

**I.E.S. Antonio Machado
SORIA**

PROGRAMACIÓN TELEASISTENCIA



FORMACIÓN PROFESIONAL
Curso 2021 -22
Nicolás Sanz Miguel

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.....	10
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.....	13
5. EVALUACIÓN.....	17
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.....	25
7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	26
8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	26
9. ACTUACIONES FRENTE A LA SITUACIÓN DE PANDEMIA COVID-19	

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, recibiendo y emitiendo 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.

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.

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:

- Gestión de agendas.

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- 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.
- 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:

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- 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.- El servicio de teleasistencia.
- U.T. 2.- El puesto de trabajo del teleoperador.
- U.T. 3.- Atención y gestión de llamadas salientes.
- U.T. 4.- Atención y gestión de llamadas entrantes.
- U.T. 5.- Habilidades técnicas y herramientas para la comunicación telefónica.

3.2.2. 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, martes de 16:00h-17:45 y jueves de 20:00h-21:45h, completando un total de 126 horas de formación teórico-práctica.

UNIDADES	HORAS
UT 1: EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	24 horas
UT 2: EL PUESTO DE TRABAJO DE TELEOPERADOR	20 horas
UT 3: ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES	30 horas
UT 4: ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES.	30 horas
UT 5: HABILIDADES Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	22 horas

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.

- 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.

- 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.

Actividades de síntesis: se realizarán análisis y esquemas que extraigan lo aprendido para lograr un mejor aprendizaje y desarrollar tanto la capacidad de síntesis como la memorización de aprendizajes del alumno.

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.

5. EVALUACIÓN

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:

Contenidos relacionados con el saber: Supondrán el 50% de la nota final como máximo. Serán evaluados mediante:

- ◆ Una prueba oral o escrita por evaluación.
- ◆ Un trabajo escrito (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 40% de la nota final como máximo. Serán evaluados mediante:

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- ◆ 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.
- 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.

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

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 4 para realizar la media entre las distintas pruebas de los contenidos conceptuales y procedimentales.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para la modalidad evaluación continua del módulo se utilizarán los siguientes instrumentos, cerrando la calificación en cada uno de los tres periodos de evaluación:

CATEGORÍA CALIFICABLES: INSTRUMENTOS		VALOR RELATIVO FINAL EN %	ESCALA	FÓRMULA DE CÁLCULO
PRUEBAS DE UNIDADES DE TRABAJO		50%	CADA PRUEBA DE 1 A 10	MEDIAS DE PRUEBASx50/100
ACTIVIDADES Y TRABAJOS INDIVIDUALES Y GRUPALES (1*)		40%	CADA ACTIVIDAD O TRABAJO DE 1 A 10	MEDIA ACTIVIDADESx40/100
OBSERVACIÓN (2*)	PARTICIPACIÓN -C	10%	X= 0, o X= 1, o X=2	sumatorio X10/100
	INTERÉS EN CLASE		X= 0 , o X= 1, o X=2	
	ACTITUD RESPET		X= 0 , o X= 1, o X=2	
	ASISTENCIA Y PUN		X= 0 , o X= 1, o X=2	
	REALIZACIÓN ACT		X= 0 , o X= 1, o X=2	

(1*) ACTIVIDADES Y TRABAJOS GRUPALES
Alumnado que no asista a algunas de las sesiones en las que se desarrollen actividades o trabajo grupales y por lo tanto, no realice las tareas correspondientes, y no lo justifique adecuadamente tendrá una corrección de la nota alcanzada por el grupo mediante la aplicación de la siguiente corrección:
NOTA INDIVIDUAL EN ACT Y T. GRUPALES = $\frac{\text{NOTA TOTAL} \times \text{Nº SESIONES DE TRABAJO INDIVIDUAL}}{\text{Nº TOTAL SESIONES}}$

(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	Casi nunca falta o tiene retrasos que no	Excelente puntualidad y asistencia. Siempre

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

	frecuencia sin motivo. No es puntual a la hora de entregar los trabajos.	justifique. Casi siempre entrega los trabajos en la fecha acordada.	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

- 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 Ó 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

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

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 mandarían trabajos prácticos para que sean presentados en junio, necesitándose un 5 para su aprobado.

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

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. La modalidad de **evaluación final** constará, por un lado, de una prueba teórico-práctica que abarcará todas las Unidades de Trabajo desarrolladas. Se realizará una vez finalizado el módulo en marzo. Será necesario obtener al menos un 5 de nota. Además, para superar los contenidos procedimentales, se mandarían una serie de prácticas y trabajos que deberán ser presentados el mismo día del examen final. Igualmente será necesario obtener un 5 para su superación. En este caso la ponderación para la nota final será de 60% para los contenidos conceptuales y 40% para los contenidos procedimentales.

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:

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

- 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.

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

Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

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, 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.

4.— 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, igualmente, los aspectos anteriormente señalados al finalizar cada bloque temático, mediante cuestionario estandarizado u otras técnicas creativas de evaluación.

6. 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.

7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS

Siempre y cuando la situación sanitaria lo permita se podrán realizar 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.

8.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán diferentes recursos como presentaciones PPT de las Unidades de Trabajo, videos didácticos, entrevistas y ponencias de autores e investigadores sobre las unidades, presentaciones sobre recursos didácticos, programaciones y video proyecciones de actividades realizadas en relación al desarrollo de la Teleasistencia.

El manual del módulo durante el curso será “Teleasistencia” de la editorial Síntesis.

9.- ACTUACIONES FRENTE A LA SITUACIÓN DE PANDEMIA COVID-19

La programación de este curso 2021/22 no es ajena a la situación de pandemia que estamos viviendo y que puede ver afectado el ritmo normal de trabajo. Es por ello pertinente recoger el procedimiento de actuación en los 3 posibles escenarios que nos podemos encontrar:

- Confinamiento de uno o varios alumnos: Por parte del profesor se facilitará el acceso a los contenidos de forma telemática, tanto por correo electrónico como por las aplicaciones Teams y Moodle. No se computarán las faltas de asistencia siempre que se mantenga este contacto virtual. En caso de que afecte a la realización de un examen, éste se realizará de manera presencial cuando se reincorpore el alumno o los alumnos afectados. La elaboración de trabajos y su posterior presentación se hará a través de las plataformas indicadas.
- Confinamiento del profesor: No habrá modificaciones en la secuenciación de contenidos. El apoyo didáctico se realizará de manera virtual por medio de los recursos del Office 365. En caso de que afecte a la realización de un examen, éste se pospondrá hasta la reincorporación del profesor en el instituto. Si algún alumno no se conecta ni contacta con el profesor en los períodos establecidos se computará como falta de asistencia.
- Confinamiento del grupo-clase: Supone una modificación en varios aspectos. El desarrollo de las clases se realizará de manera telemática utilizando los distintos recursos en línea que nos ofrece Office 365 (correo electrónico, One drive, Teams y Moodle principalmente). Se establecerán momentos en que será obligatorio estar conectado y disponible a través de cámara web. En caso de que no se produzcan estas conexiones se computará como falta de asistencia. Parte de las sesiones de clase se dedicarán a la explicación de los contenidos, presentación y corrección de tareas...y parte al seguimiento individual de cada alumno para



Enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo

resolver dudas e ir evaluando con la mayor cercanía y continuidad posible su proceso de aprendizaje. Los criterios de calificación se modificarán, valorándose los contenidos relacionados con el saber un 40%, y los contenidos relacionados con el saber hacer un 60%. Se establecen los contenidos mínimos que se desarrollarán en cada unidad de trabajo:

1. El servicio de Teleasistencia.
 - La atención a la dependencia en España.
 - El servicio de Teleasistencia.
 - Tipología y características de los usuarios del servicio.
 - El funcionamiento del servicio de Teleasistencia.
2. El puesto de trabajo del teleoperador.
 - Organización y características del puesto de trabajo.
 - Prevención de riesgos laborales.
 - Accesibilidad y seguridad.
3. Atención y gestión de llamadas salientes.
 - Gestión y programación de agendas.
 - Emisión de llamadas.
 - Gestión de la información.
4. Atención y gestión de llamadas entrantes.
 - Proceso de alta en el servicio de teleasistencia.
 - Gestión de llamadas entrantes.
 - Registro y gestión de información.
5. Habilidades y técnicas para la comunicación telefónica.
 - La comunicación telefónica.
 - Habilidades interpersonales.
 - Protocolos de atención al usuario en situaciones de crisis.
 - Técnicas de control de estrés en el servicio de teleasistencia.