

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36020386	Marco do Camballón	Vila de Cruces	2022/2023

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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0831	Teleasistencia	2022/2023	6	104	124

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ELENA PÉREZ CODESIDO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

1-As persoas que obteñan este título han exercer a súa actividade no sector de servizos ás persoas, de carácter asistencial, psicosocial e de apoio á xestión doméstica.

2-As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Coidador/ora de persoas en situación de dependencia en institucións e/ou domicilios.

Coidador/ora en centros de atención psiquiátrica.

Xerocultor/ora.

Gobernante/a e subgobernante/a de persoas en situación de dependencia en institucións.

Auxiliar responsable de planta de residencias de maiores e persoas con discapacidade.

Auxiliar de axuda a domicilio.

Asistente de atención domiciliaria.

Traballador/ora familiar.

Auxiliar de educación especial.

Asistente persoal.

Teleoperador/ora de teleasistencia.

No artigo 6. Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título no seu apartado c : especifica a Xestión de chamadas de teleasistencia, SSC443_2 (Real decreto 1096/2011, do 22 de xullo), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC1423_2: atender e xestionar as chamadas entrantes do servizo de teleasistencia.

UC1424_2: emitir e xestionar as chamadas saíntes do servizo de teleasistencia.

UC1425_2: manexar as ferramentas, as técnicas e as habilidades para prestar o servizo de teleasistencia

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	O servizo de teleasistencia e a organización do posto de traballo	Definición, funcionamento e características do servizo de TA.	31	25
2	Xestión de chamadas saíntes.	Protocolos de actuación, incidencias do servizo, indicadores de calidade	31	25
3	Xestión de chamadas entrantes.	Protocolos de actuación e xestión dos recursos. Programa informático	31	25
4	Xestión das chamadas entrantes e saíntes e o seu seguimento.	Elaboración de informes, técnicas e procedementos de rexistro da información, rexistro e transmisión de incidencias	31	25

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	O servizo de teleasistencia e a organización del puesto de trabajo	31

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Descríbense as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.2 Organízase o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.
CA1.3 Descríbense as normas de hixiene, ergonomía e comunicación que preveñen riscos sobre a saúde de cada profesional.
CA1.4 Argúntase a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.
CA1.5 Utilízanse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.
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.

4.1.e) Contidos

Contidos
Servizo de teleasistencia: características, funcións e estrutura.
Orde e mantemento do espazo físico de traballo: importancia do seu mantemento para a quenda seguinte.
Prevención de riscos laborais: normas de hixiene, ergonomía e comunicación.
Cooperación no servizo de teleasistencia. Aplicación dos protocolos propios do servizo para mellorar a súa calidade.
Uso de hardware e software de teleasistencia: tipos.
Uso de ferramentas telemáticas: compoñentes e características, manipulación e regulación.
Terminal e dispositivos auxiliares: utilización. Manual de instrucións.
Verificación do contrasinal de acceso. Protección de datos e confidencialidade.
Dereitos da persoa usuaria: dereito á intimidade.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Xestión de chamadas saintes.	31

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saintes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
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.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada sainte.

4.2.e) Contidos

Contidos
Xestión de axendas: tipos. Localización na aplicación informática.
Programación de axendas. Protocolos e pautas de actuación para a planificación de chamadas diarias. Criterios de prioridade.
Altas e modificación de datos no expediente da persoa usuaria.
Emisión de chamadas en servizos de teleasistencia.
Aplicación de protocolos de presentación e despedida: personalización.
Pautas de comunicación segundo axenda.
Valoración da importancia de adecuar a comunicación á persoa interlocutora.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Xestión de chamadas entrantes.	31

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
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.
CA3.8 Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.

4.3.e) Contidos

Contidos
Aplicación de protocolos de presentación e despedida.
Boas prácticas profesionais: respecto polas opinións e as decisións das persoas usuarias.
Verificación da alta da persoa usuaria do servizo.
Alarmas: tipos e actuación.
Aplicación de técnicas de atención telefónica.
Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz: resposta ás necesidades e ás demandas das persoas usuarias.
Identificación de situacións de crise: tipos e actuación.
Aplicación de técnicas de control de estrés en servizos de teleasistencia.
Xestión de chamadas e mobilización de recursos: tipos, criterios e pautas de actuación.
Niveis de actuación fronte a emerxencias.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Xestión das chamadas entrantes e saíntes e o seu seguimento.	31

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.
CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.
CA4.3 Descríbironse os tipos de informes do servizo de teleasistencia.
CA4.4 Elaboráronse informes de seguimento.
CA4.5 Identificáronse os aspectos da súa práctica laboral susceptibles de mellora.
CA4.6 Identificáronse 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.

4.4.e) Contidos

Contidos
Rexistro e codificación da información.
Recollida da opinión de persoas usuarias: propostas e alternativas.
Rexistro e transmisión de incidencias.
Adaptación a novas necesidades.
Aplicación de técnicas e procedementos de rexistro de información.
Xestión de expedientes: rexistros que os compoñen.
Tipos de información para rexistrar.
Axendas de seguimento: casos en que se programa e se rexistra.
Elaboración de informes: tipos, elementos, información, estrutura, redacción e presentación.
Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.
Situacións nas que cómpre a intervención de diferentes profesionais.
Indicadores da calidade do servizo de teleasistencia.

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

Os mínimos esixibles neste módulo son todos aqueles que se recollen no decreto.

A nota trimestral e final será o resultado da ponderación dos pesos que se indican en cada unidade didáctica.

A avaliación positiva será alcanzada ao superar as probas escritas presenciais. Alo menos realizarase unha proba escrita por avaliación parcial. No caso de realizarse máis dunha proba escrita, deberase obter unha cualificación igual a cinco en cada unha das probas e a ponderación das diferentes probas será comunicada ao alumnado antes de realizalas, posto que irá en relación ós contidos que abranguerán cada unha das probas. O resultado final para superar cada avaliación parcial terá que ser igual ou superior a 5 .

Tamén deberase superar as actividades, traballos e exercicios individuais e/ou en parella que se realizarán na aula e fora dela, e que deberán ser entregados no tempo acordado, salvo causa debidamente xustificada .

O alumno/a deberá demostrar que interiorizou tanto os conceptos como os procedementos. A media ponderada (en función da actividade ou traballo) de tódalas notas obtidas daranos a cualificación final desta porcentaxe.

En todas as actividades e traballos realizados valorarase a presentación, a elaboración da mesma, a exposición (no caso de facerse) e a dinámica do traballo en equipo (organización e cooperación), sendo esta unha responsabilidade de todos os membros do equipo.

A nota final acadada en cada avaliación calcularase sumando a nota resultante en cada apartado dos definidos; sempre e cando a avaliación sexa positiva nas porcentaxes.

No caso de que o/a alumno/a non acade unha cualificación positiva nas avaliacións parciais realizará as actividades de recuperación que establecerá a profesora de forma individualizada atendendo aos déficits do alumno/a e co obxectivo de acadar os obxectivos do módulo. As actividades do plan de recuperación poderán consistir na elaboración de actividades e traballos semellantes aos propostos durante o trimestre e/ou a realización dunha proba escrita.

O período de realización das actividades de recuperación comezará unha vez remate o trimestre e durante o trimestre inmediatamente seguinte, e finalizará no prazo que establezan a profesora e o alumnado.

Para aprobar o módulo é imprescindible ter cada unha das unidades didácticas aprobadas. Tanto a cualificación de cada avaliación como a cualificación final do módulo serán calculadas coa media ponderada das unidades didácticas. Se algunha das unidades didácticas non é superada a avaliación tampouco o estará.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

No caso de que o/a alumno/a non acade unha cualificación positiva nas avaliacións parciais realizará as actividades de recuperación que establecerá o/a profesor/a de forma individualizada atendendo aos déficits do alumno/a e coa finalidade de acadar os obxectivos do módulo. As actividades do plan de recuperación poderán consistir na elaboración de actividades e traballos semellantes aos propostos durante o trimestre e/ou a realización dunha proba escrita.

O período de realización das actividades de recuperación comezará unha vez rematado o trimestre e durante o trimestre inmediatamente seguinte, e finalizará no prazo que establezan o/a profesor/a e o alumnado. As actividades de recuperación da terceira avaliación realizaranse no terceiro trimestre, unha vez realizada a terceira avaliación parcial e inmediatamente antes da avaliación final do primeiro curso.

No suposto de que as medidas de reforzo tomadas ao longo do curso fosen insuficientes e algún alumno ou alumna non superase o módulo, no caso de promocionar faranse actividades de recuperación no período previsto a tal fin pola normativa vixente e unha proba das mesmas características que a deseñada para o alumnado con perda do dereito á avaliación continua .

Estas actividades concretaranse para cada alumno ou alumna tomando como referencia os resultados de aprendizaxe e os contidos básicos non adquiridos. Por outra banda, as actividades de recuperación terán un carácter marcadamente global e individualizado e incluírán as modificacións metodolóxicas pertinentes para facilitar que a alumna poida alcanzar os niveis mínimos esixidos.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

O sistema de avaliación neste caso terá en conta:

- A avaliación continua do módulo ao longo do proceso de ensino -aprendizaxe require a asistencia regular do alumnado ás clases e ás demais actividades lectivas programadas.
- A perda de dereito a avaliación continua producirase cando o alumno/a falte, sen causa xustificada e recoñecida polo equipo educativo, máis do 10% do total de horas asignadas ao módulo.
- O/a alumno/a que perda o dereito á avaliación continua non terá dereito a ser avaliado por avaliacións parciais e polo tanto será avaliado con carácter extraordinario na Convocatoria Ordinaria de marzo. Non obstante, o alumno/a poderá seguir asistindo a clase con carácter presencial. Para aquel alumnado que perda o dereito á avaliación continua a proba de avaliación consistirá nunha proba con dúas partes: unha teórica e outra práctica para cada unha das dúas avaliacións, na que terá que aproba-las partes correspondentes a cada avaliación cunha nota mínima de 5. Non se efectuará nota media das dúas partes si algunha destas está suspensa.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento da programación realizarase mensualmente en cada unha das reunións de departamento e a través dos cambios que se realizan e que quedan reflexados nos seguimentos da programación que fai cada docente, deste xeito revisarase tamén a práctica docente co obxectivo de realizar cambios ou modificacións para un mellor desenvolvemento do módulo.

A final de curso realizarase a avaliación final desta programación didáctica, na que se anotarán tódalas incidencias acaecidas ó longo do curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Segundo o establecido no artigo 28 da ORDE do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial: ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Nesta sesión, o profesor ou a profesora que se encarguen da titoría darán a información dispoñible sobre as características xerais do grupo ou sobre as circunstancias especificamente académicas ou persoais, con incidencia educativa, de cantos alumnos e alumnas o compoñan.

Esta información poderá proceder, entre outras:

- a) Dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada, de ser o caso.
- b) Dos estudos académicos ou das ensinanzas de formación profesional inicial ou para o emprego previamente realizados.
- c) Do alumnado matriculado sen titulación académica de acceso.
- d) Dos informes ou ditames específicos do alumnado discapacitado ou con necesidades educativas especiais que poida haber no grupo.
- e) Da experiencia profesional previa.

f) Da matrícula condicional do alumnado estranxeiro.

g) Da observación do alumnado e as actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

O tratado na sesión de avaliación inicial e os acordos que adopte o equipo docente nela recolleranse nunha acta, da cal se entregará copia na xefatura de estudos, incluíndo especialmente aqueles que teñan que ver con aspectos de flexibilización na duración das ensinanzas, segundo se desenvolve no artigo 16 desta orde. Esta avaliación inicial en ningún caso comportará cualificación para o alumnado.

No módulo de Teleasistencia a profesora ao principio de curso traballarase cun relato motivador, cun cuestionario, onde cada alumna recollerá unha serie de cuestións relacionadas coas características personais e profesionais que, xunto coa observación, servirán para orientar a intervención educativa.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Entendemos como reforzo educativo o conxunto de medidas educativas deseñadas polo profesor e dirixidas a axudar ao alumnado nas súas dificultades escolares ordinarias, tratándose sobre todo de medidas que requiren flexibilidade metodolóxica.

Entre as medidas que desde un principio se establecen nesta programación destacamos:

- Establecer claramente os obxectivos mínimos a conseguir.
- Estar abertos á preparación de diversas actividades sobre un mesmo contido variando o grao de dificultade e o tipo de procesos que se poñen en xogo.
- Favorecer a colocación del alumnado no lugar máis adecuado ás súa características.
- Flexibilizar a colocación do mobiliario en caso de que poida ser de axuda.
- Promover a aprendizaxe cooperativa e a axuda entre iguais, facilitando a constitución de grupos heteroxéneos de alumnas/os que perseguen un mesmo obxectivo desde a premisa de que para conseguilo é imprescindible a participación de todas as persoas do grupo.
- Propoñer actividades de traballos colaborativos en pequenos grupos ou en parella.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación debe favorecer o desenvolvemento integral do alumnado. Polo tanto, non debe limitarse a impartir contidos teóricos senón que debe favorecer o desenvolvemento integral do alumnado. Polo tanto, no módulo de Planificación e Control das Intervencións, ademais de abordar contidos conceptuais e procedimentais, teranse en conta a adquisición daqueles contidos de tipo actitudinal que serán positivos para o desenvolvemento profesional e persoal.

Os temas transversais serán abordados a medida que se expoñan o resto de contidos específicos do módulo, estando presentes de xeito continuo nos trocos comunicativos e nos traballos realizados. Así mesmo, tamén serán tidos en conta á hora de calificar ao alumnado. A profesora estará pendente de que se adquiren as actitudes axeitadas como o respecto, capacidade para traballar en equipo, responsabilidade, etc.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

90 alumnado realizará saídas a recursos e centros do contorno organizados polo equipo educativo, (en caso de que así o permita a circunstancia COVID19) para ampliar os contidos impartidos e relacionar estes coa realidade máis inmediata. Deste xeito visitaranse institucións e programas que atendan a persoas dependentes e realízanse charlas de diferentes profesionais.

Neste curso tentarase visitar a central telefónica dos teléfonos sociais da Xunta de Galicia, con sede en Ourense.

10. Outros apartados

10.1) Actividade docente Covid 19

Situación xerada pola pandemia Covid 19 e actividade docente.

Durante o presente curso a presenza da pandemia xerada polo Covid 19 pode alterar a actividade docente de alumnado e profesorado.

No caso de cuarentenas por PCR positivas ou preventivas as clases seguiranse a través da plataforma Gsuite onde o profesorado colgará as actividades diarias realizadas na aula, así como os apuntes da unidade. O alumnado realizará as tarefas asignadas.

En caso de estar confinados, as clases realizaranse de xeito virtual a través da plataforma seguindo o horario asignado na actividade docente presencial.

As tarefas de avaliación serán adaptadas ás diversas situacións que se poden presentar:

-Si o alumnado está en situación de illamento domiciliario, realizaráselle a proba tan pronto se incorpore ó centro.

-Si o alumnado está convaléciente da enfermidade e o tempo estimado de non asistencia ó centro é superior a un mes, poderase adaptar a proba para ser realizada a través das plataformas dixitais.

-As probas que avalíen as evidencias de desempeño procurarán facerse presencialmente, podendo estar pendente de avaliar o tempo que sexa necesario. Si a situación sanitaria non o permitise, finalmente adaptarase.

Si se presenta unha suspensión da docencia presencial e posteriormente se regresa ás aulas, seguiremos o Plan de Continxencia aprobado no IES.