



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 xeral-ordinario

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	ANA MARÍA FERNÁNDEZ MARTÍNEZ
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.	26	25
2	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.	26	25



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

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
3	A xestión de chamadas saintes	Practícase a xestión de chamadas saintes, así como a derivación a outros servizos oportunos.	26	25
4	Protocolo de seguimento de chamadas entrantes e saintes	Deséñanse e elabóranse informes, técnicas e procedementos de rexistros de información e incidencias e a súa transmisión.	26	25

**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	26

**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 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.
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.



Criterios de avaliación
CA1.8 Xustificouse a importancia de garantir a confidencialidade da información e o dereito á intimidade das persoas.

#### 4.1.e) Contidos

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

#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A xestión de chamadas entrantes	26

#### 4.2.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



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

Criterios de avaliación
CA3.1 Seguironse 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.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Aplicación de protocolos de presentación e despedida.
0Boas 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.



Contidos
Xestión de chamadas e mobilización de recursos: tipos, criterios e pautas de actuación.
Niveis de actuación fronte a emerxencias.

#### **4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	A xestión de chamadas saíntes	26

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

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

#### **4.3.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 Seguironse os protocolos establecidos para a despedida.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.



#### 4.3.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.

#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Protocolo de seguimento de chamadas entrantes e saíntes	26

#### 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.



ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS

Criterios de avaliación
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. 0Recollida 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

### CRITERIOS MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ACADAR A AVALIACIÓN POSITIVA:

- Organizar a propia intervención no servizo de teleasistencia, tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
- 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:

En relación aos criterios de cualificación, teranse en conta os seguintes:

- Para as cualificacións parciais, terase en conta a avaliación continuada que aparece detallada mediante probas da avaliación para cada unha das unidades didácticas. A cualificación parcial manterá a proporción adxudicada na totalidade do módulo, é dicir, aplicarase unha avaliación ponderada.
- Para poder superar a avaliación é necesario acadar tódolos mínimos establecidos en cada unidade didáctica. No caso de non acadalos, haberá probas de recuperación consistentes en entregar de xeito individual os traballo que se teñen por superar adaptadas as novas circunstancias ao estar fora das dinámicas da aula. No caso de non recuperalos, realizaranse unha proba final, en marzo ou en xuño, diferenciadas por unidades didácticas.

Para alcanzar a superación dos criterios de avaliación a través das probas, e polo tanto a superación do módulo é preciso que o alumnado cumpra dúas condicións:

- Por unha banda superar os mínimos esixibles de cada unha das probas propostas.
- Por outra banda acadar polo menos un 5 en cada unha das probas deseñadas para a avaliación dos criterios (na suma de criterios mínimos e non mínimos).

Cando se establezan probas que combinen varios CAs, cualificaranse individualmente, sendo necesario acadar os logros nos que se consideren mínimos.

Para superar o módulo é necesario ter superadas todas as probas de avaliación cun 5 sempre e cando se teñan superados os esixibles. De non ser o caso a puntuación máxima será de 4. A cualificación correspóndese co porcentaxe asignado a cada unha das probas de avaliación.



## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non supera algún criterio de avaliación considerado mínimo esixible, poderá realizar probas e actividades de recuperación deseñadas en base ao detallado nas unidades didácticas. En caso de non acadar aínda así os mínimos, realizarase unha proba final diferenciada por unidades didácticas en xuño, a cal incluírá unha parte teórica e outra práctica.

As probas requiridas para dita superación, estarán deseñadas en función do establecido na programación adaptado a estas circunstancias.

Para o alumnado que repite curso terase en conta o informe e a programación realizada polo profesorado que impartiu o módulo o ano anterior.

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

O alumnado que incorre na perda de avaliación continua, é dicir, a acumulación dun 10% de faltas no módulo, deberá acudir a unha proba de avaliación extraordinaria, cuxo procedemento consistirá:

- Nunha proba teórica cos contidos conceptuais de todo o módulo, que se puntuará de 0 a 10 e no que o/a alumno/a deberá obter unha nota mínima de 5. Esta proba supón o 50% da puntuación.

- Nunha proba práctica que consistirá na xestión de chamadas entrantes e saíntes desde o servizo de teleasistencia e no rexistro e seguimento das mesmas en base aos protocolos establecidos. A proba puntuarase de 0 a 10, sendo preciso obter unha nota mínima de 5 para considerala superada. Para realizar esta parte práctica, o/a alumno/a deberá ter superada a proba teórica previamente, xa que para aprobar o módulo é condición imprescindible obter como mínimo un 5 en ambas partes, non existindo a posibilidade de facer media entre as probas, nin de gardar parte aprobada se fose o caso.

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

Tal e como se establece na lexislación vixente, ao comezo do curso 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 para axustar a proposta educativa, metodoloxía e actividades ao grupo. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente ao ciclo que están a cursar.

Neste módulo, a totalidade do alumnado cursou o primeiro ano do ciclo no CIFP polo que dispoñemos da avaliación inicial que fixeron e de información proporcionada polo titor do grupo e polo profesorado que lles impartiu clase o curso pasado.

Tamén recopilaremos información dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada, da experiencia profesional previa e da observación do alumnado nas primeiras semanas do curso.

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, así como nas reunións de departamento. No caso de modificacións na programación, xustificarase debidamente no devandito modelo de Seguimento da programación.

Ao final de curso a profesora realizará a Memoria Final do Módulo, na que se incluírán todas as propostas de mellora feitas durante o curso e que servirán como base para a elaboración das programacións o vindeiro



curso.

#### AVALIACIÓN DA PROPIA PRÁCTICA DOCENTE:

Na avaliación da práctica docente terase en conta a autoavaliación feita pola propia docente e a valoración feita polo alumnado.

En canto á autoavaliación, realizarase ao rematar cada bloque de contidos mediante unha escala elaborada ao efecto que permitirá reorientar a práctica docente e adaptala á diversidade do alumnado.

Para recoller a valoración do alumnado, seguirase o protocolo de calidade establecido no centro, baseado na ¿Enquisa de Satisfacción do Labor Docente¿. A maiores, a docente pedirálle que cubran un pequeno formulario onde poidan valorar de xeito anónimo e con total sinceridade o desenvolvemento do módulo e o labor docente

### 8. Medidas de atención á diversidade

#### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

O proceso de avaliación inicial do alumnado do módulo establecerase segundo as directrices lexislativas. Este proceso enmarcase tamén, nas directrices expostas no Proxecto Educativo de Centro, e o informe de avaliación inicial será elaborado polo titor ou titora do grupo coa colaboración do equipo docente do ciclo.

A modo particular e en colaboración coa persoa titora do grupo, como parte do equipo docente levaranse a cabo as seguintes accións de avaliación inicial do alumnado:

- Observacións do desempeño individual do alumnado na participación na vida académica do centro.

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

Os materiais empregados no desenvolvemento dos contidos do módulo, así como as metodoloxías, tenderán en calquera caso ao deseño universal para garantir a posibilidade de progreso académico de todo alumnado independentemente das características que presente . Atenderase especialmente ao emprego de diversas estratexias de aprendizaxe tanto metodolóxicas como de recursos que permitan aproximar o coñecemento

á realidade individual do alumnado.



## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Seguindo as directrices recollidas na lei en relación a educación en valores, tanto alumnado como equipo docente, traballarán principalmente a transversalidade da educación en valores dende diversas áreas da mesma.

Especialmente neste módulo, incidirase de maneira transversal sobre as seguintes dimensión da educación en valores:

- Convivencia: manifestarase cos traballo en grupo e co ambiente dentro do aula, izando actitudes e comportamentos como o respecto, a cooperación, a cohesión e o compañeirismo...
- Saúde: incorporarase a través de coñecementos e a prevención de condutas de risco que poidan resultar prexudiciais para a saúde tanto individual como colectiva.
- Igualdade: Farase especial fincapé na importancia de incorporar tanto á labor profesional como académica a perspectiva de xénero, de xeito que se perciba este cambio de perspectiva por parte de alumnado e equipo docente nas dinámicas cotiás no centro e na aula.
- Sustentabilidade: promoverase o valor da ecoloxía e a necesidade de coidado medioambiental, así como actitudes que escapen do consumismo, coa finalidade de promover outras que favorezan a importancia do aproveitamento dos recursos, ampliando por exemplo, a súa vida útil ou procurando alternativas para continuar co seu uso.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Para este curso plantéxanse as seguintes ACFs:

- Visita á central de Teleasistencia da Cruz Vermella en A Coruña, para que poidan coñecer in situ o funcionamento do servizo.



## 10.Outros apartados

### 10.1) Difusión da programación

Nas primeiras semanas do curso, a profesora informará o alumnado dos aspectos xerais desta programación, dos seus criterios de avaliación, do nivel mínimo que se considera suficiente para acadar a avaliación positiva, e da localización do documento na intranet do CIFP onde pode consultalo. Para que quede constancia disto, os/as alumnos/as asinarán o documento "Rexistro de entrega da programación didáctica" onde afirman que foron informados de todos este aspectos.