimestre será el número entero de la media de ambas partes (teoría y práctica), ejemplo:

Ejemplo: $6,9 = 6$.

La calificación media de final de curso será la media de las evaluaciones, las cuales deberán haberse superado con una calificación mínima de 5 puntos. Si no se consigue llegar a un mínimo, se tendrá la oportunidad de convocatoria extraordinaria. Las pruebas finales en convocatoria ordinaria se ajustarán a los criterios de evaluación del módulo. En la calificación final del curso y en la convocatoria ordinaria de marzo, se tendrá en cuenta el primer decimal para realizar la media, redondeándose la nota a partir de 0,7.

Ejemplo: $6,69 = 6$. $6,7 = 7$.

En la convocatoria de junio la calificación final será el número natural obtenido de la media. Si no se consigue llegar a un mínimo, se tendrá la oportunidad de convocatoria extraordinaria. La prueba final en convocatoria ordinaria se ajustará a los criterios de evaluación del módulo. Se presentarán con la evaluación que no han tenido una calificación positiva y se realizará la media según los criterios anteriormente mencionados.

En la convocatoria extraordinaria de junio, el alumno deberá examinarse de todas las unidades de trabajo, solamente se respetará las prácticas documentadas siempre que su calificación fuera positiva y el porcentaje para realizar la media será la siguiente: 40% la nota del examen y 60% las prácticas documentadas.

En cualquiera de los exámenes y/o convocatorias, en caso de que un alumno copie, por medios escritos (chuleta, cambiazo, etc.), o por cualquier otro método (hablando, mirando al examen de otro alumno, etc.) durante el desarrollo de un examen serán calificados con un cero, tanto él como el alumno colaborador en caso de que lo hubiera. Los alumnos que presenten actividades grupales o individuales copiadas de otros compañeros o literalmente de libros, Internet y otros medios, tendrán también una calificación de cero.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

Igualmente, será calificado con cero, el alumno que falte a la realización de un examen sin una de las causas justificadas recogidas según la Orden EDU 2169/2008, por lo que solamente se realizará el examen en otra fecha a aquellos alumnos con dichas causas, teniendo que presentarse a la convocatoria final los alumnos que no se ajusten a dichas justificaciones, excepto si se tratara de convocatorias ordinarias y extraordinarias que deben realizarse obligatoriamente en la fecha fijada.

Si un alumno/a no pudiera asistir a una de las pruebas escritas trimestrales o cualquier otra prueba de evaluación o prácticas documentadas, por cumplimiento de un deber inexcusable de carácter personal o sanitario, se le evaluará del bloque de contenidos correspondiente el primer día de asistencia al centro con horario en este módulo o en su defecto cuando la profesora lo considere pertinente, a partir de una prueba oral o escrita que contemplará una parte teórica y/o otra práctica. El alumno no podrá reclamar que sea la misma prueba, aunque sí será semejante el grado de dificultad. Este aspecto nunca se aplicará en las pruebas escritas ni de la evaluación final de marzo ni en la de junio.

Para que el examen o actividad de las evaluaciones trimestrales se repitan, se debe traer justificante oficial de la falta, en la convocatoria ordinaria y extraordinaria deben realizarse obligatoriamente en la fecha fijada.

Si un alumno tiene faltas de asistencia y/o no participa de manera continuada en la realización de un trabajo en grupo tendrá que demostrar su participación y aportación al mismo, pudiendo la profesora realizar las comprobaciones pertinentes para ello y su calificación podría ser individual. Si las faltas son reiteradas, aunque estén justificadas, el/la alumno/a tendría que realizar un trabajo individual, similar, según criterio de la profesora.

En caso de ausencia injustificada, podrá acogerse a los sistemas de recuperación previstos. No se podrá entrar en los exámenes una vez que se hayan empezado. En las pruebas finales, la no asistencia a la hora establecida se considerará como no presentación del alumno y, por tanto, no será evaluado.

5.4. Procedimiento a seguir para la evaluación del alumnado al que no pueda aplicarse la evaluación continua.

A modo de aclaración y de acuerdo con la normativa, se determina que la evaluación continua en este centro implica la evaluación de todo el proceso formativo del mismo. Esto



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

En otro caso, el alumnado perderá la evaluación continua, siendo evaluado en un examen final, de todos los contenidos del curso, en la convocatoria final de febrero.

El derecho a evaluación continua se perderá en el caso de acumular faltas de asistencia que superen el **15% sin justificar** o hasta el **25% justificadas**, dentro de las **126 horas** de duración establecidas para el módulo en el currículo.

El alumno debe informarse sobre los contenidos trabajados en clase de los que se va a evaluar. Será evaluado de acuerdo con el procedimiento que el equipo educativo haya establecido en la programación del módulo en función de las horas anuales- según calendario escolar vigente- no justificadas-, incurriendo de esta manera en la pérdida de evaluación continua el alumno que alcance o supere este límite, lo que implica no poder ser evaluado trimestralmente, apareciendo en el boletín de notas con la calificación numérica en las evaluaciones trimestrales¹ y NE en las finales y teniendo derecho a presentarse, para poder aprobar el módulo, a la convocatoria final.

Sólo se justificarán las siguientes faltas del alumnado:

- Fallecimiento de pariente de hasta 3º grado, con permiso del día y del día siguiente, si es dentro de la localidad, y hasta tres días naturales, si el fallecido tiene residencia fuera de la localidad. (Entregar justificante de fallecimiento)
- Para la realización de exámenes oficiales fuera del centro (UNED, EOI...no incluyéndose el examen del carné de conducir), tendrá el tiempo mínimo y necesario para su realización. (Entregar justificante de asistencia)
- Por cumplimiento de un deber inexcusable, (asistencia a juicio) el tiempo necesario. (Entregar justificante de asistencia y la citación si es posible)
- Asistencia del propio alumno a consultas médicas de especialistas. El tiempo imprescindible y previa cita. (Entregar justificante de la asistencia y de la citación si es posible)
- Enfermedad u hospitalización propia, o de un familiar hasta segundo grado, el tiempo mínimo, debiéndose presentar justificante médico u hospitalario.

En ningún caso se justificarán faltas por motivos laborales.



Para la justificación de las faltas, el alumno presentará el justificante al profesor del módulo, quien se encargará de justificar la falta con su firma y de acuerdo con la norma y posteriormente el alumno debe entregar al tutor el justificante en los dos días siguientes a su incorporación.

Los alumnos cuyas faltas de asistencia no justificadas superen el porcentaje del 15% del total de horas del módulo perderán el derecho a la evaluación continua, debiéndose examinar de los contenidos teóricos y presentar las prácticas documentadas de la totalidad del módulo en el mes de marzo.

En ningún caso se guardarán notas de prácticas o exámenes aprobados con anterioridad a la pérdida de la evaluación continua.

Los alumnos que pierdan este derecho podrán acudir a clases, pero no serán evaluados trimestralmente.

Será responsabilidad de aquellos alumnos que cesen de acudir a clase y no mantengan ningún tipo de comunicación con el centro, saber qué se requiere para superar las convocatorias, para lo que habrán de ponerse en contacto con el profesor del módulo en el centro educativo.

Se realizarán las siguientes pruebas de evaluación con los siguientes apartados y ponderaciones en la calificación:

- Contenidos teóricos (30%). Examen que podrá ser: preguntas cortas, de desarrollo y/o tipo test, supuestos prácticos.
- Contenidos prácticos (60%). Entrega de las prácticas documentas y/o supuesto práctico a resolver por escrito y/o ejecución in situ de distintas técnicas y habilidades establecidas en las competencias relacionadas con el módulo. Durante la ejecución de las técnicas y habilidades solicitadas podrá estar presente otro profesor o se podrá grabar al alumno, previa autorización de este. Se debe presentar la totalidad de las prácticas solicitadas para poder tener una calificación positiva en este apartado.

Se precisará una puntuación mínima de 5 puntos sin redondeos en cada parte, teórica y práctica, para poder hacer media y superar el módulo.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

En la convocatoria extraordinaria de junio, los alumnos de pérdida de evaluación continua, tendrá que examinarse tanto de los contenidos teóricos como prácticos, teniendo que obtener al menos la puntuación de 5 puntos sin redondeo en cada parte, teórica y práctica para poder hacer media y superar el módulo. Las ponderaciones en calificación se corresponderán con el 30% de los contenidos teóricos, el 60% de los contenidos prácticos, y 10% a la actitud.

La calificación final será el número natural en ambas convocatorias (ordinaria y extraordinaria).

Artículo 25. – Reclamaciones sobre las calificaciones.

1.– Conforme a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos, y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los centros educativos de Castilla y León, todos los alumnos tienen derecho a que su dedicación, esfuerzo y rendimiento sean valorados y reconocidos con objetividad. Este derecho implica:

- a) Recibir información acerca de los procedimientos, criterios y resultados de la evaluación, de acuerdo con los objetivos y contenidos de la enseñanza.
- b) Obtener aclaraciones del profesorado y, en su caso, efectuar reclamaciones, respecto de las decisiones y calificaciones obtenidas en las evaluaciones trimestrales, finales del curso escolar o en las excepcionales, en los términos que reglamentariamente se establezca.

Este derecho podrá ser ejercitado en el caso de alumnos menores de edad por sus padres o tutores legales.

2.– Las reclamaciones a las decisiones y calificaciones obtenidas en las evaluaciones finales del curso escolar o en las excepcionales se deberán basar en alguno de los siguientes motivos:

- a) Inadecuación de la prueba propuesta al alumno a los resultados de aprendizaje, a los contenidos del módulo profesional sometido a evaluación o al nivel previsto por la programación.
- b) No haberse tenido en cuenta en la evaluación los resultados de aprendizaje, los contenidos o los criterios de evaluación recogidos en la programación didáctica.
- c) Inadecuación de los procedimientos y los instrumentos de evaluación aplicados, conforme a lo señalado en la programación didáctica.
- d) Incorrección en la aplicación de los criterios de evaluación establecidos en la programación didáctica para la superación de los módulos.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

3.– El procedimiento y los plazos para la presentación y la tramitación de las reclamaciones a las decisiones y calificaciones obtenidas en las evaluaciones finales del curso escolar, o en las excepcionales, serán los siguientes:

a) Los alumnos o sus padres o tutores podrán solicitar, de profesores y tutores, cuantas aclaraciones consideren precisas acerca de las valoraciones que se realicen sobre el proceso de aprendizaje de los alumnos, así como sobre las calificaciones o decisiones que se adopten como resultado de dicho proceso.

b) La reclamación se presentará por escrito ante la dirección del centro, en el plazo máximo de dos días hábiles a partir de aquél en el que se produzca la comunicación de la calificación final o de la decisión adoptada. La solicitud de reclamación contendrá cuantas alegaciones justifiquen la disconformidad con la calificación final o con la decisión adoptada.

c) El director del centro trasladará la reclamación al departamento de servicios a la comunidad para que emita el oportuno informe que recoger la descripción de los hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, el análisis realizado conforme a lo establecido en el apartado 2, y la decisión adoptada de ratificación o rectificación en la calificación otorgada. Una vez recibido dicho informe, el director del centro comunicará, por escrito, al alumno o a sus padres o tutores la decisión tomada, y entregará una copia del escrito cursado al profesor tutor. Este proceso estará terminado en un plazo máximo de tres días hábiles, incluida la comunicación al alumnado, contados a partir del día siguiente al de la presentación de la reclamación.

Si, tras el proceso de revisión, procediera la modificación de alguna calificación final, el secretario del centro público o el director del centro privado insertará, en los documentos del proceso de evaluación del alumno, la oportuna diligencia que irá visada por el director del centro público.

d) En el caso de que, tras el proceso de revisión en el centro, persista el desacuerdo con la calificación, el interesado, o sus padres o tutores, podrán solicitar por escrito al director del centro docente, en el plazo de tres días hábiles a partir de la comunicación del centro, un proceso de revisión por parte de la Dirección Provincial de Educación.

En este caso, el director del centro docente, en el plazo de dos días hábiles, remitirá el expediente de la reclamación a la Dirección Provincial de Educación. Dicho expediente incorporará a la reclamación presentada el informe del departamento, la resolución del director, el escrito del alumno solicitando la revisión en la Dirección Provincial de Educación,



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

los instrumentos y pruebas de evaluación, así como una copia de la programación.

e) En el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción del expediente, vista la propuesta incluida en el informe que elabore el Área de Inspección Educativa, el director provincial de Educación adoptará la resolución pertinente que será motivada en todo caso, y que se comunicará inmediatamente al director del centro para su aplicación y traslado al interesado. En el caso de que la reclamación sea estimada se adoptarán las mismas medidas a las que se refiere la letra c) de este apartado.

f) La resolución del director provincial de Educación será susceptible de recurso de alzada ante el Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León de la provincia correspondiente.

– El procedimiento y los plazos para la presentación y tramitación de las reclamaciones a las decisiones y calificaciones obtenidas en las evaluaciones trimestrales se establecerán en la Programación del Departamento de Servicios a la Comunidad.

5.5. Evaluación del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

El proceso de enseñanza también será objeto de evaluación, tanto por parte del profesor como del alumnado. El profesor llevará un diario donde anotará los hechos más relevantes respecto a:

- La selección y secuenciación de contenidos.
- La metodología.
- Los criterios y procedimientos de evaluación.
- El funcionamiento del grupo de alumnos.
- La relación profesor/a-alumno/a

Los alumnos evaluarán, asimismo, los aspectos anteriormente señalados al finalizar cada bloque temático, mediante cuestionario estandarizado u otras técnicas de evaluación.

6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En los ciclos formativos no se contempla la posibilidad de realizar adaptaciones curriculares significativas, es decir no cabe la adaptación de objetivos, contenidos y criterios de evaluación. La legislación solo contempla las adaptaciones metodológicas (estrategias, agrupamientos, técnicas...) y procesos de evaluación adecuados a dichas adaptaciones (dar más tiempo en la realización de exámenes teóricos, prácticas, actividades...)

En general, adaptar y adecuar al grupo-clase las intervenciones realizadas. Dentro de esas



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

adaptaciones metodológicas puede incluirse la realización de los role-plays y otros casos prácticos fuera del aula y dar más tiempo para realizarlos.

6. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS

Realización de actividades complementarias y extraescolares: Se visitarán aquellos dispositivos de la zona que tengan relación con los contenidos impartidos en el módulo específicamente y se organizarán otras actividades y charlas con carácter transversal respecto a los módulos del ciclo y en relación a la programación de estas actividades dentro del departamento.

Se realizarán diversas actividades que posibiliten el acercamiento a otras realidades y posibles yacimientos de empleo y/o autoempleo, entre otras, destacamos las siguientes:

- Visitas a instituciones en Soria y otras localidades.
- Participación en aquellas ofertas socioculturales que se ofrezcan tanto en la comunidad como fuera de ella que tengan relación con el módulo.
- Charlas profesionales que estén trabajando en el ámbito.
- Participación en proyectos.
- Participación en la difusión de la Formación Profesional en Soria.

Visita a las instalaciones de un Centro de Teleasistencia, con objeto de que el alumnado conozca el funcionamiento del servicio y los protocolos de actuación del Técnico ante las distintas situaciones que se le pueden presentar con un usuario/a en su propio domicilio.

8.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Material bibliográfico referido al módulo.
- Recursos audiovisuales y aplicaciones informáticas.
- El correo electrónico como medio de comunicación y para trasladar materiales de trabajo al alumno, aula virtual Moodle, así como los recursos propios del manejo del Office 365.
- Al ser un módulo eminentemente práctico, los alumnos deberán traer los recursos y el material fungible que se precisen y solicite el profesor para llevar a cabo las actividades.
- LIBRO DE TEXTO del CFGM Atención a personas en situación de dependencia:
Felage Gómez, Álvaro .Teleasistencia. Editorial Altamar, 2021.



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

ISBN: 9788417872823