



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27020793	Porta da Auga	Ribadeo	2018/2019

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
SSC	Servizos socioculturais e á comunidade	CMSSC01	Atención a persoas en situación de dependencia	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesiões semanais	Horas anuais	Sesiões anuais
MP0831	Teleasistencia	2018/2019	0	104	0

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	BEGOÑA MARÍA VÁZQUEZ VEIGA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.
RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.
RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríbense as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.3 Descríbense as normas de hixiene, ergonomía e comunicación que preveñen riscos sobre a saúde de cada profesional.
CA1.4 Argumentouse a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.
CA1.7 Descríbense as continxencias máis habituais no uso das ferramentas telemáticas.
CA1.8 Xustificouse a importancia de garantir a confidencialidade da información e o dereito á intimidade das persoas.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.
CA3.8 Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.
CA4.1 Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.
CA4.3 Descríbense os tipos de informes do servizo de teleasistencia.
CA4.5 Identifícanse os aspectos da súa práctica laboral susceptibles de mellora.
CA4.6 Identifícanse as situacións en que cumpra a intervención de diferentes profesionais.
CA4.7 Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.
CA4.8 Valorouse a importancia de adecuar a súa competencia profesional a novas necesidades no campo da teleasistencia.

### 2.2. Segunda parte da proba

#### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.

**Resultados de aprendizaxe do currículo**

RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.

RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.

**2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado****Criterios de avaliación do currículo**

CA1.2 Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.

CA1.5 Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.

CA2.1 Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.

CA2.2 Seleccionáronse na aplicación informática as axendas para realizar durante a quenda de traballo.

CA2.3 Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.

CA2.4 Seleccionouse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.

CA2.5 Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.

CA2.6 Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.

CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.

CA3.1 Seguíronse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida.

CA3.2 Verificouse a alta da persoa no servizo.

CA3.3 Adecuouse ás características da persoa usuaria a explicación sobre as características e as prestacións do servizo, así como sobre o funcionamento do terminal e os dispositivos auxiliares.

CA3.4 Actualizáronse os datos da persoa na aplicación informática.

CA3.5 Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.

CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.

CA3.7 Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.

CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.

CA4.4 Elaboráronse informes de seguimento.



### 3. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Terán a consideración de mínimos exigibles todos os criterios de avaliación fixados para o módulo de Teleasistencia no Decreto 226/2012 polo que establece o título de Técnico en atención a persoas en situación de dependencia . Cada unha das partes da proba recollerá unha mostra suficientemente significativa destes criterios, de tal xeito que o/a aspirante amose coa súa superación que posúe os coñecementos e capacidades precisas para a xestión de chamadas entrantes e saíntes nun servizo de teleasistencia.

Ademais dos criterios de avaliación descritos no currículo, a profesora terá en consideración para a corrección da proba os seguintes aspectos:

- Limpeza e orde nos documentos de exame. Non se aceptarán documentos con corrector ou escritos a lápiz. A letra debe ser clara e lexible.
- Cumprimentación da cuestionario segundo as normas indicadas na folla de exame. Non se correxirán documentos que non sigan as instrucións.
- Coñecementos informáticos a nivel usuario: encender e apagar, descarga de documentos, creación ou modificación de arquivos nun procesador de textos, etc. Os CA avaliados exigen o uso de ferramentas TIC.

A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita. Cualificarase de cero a dez puntos e para a súa superación deberase obter unha puntuación igual ou superior a cinco. Os mínimos exigibles para esta primeira proba son os CA recollidos na UD1.

Só as persoas que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio. Cualificarase de cero a dez puntos e para a súa superación deberá obterse unha puntuación igual ou superior a cinco. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte. Os mínimos exigibles para esta proba son os recollidos na unidade dúas. A realización desta proba será utilizando un ordenador. O alumnado deberá manexar diferentes documentos do servizo para a resolución do caso práctico.

A cualificación final do módulo será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

### 4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

#### 4.a) Primeira parte da proba

Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte UD1.

Esta primeira parte da proba cualificarase de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

O exame consistirá nun cuestionario composto por 50 preguntas, test, V ou F, completar ou curtas.

Nas preguntas tipo test dous erros restan unha ben.

O exame terá unha duración máxima de 1,5 horas.



Non se permitirá ter acceso os teléfonos móbiles.

#### **4.b) Segunda parte da proba**

A proba consistirá na resolución utilizando un ordenador dun suposto práctico en relación ao traballo nos servizos de teleasistencia.

Partindo da presentación dunha situación típica do día a día do traballo as/os aspirante deberán resolver varias cuestións en referencia a organización da actividade, a xestión das chamadas, os protocolos a seguir e/ou o rexistro de información no servizo. A profesora lle facilitará o contido dixital cos documentos propios dun servizo de teleasistencia para poder resolver o caso.

A duración máxima da proba será de 2 horas. Para a súa realización só se precisará bolígrafo azul ou negro.

A proba valorarase sobre 10 puntos. Non se permitirá ter acceso os teléfonos móbiles.