



ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36014489	A Xunqueira	Pontevedra	2023/2024

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 adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0831	Teleasistencia	2023/2024	3	104	104

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	TATIANA MARIÁN ÁLVAREZ LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

A prevención e seguridade son unha parte fundamental na asistencia e apoio ás persoas. Aquí radica a importancia deste módulo con respecto do ciclo formativo, a procura da prevención e seguridade das persoas coas que traballamos, así como a derivación ao servizo oportuno segundo as necesidades que presenten.

Segundo o Decreto 226/2012, a competencia xeral deste título consiste en atender as persoas en situación de dependencia no ámbito domiciliario e institucional, co fin de manter e mellorar a súa calidade de vida, realizando actividades asistenciais e non asistenciais, psicosociais e de apoio á xestión doméstica, aplicando medidas e normas de prevención e seguridade, e derivándoas a outros servizos en caso necesario.

As características destas/es profesionais permítenlles exercer a súa actividade profesional no sector de servizos ás persoas, de carácter asistencial, psicosocial e de apoio á xestión doméstica, ocupando postos como por exemplo: Coidador/a de persoas en situación de dependencia en domicilios ou institucións; coidador/a en centros de atención á saúde mental; Xerocultor/a; 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, teleoperador/a de teleasistencia, entre outros.

A prospección do título nos sectores relacionados, parte das seguintes consideración sobre a realidade na que se enmarca: a) As medidas establecidas na L.39/2006 de promoción da autonomía, así como o aumento de persoas maiores; b) Diminución de coidadoras/es informais no ámbito familiar; c) Forte crecemento de servizos de atención diúrna; d) Asistencia para a autonomía persoal; e) Implantación de novas tecnoloxías que fan necesaria unha actualización permanente neste campo.

No que incumbe ó módulo profesional que se desenvolve neste documento, MP0831 Teleasistencia, contén a formación necesaria para desenvolver as función de deseño, organización, execución, avaliación, coordinación e xestión da calidade da intervención.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), j), p), q), r), s), u), v), w), x) e z), do ciclo formativo, e as competencias a), i), n), ñ), o), p), r), s), t), u) e v).

As liñas de actuación no proceso de aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versan sobre o uso de aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas nos servizos de teleasistencia; prácticas de actividades de recepción, emisión e xestión de chamadas; reflexión sobre a importancia da actitude da persoa operadora tanto na calidade do servizo como na resolución de situacións de crise; Sensibilización acerca que o traballo de teleasistencia se realiza por quendas e é necesario manter unhas normas comúns de orde e limpeza no posto de traballo; Concienciación sobre o respecto pola intimidade e as decisións das persoas usuarias; Uso das habilidades de comunicación en toas as situacións de aprendizaxes.

Ademais, dito módulo contén a formación necesaria para acadar as competencias do CNCP:

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

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

UC1425_2: manexas 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: elementos básicos e comunicación telefónica	Abórdanse as características e funcións do servizo de teleasistencia así como os dereitos e deberes relativos á recepción deste servizo.	23	22
2	Organización do posto de traballo	Eficacia do traballo en equipo e cooperación con axentes relacionados co servizo. Dereitos e obrigas do persoal de teleasistencia e das persoas usuarias do servizo. Prevención de riscos laborais e ergonomía.	12	12



**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
3	A xestión de chamadas entrantes	Practícase a xestión de chamadas entrantes así como a recompilación de información que poida ser relevante de cara ao servizo que se presta.	23	22
4	A xestión de chamadas saíntes	Practícase a xestión de chamadas saíntes, así como a derivación a outros servizos oportunos.	23	22
5	Protocolo de seguimento de chamadas entrantes e saíntes	Deséñanse e elabóranse informes, técnicas e procedementos de rexistros de información e incidencias e a súa transmisión.	23	22

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	O servizo de teleasistencia: elementos básicos e comunicación telefónica	23

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.	NO

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.
CA1.5 Utilizáronse 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 Xustifícase 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.
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	Organización do posto de traballo	12

4.2.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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.2 Organízouse 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 Argumentouse a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.



4.2.e) Contidos

Contidos
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.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A xestión de chamadas entrantes	23

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.



Criterios de avaliación
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
<p>Aplicación de protocolos de presentación e despedida.</p> <p>0Boas prácticas profesionais: respecto polas opinións e as decisións das persoas usuarias.</p> <p>Verificación da alta da persoa usuaria do servizo.</p> <p>Alarmas: tipos e actuación.</p> <p>Aplicación de técnicas de atención telefónica.</p> <p>Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz: resposta ás necesidades e ás demandas das persoas usuarias.</p> <p>Identificación de situacións de crise: tipos e actuación.</p> <p>Aplicación de técnicas de control de estrés en servizos de teleasistencia.</p> <p>Xestión de chamadas e mobilización de recursos: tipos, criterios e pautas de actuación.</p> <p>Niveis de actuación fronte a emerxencias.</p>

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A xestión de chamadas saintes	23

4.4.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



4.4.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 saínte.

4.4.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.



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Protocolo de seguimento de chamadas entrantes e saíntes	23

4.5.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

4.5.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 Descríbóronse 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.

4.5.e) Contidos

Contidos
Rexistro e codificación da información.



Contidos
<p>0Recollida da opinión de persoas usuarias: propostas e alternativas.</p> <p>Rexistro e transmisión de incidencias.</p> <p>Adaptación a novas necesidades.</p> <p>Aplicación de técnicas e procedementos de rexistro de información.</p> <p>Xestión de expedientes: rexistros que os compoñen.</p> <p>Tipos de información para rexistrar.</p> <p>Axendas de seguimento: casos en que se programa e se rexistra.</p> <p>Elaboración de informes: tipos, elementos, información, estrutura, redacción e presentación.</p> <p>Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.</p> <p>Situacións nas que cómpre a intervención de diferentes profesionais.</p> <p>Indicadores da calidade do servizo de teleasistencia.</p>

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

CRITERIOS MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ACADAR A AVALIACIÓN POSITIVA:

A continuación detállanse os saberes mínimos para poder superar o módulo. Isto implica que o alumnado sexa quen de:

- Organizar a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
- Organizar o seu propio posto de traballo atendendo a medidas de hixiene e saúde propia.
- Aplicar procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.
- Aplicar procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.
- Realizar o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistrar as incidencias e as actuacións realizadas, e elaborar o informe correspondente.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Avaliacións trimestrais: A cualificación do alumnado virá determinada por:

- 1- Probas teórico-prácticas escritas trimestrais de carácter presencial e obrigatorio.



ANEXO XIII MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS

No caso de ausencia por causa xustificada a algunha das probas, o alumnado deberá porse en contacto coa titora (mensaxe privado a través da plataforma) para entregar a xustificación da falta. Só se admitirán xustificacións debidamente documentadas. A titoría proporá unha data alternativa para a realización de dito exámen. Para aprobar é necesario superar os mínimos esixibles presentes en cada proba e obter unha puntuación igual o superior ao 5.

2- Tarefas en liña correspondentes coas unidades didácticas, entregadas en forma e prazo.

O alumnado deberá realizar as tarefas correspondentes ás unidades didácticas que se inclúen nos materiais da plataforma. En cada tarefa indícanse os criterios de avaliación. Ao igual que coas probas teórico-prácticas escritas, estas tarefas son de carácter obrigatorio. E a súa superación depende de acadar os criterios mínimos vinculados coa tarefa e obter unha puntuación igual ou superior ao 5.

As tarefas en liña deberán entregarse seguindo as instrucións, respectando as normas e os prazos establecidos. Non se admitirán entregas fóra de prazo nin sen o formato axeitado.

A nota final do módulo será a media ponderada das notas das unidades didácticas. Esta nota expresarase numericamente, entre 1 e 10, sen decimais.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

RECUPERACIÓN DA/S AVALIACIÓN/S NON SUPERADAS O NON PRESENTADAS.

EXAME FINAL.

Cada avaliación recupérase independentemente, é dicir, o alumnado deberá facer un exame teórico-práctico por cada unidade non superada ou que non se presentara

É necesario obter una puntuación de 5 para recuperar cada avaliación .

A nota final do módulo será a media ponderada das notas das unidades didácticas unha vez superadas todas.

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

Dado que este ciclo se imparte na modalidade semipresencial e a distancia, a asistencia ao centro non é obrigatoria, polo que o alumnado non perde o dereito á avaliación continua. Polo tanto, non procede definir a proba de avaliación extraordinaria.

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

O seguimento da programación, farase mensualmente en reunión do equipo docente do ciclo, quedando constancia documental nun modelo de Seguimento da programación o grao de cumprimento da mesma. No caso de modificacións na programación, xustificárase debidamente no devandito modelo de Seguimento da programación.

Ao final de curso cada docente realizará a Memoria final do módulo segundo o modelo establecido, na que se incluírán todas as propostas de mellora feitas durante o curso e que servirán como base para a



elaboración das programacións do vindeiro curso.

Para levar a cabo o seguimento da programación e a avaliación da práctica docente será a autoavaliación da práctica educativa. A avaliación corresponde, en primeiro lugar, ao/á profesor/a, que se confrontará a todas as súas tarefas e funcións cunha actitude crítica permanente. De igual xeito, no equipo docente do ciclo formativo e no departamento didáctico, en actitude recíproca de participación colectiva, intercambiaranse puntos de vista, analizarase, deliberarase e chegarase a acordos que enriquezan mutuamente a práctica docente. Este procedemento pode estar complementado coas estimacións que o alumnado realice. O/A profesor/a provocará e favorecerá a avaliación desde o alumnado medindo desde eles o acerto das súas intervencións.

Os aspectos da programación que se someterán a seguimento son:

- Os obxectivos: A concreción dos mesmos e a adecuación aos resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación da programación do módulo e do currículo do mesmo.
- Os contidos de aprendizaxe: A adecuada selección e secuenciación dos mesmos ao longo das unidades didácticas.
- As actividades docentes: Prestando especial atención á coherencia das actividades propostas coa liña metodolóxica que se considera máis adecuada para cada aprendizaxe e ao deseño e aplicación dunhas actividades diversificadas para favorecer os distintos ritmos de aprendizaxe.
- Os medios e recursos: uso e rentabilidade que se consegue.
- O sistema de avaliación que se aplica para valorar ao alumnado, así como o propio sistema de avaliación da práctica docente.

Ademais da autoavaliación levada a cabo pola docente, se lle pedirá como avaliación final ao alumnado do módulo que cubra un cuestionario no que se rexistre o cumprimento das súas expectativas formativas con respecto do módulo, así como posibles puntos fortes e de mellora dos contidos vistos, dos procesos de intervención educativa, e das metodoloxías aplicadas na aula.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Na modalidade de distancia, a información para a avaliación inicial obterase a través das propias presentacións e participación do alumnado no foro, así como a través das titorías, tanto individuais (realizadas telemáticamente) como as colectivas (de carácter presencial).

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

O carácter do ensino semipresencial e á distancia permite unha adaptación completa aos distintos ritmos de aprendizaxe do alumnado.

- O carácter modular destas ensinanzas posibilita que o alumnado escolla os módulos nos que matricularse, non habendo obriga de cursar todos os módulos de cada curso. Por esta razón a medida de flexibilización curricular é unha opción para todo o alumnado.
- Os materiais da plataforma de formación están elaborados seguindo o principio de deseño para todos/as, sendo completamente accesibles.



- A través dos foros de cada unidade, a profesora fará un seguimento da aprendizaxe do alumnado, quen pode consultar todo tipo de dúbidas e solicitar as explicacións que sexan necesarias.
- Dependendo das necesidades educativas especiais, debidamente documentadas, tomaranse as medidas que se precisen para a realización dos exames presenciais obrigatorios (adaptación do tempo, dos materiais).

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Dado que este ciclo impártese na modalidade semipresencial e a distancia, as vías de comunicación entre o alumando e alumnado-docente son basicamente o foro e as titorías presenciais.

Na relación profesora-alumnado así como na relación entre o alumnado promocionárase a actitude positiva, o interese, a colaboración cos compañeiros/as, a pertinencia das intervencións, o respecto ás regras sociocomunicativas e ás opinións das outras persoas.

Outros valores máis relacionados co contido do módulo e que se traballarán de forma transversal son:

Educación para a igualdade: tendo en conta que se trata dun ciclo feminizado e non exento de estereotipos vinculados ao xénero. Favorecerase a igualdade de xénero na utilización dunha linguaxe non sexista, tanto oral como escrita, na análise de actividades, xogos e comportamentos adultos con respecto ás crianzas.

Educación para a saúde: trátanse temas como os coidados no embarazo e os anticonceptivos, a promoción dunha alimentación equilibrada, hábitos de hixiene e sono, prevención de accidentes

Outros valores relacionados serían: respecto e tolerancia cos demais, cooperación, traballo en equipo, educación para o consumo, etc

Educación para a paz: concretamente o traballo debería basearse no desenvolvemento de actividades que incidiran na resolución de conflitos de maneira non violenta.

A diversidade como un valor enriquecedor: no respecto ás ideas, opinións e ideoloxías dos compañeiros/as, a valoración das achegas dos compañeiros/as e o traballo en equipo,...

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Ao longo do curso promoveranse que o alumnado asista a diferentes actividades complementarias organizadas para os grupos dos cursos da oferta ordinaria.

Charlas sobre a realidade profesional dos centros de atención a persoas en situación de dependencia e

Visitas a entidades o residencias e atención a persoas en situación de dependencia

Faranse sempre en coordinación co alumnado da modalidade presencial



10. Outros apartados

10.1) Mostrar a Programación o alumnado

A programación se encontra dispoñible na páxina web do centro.

No documento de organización do módulo faise referencia os apartados de mínimos exixibles e dos criterios de cualificación entre outros aspectos salientables para o alumnado. Dito documento está a disposición do alumnado do modulo dende o primer día de curso na plataforma da consellería para a ensinanza a distancia.