

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026807	Félix Muriel	Rianxo	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 proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0831	Teleasistencia	2023/2024	0	104	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	YOLANDA PAZ PEREIRA
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 Descríbóronse as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.2 Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.
CA1.3 Descríbóronse 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.
CA1.7 Descríbóronse 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.

Criterios de avaliación do currículo
CA4.1 Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.
CA4.3 Describíronse os tipos de informes do servizo de teleasistencia.
CA4.6 Identificáronse as situacións en que cumpra a intervención de diferentes profesionais.
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.
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.
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.
CA2.1 Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.

Crterios de avaliación do currículo
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.
CA4.5 Identificáronse os aspectos da súa práctica laboral susceptibles de mellora.
CA4.7 Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.

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

MÍNIMOS ESIXIBLES:

Para poder superar esta proba, o alumnado deberá demostrar a adquisición dos resultados de aprendizaxe asociados a el. Isto implica que o alumnado sexa capaz de:

- 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:

- As probas son eliminatorias, e avalíaranse de 1 a 10 puntos, sendo necesario obter unha nota igual ou superior a 5 en cada unha delas para acadar unha avaliación positiva.
- As notas expresaranse sempre en números enteiros, sen decimais, aproximando á unidade máis cercana; isto é: decimais de 0 a 5, aproxímanse á unidade anterior, e decimais de 6 a 9, á superior.
- A cualificación final correspondente da proba de módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima, isto é: decimais de 0 a 5, aproxímanse á unidade anterior, e decimais de 6 a 9, á superior.
- No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.
- Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Esta primeira parte terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita tipo test de resposta única. Puntuarán negativamente tanto as respostas incorrectas como as preguntas en branco (as que o/a aspirante deixe sen contestar). As respostas contestaranse nunha plantilla que lle será facilitada ao/á aspirante, e na que deberá escribir claramente en letra maiúscula a letra da opción que considere correcta; as respostas que conteñan máis dunha opción como resposta e as que non estén escritas claramente puntuarán negativamente.

A proba será respondida unicamente con bolígrafo azul ou negro, estando prohibido o uso de cintas ou líquidos correctores.

Estará tamén prohibido o uso de dispositivos móbiles.



4.b) Segunda parte da proba

A segunda parte da proba consistirá nunha simulación de chamada entrante ou saínte na que a persoa candidata desenvolverá o rol de teleoperador/a nunha hipotética centraliña de teleasistencia.
A proba cualificarase entre 1 e 10 puntos, e as persoas aspirantes deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5.00 puntos para superar esta proba.