Junta de Andalucía
Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional

APSD Erasmus +

DPTO. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

CURSO 2026/2027

CICLO FORMATIVO

Grado D del Grado de Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia

CÓDIGO Y MODULO

0831 / TELEASISTENCIA

REFERENTE EUROPEO / NIVEL

CINE-3b / NIVEL 2- Técnico de Grado Medio

PROFESOR

José Antonio Neira Fernández

INDICE

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN 4

1.1. NORMATIVA.

⇒ GENERAL ESTATAL

⇒ GENERAL AUTONÓMICA

⇒ ESPECÍFICA DEL CICLO

1.2. CONTEXTO DE REFERENCIA

⇒ ZONA

⇒ CENTRO

⇒ ALUMNADO.

2. ELEMENTOS DEL PERFIL PROFESIONAL 7

2.1. COMPETENCIA GENERAL

2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (CPPS).

2.3. CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y UNIDADES DE COMPETENCIA.

3. OBJETIVOS 9

3.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

3.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

4. CONTENIDOS 13

4.1. CONTENIDOS BÁSICOS DE LA ORDEN

4.2. UNIDADES DIDÁCTICAS

4.3. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

4.4. INTERDISCIPLINARIEDAD

4.5. TRANSVERSALIDAD EDUCATIVA.

5. METODOLOGÍA 28

5.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

5.2. TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES

5.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

5.4. RECURSOS

⇒ HUMANOS

⇒ ESPACIALES

⇒ MATERIALES

5.5. METODOLOGÍA EN ALTERNANCIA

6. EVALUACIÓN: 32

6.1. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

6.2. MOMENTOS DE EVALUACIÓN.

⇒ EVALUACIÓN INICIAL O DIAGNÓSTICA

⇒ EVALUACIÓN CONTINUA O FORMATIVA

⇒ EVALUACIÓN SUMATIVA O FINAL

6.3. INSTRUMENTOS DE EVALUACION.
6.4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
6.5. MECANISMOS DE RECUPERACIÓN
6.6. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.
7. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO (ANEAE) 36
8. BIBLIOGRAFÍA 38
8.1. DE AULA
8.2. WEBGRAFÍA

1.INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN:

El Artículo 121.3 de la LOE, modificado por la LOMLOE, establece que corresponde a la Administración educativa contribuir al desarrollo del currículo favoreciendo la elaboración de modelos abiertos de programación y de materiales didácticos que atiendan a las necesidades del alumnado y del profesorado.

El Artículo 68 de la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA) expone que la formación profesional comprende el conjunto de acciones que capacitan, para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica.

Esta programación didáctica, además de ser **abierta, flexible y dinámica**, e insertarse en el marco de la autonomía pedagógica prevista en el artículo 120 de la LOE y 125 de la Ley 17/2007 de la LEA, destaca por ser: significativa, competencial, favorecedora del trabajo cooperativo y la tutoría entre iguales, potenciadora del desarrollo hipotético-deductivo, está impregnada de valores transversales, etc.

1.1. NORMATIVA.

En este punto, nos remitimos a la programación del departamento del presente curso escolar.

1.2. CONTEXTO DE REFERENCIA.

⇒ZONA.

El Centro está ubicado en Estepona, un municipio de Málaga perteneciente a la Costa del Sol. Su población, entre 65.000 y 70.000 habitantes, destaca por su multiculturalidad.

Además del numeroso patrimonio arquitectónico que posee dispone de otras instalaciones de interés turístico y cultural, como el Parque Selwo Aventura, la Escuela de Arte Ecuestre, el Teatro Auditorio Felipe VI, etc.

En lo que a nuestro ciclo respecta, en este entorno encontramos una serie de instalaciones relacionadas con el futuro profesional de nuestro alumnado como, por ejemplo, la Residencia Domus VI Isdabe, el Centro de Mayores VITALIA, la Fundación Residencia de Mayores Virgen del Carmen, el Centro de Atención Infantil Temprana APRONA, etc.

⇒CENTRO.

El Instituto es un Centro Público, dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, en el que se imparten, además de las enseñanzas de Educación secundaria Obligatoria y Bachillerato, los siguientes ciclos de Formación Profesional:

- ✓ Formación Profesional Básica: Informática y Comunicaciones.
- ✓ **Formación Profesional Inicial de Grado Medio: Atención a Personas en Situación de Dependencia**.
- ✓ Formación Profesional Inicial de Grado Superior: Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- ✓ Técnico superior en Actividades físico deportivas.

El Instituto tiene adscritos los siguientes centros de Primaria:

- ✓ CEIP Santo Tomás de Aquino.
- ✓ CEIP Federico García Lorca.
- ✓ CEIP Simón Fernández.
- ✓ Colegio Concertado Juan XXIII.

Asimismo, tiene adscrito al alumnado del I.E.S. Puerta del Mar para cursar Bachillerato, con el que mantiene unas magníficas relaciones.

Respecto a la fisonomía del centro, aunque se trata de un edificio antiguo se realizan obras para mejorar sus instalaciones además de inculcar en el alumnado el respeto y cuidado por las instalaciones.

Dispone de patio, aula magna, salón de usos múltiples, biblioteca, aulas de informática, gimnasio, aula taller para ciclo de grado medio, aula taller de tecnología, laboratorio de física y química y de ciencias naturales, pistas polideportivas, aparcamiento privado, sala de profesores, departamentos, despachos y dependencias varias. Además, todas las aulas disponen de medios audiovisuales.

El Instituto presenta una web desde la que se hace participar a todo el profesorado, y que además sirve como vía de información tanto para padres como alumnos/as, no sólo de datos concernientes a los estudiantes, sino también de noticias relevantes tanto a nivel de centro como a nivel provincial, autonómico, estatal...

Entre los planes y proyectos educativos que el Centro tiene desarrollados en su Proyecto Educativo destacan:

- ✓ Plan Municipal de Absentismo
- ✓ Protocolo para Olas de Calor
- ✓ Programa de Acompañamiento Escolar(PROA)
- ✓ Plan de Igualdad y Coeducación
- ✓ Programa Aula Dcine
- ✓ Programa ALDEA
- ✓ Programa Aula Djaque
- ✓ Proyecto Escuela Espacio de Paz

- ✓ Plan anual de autoprotección
- ✓ Plan de Trabajo anual Biblioteca.

Desde nuestra materia participaremos en algunos de estos planes y programas llevados a cabo durante el actual curso escolar.

⇒ALUMNADO.

Es un grupo de 14 alumnas y un alumno, homogéneo en cuanto a la procedencia y en su mayoría residen en Estepona. Una de las alumnas matriculada sólo para la realización de la FFEOE y con el resto de módulos aprobados en el curso 25/26.

La forma de acceso al ciclo ha sido mayoritariamente a través de ESO por lo tanto no tienen estudios previos más allá de la educación secundaria.

En general están familiarizados con las TICs aunque presentan algunas dificultades para realizar búsquedas de información en internet de fuentes fiables y en la realización de presentaciones, infografías, etc. También hemos apreciado que en cuestiones formales como redactar un email, no utilizan las fórmulas correctas.

Las expectativas del grupo son variadas; varias alumnas quieren cursar posteriormente el CFGS de Educación Infantil/Integración Social, el resto quiere encontrar empleo en el sector de los servicios sociosanitarios al terminar este ciclo o bien formarse en otra cosa que les dé opción a trabajar.

La experiencia laboral del grupo es escasa. Tan solo algunas alumnas mayores de edad han tenido experiencia laboral previa. El resto han tenido trabajos precarios y esporádicos en hostelería o nunca han tenido experiencia laboral.

En resumen, podemos decir que es un grupo bastante homogéneo tanto en su composición como en sus expectativas.

2. ELEMENTOS DEL PERFIL PROFESIONAL:

2.1. COMPETENCIA GENERAL.

De acuerdo al Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas, el módulo Teleasistencia contribuye a la adquisición de la competencia general:

"*Atender a las personas en situación de dependencia, en el ámbito domiciliario e institucional, a fin de mantener y mejorar su calidad de vida, realizando actividades asistenciales, no sanitarias, psicosociales y de apoyo a la gestión doméstica, aplicando medidas y normas de prevención y seguridad y derivándolas a otros servicios cuando sea necesario*".

2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

a) Determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia, mediante la interpretación de la información obtenida acerca de la persona a través del plan de atención individual, respetando la confidencialidad de la misma.

b) Organizar las actividades de atención a las personas en situación de dependencia, favoreciendo su colaboración y la de la familia, y teniendo en cuenta las directrices establecidas en el plan de atención individualizada.

c) Realizar las tareas de higiene personal y vestido de las personas en situación de dependencia, aportando la ayuda precisa, favoreciendo al máximo su autonomía en las actividades de la vida diaria y manteniendo hacia ellos una actitud de respeto y profesionalidad.

g) Realizar las intervenciones relacionadas con el estado físico de las personas en situación de dependencia, siguiendo las pautas establecidas y mostrando en todo momento respeto por su intimidad.

i) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.

l)Aplicar técnicas y estrategias para el mantenimiento y desarrollo de las habilidades de autonomía personal y social de las personas en situación de dependencia, empleando ayudas técnicas y de comunicación conforme a las pautas marcadas en el plan de atención individual.

n) Asesor para la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación en el cuidado y la atención asistencial y psicosocial, y adecuando la comunicación y las actitudes a las características de la persona interlocutora.

ñ) Resolver las contingencias con iniciativa y autonomía, mostrando una actitud autocrítica y buscando alternativas para favorecer el bienestar de las personas en situación de dependencia.

o) Colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria, cumplimentando los registros oportunos, manejando las aplicaciones informáticas del servicio y comunicando las incidencias detectadas.

q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

r) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

u) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.

v) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

2.3 ESTANDARES DE COMPETENCIA PROFESIONAL

Siguiendo el Real Decreto 532/2025, esta sería la relación de Estándares de Competencia Profesional incluidas en el título:

ECP2262-2: Realizar intervenciones de apoyo a las actividades instrumentales de la vida diaria a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.
ECP1018_2: Facilitar la atención residencial en las actividades sociosanitarias en instituciones sociales.
ECP2259_2: Desarrollar las intervenciones de atención personal.
ECP2260_2: Realizar intervenciones de apoyo psico-fisico y socio-emocional a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.
ECP2261_2: Realizar intervenciones de apoyo a las actividades básicas de la vida diaria a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.
ECP1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia.
ECP1425_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia.
ECP1424_2: Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

3. OBJETIVOS:

3.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

a) Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.

b) Interpretar las directrices del programa de intervención, adecuándolas a las características y necesidades de las personas en situación de dependencia, para organizar las actividades asistenciales y psicosociales.

c) Identificar las posibilidades y limitaciones de las personas en situación de dependencia, seleccionando el tipo de ayuda según sus niveles de autonomía y autodeterminación, para la realización de las actividades de higiene personal y vestido, y siguiendo las pautas marcadas en el plan de atención individualizado.

j) Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y

seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.

ñ) Identificar los principios de vida independiente, relacionándolos con las características de la persona y del contexto, para promover su autonomía y participación social.

o) Analizar los elementos críticos del Plan Individual de Vida Independiente, relacionándolo con las decisiones de cada persona para realizar las tareas de acompañamiento y asistencia personal.

p) Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor, para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.

q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.

r) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.

u) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

v) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

w) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

x) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medioambiente.

z) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

3.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

Los **resultados de aprendizaje** son una serie de formulaciones que el alumnado debe conocer, entender y/o ser capaz de demostrar tras la finalización del proceso de aprendizaje.

Los resultados del aprendizaje están acompañados de **criterios de evaluación** que permiten juzgar si los resultados del aprendizaje previstos han sido logrados. Cada criterio define una característica de la realización profesional bien hecha y se considera la **unidad mínima evaluable**.

Resultado de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
1.Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional. d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia. f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia. g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas. h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.	a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada. b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo. c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo. d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática. e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado. f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria. g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida. h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.

3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.	a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida. b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio. c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria. d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática. e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado. f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias. g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada. h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente.	a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos. b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información. c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia. d) Se han elaborado informes de seguimiento. e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales. g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes. h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

4. CONTENIDOS:

4.1. CONTENIDOS BÁSICOS DE LAORDEN.

La Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, establece los contenidos básicos en cuatro bloques:

1. Organización del puesto de trabajo:

– El servicio de Teleasistencia. Características, funciones y estructura.

– Ordenación, limpieza y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.

– Cooperación en el servicio de teleasistencia, para garantizar actuaciones coordinadas entre los diferentes turnos.

– Utilización de hardware y software de teleasistencia. Tipos.

– Utilización de herramientas telemáticas.

– Terminal y dispositivos auxiliares.

– Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.

– Derechos de la persona usuaria. Importancia de la confidencialidad y el derecho a la intimidad.

2. Gestión de llamadas salientes:

– Accesos a aplicaciones informáticas con contraseña.

– Agenda. Localización en la aplicación informática, listado y gestión de agendas.

– Programación de agendas, aplicando protocolo establecido, pautas de actuación y prioridad (situaciones de maltrato, entre otros).

– Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.

– Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

– Pautas de comunicación según tipo de agenda. Características de la persona usuaria.

- Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.

3. Gestión de llamadas entrantes:

– Aplicación de técnicas de atención telefónica.

– Aplicación de protocolos de presentación, desarrollo y despedida. Verificación del alta y comprobación de datos y modificación si procede.

– Personas usuarias del servicio. Tipos y características.

– Alarmas. Tipos y actuación.

– Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.

– Identificación de situaciones de crisis y emergencias. Actuación.

– Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.

− Gestión de llamadas y movilización de recursos. Tipos, criterios y pautas de actuación.

− Niveles de actuación frente a emergencias.

− Valoración de la importancia de respetar las opiniones y decisiones de las personas usuarias.

4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

– Registro y codificación de la información para facilitar la transmisión entre turnos.

– Registro y codificación de la información para facilitar la transmisión entre turnos.

− Tipos de información que hay que registrar.

− Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.

− Agendas de seguimiento. Registro y programación.

− Elaboración de informes. Tipos, elementos estructura.

− Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes para posible intervención de otros profesionales.

− Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.

− Registro y transmisión de incidencias. - Utilización de las tecnologías en el registro y comunicación de información

− Adaptación a nuevas necesidades.

4.2. UNIDADES DIDÁCTICAS.

Unidad didáctica 1. La Teleasistencia

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	**a)** Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. **h)** Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.

1. Contenidos formativos

Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
1. Organización del puesto de trabajo: - El servicio de teleasistencia.	¿Qué es la Teleasistencia? - A quién va destinado - Líneas generales de actuación - Tipos de servicio - Tipos de demanda según su urgencia **1.2.** Servicios que presta la Teleasistencia - Servicios generales - Otros servicios - Domicilios inteligentes **1.3.** Empresas que ofrecen este servicio - Servicio/Sistema Teleasistencia - Servicio/Sistema Localización - Servicio/Sistema Detección Actividad

Unidad didáctica 2. Oferta del servicio de teleasistencia	
Resultados de aprendizaje	**Criterios de evaluación**
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	**d)** Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. **e)** Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia. **f)** Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia. **g)** Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.

2. Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
1. Organización del puesto de trabajo: - Utilización de hardware y software de teleasistencia. - Utilización de herramientas telemáticas. - Terminal y dispositivos auxiliares. - Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad. - Derechos de la persona usuaria. - Cooperación en el servicio de teleasistencia.	**2.1.** La empresa oferente del servicio - La gestión asistencial - Modos de actuación **2.2.** El personal del servicio de teleasistencia y su formación - Actitudes y valores - Colaboración con otros profesionales - Profesiones y disciplinas interrelacionadas **2.3.** Recursos materiales - Recursos mínimos - Las unidades móviles **2.4.** Tecnología aplicada al servicio de Teleasistencia - El Centro de atención - La unidad de control remoto (UCR) - El terminal del domicilio - Equipos y sistemas más utilizados - Terminal de usuario **2.5.** Gestión de la contratación del servicio de Teleasistencia - Información al usuario - Perfil de las personas solicitantes - Recogida de datos - El contrato de Teleasistencia - Causas de suspensión o baja del servicio - La Teleasistencia en Europa

Unidad didáctica 3. Organización del área de trabajo

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	**a)** Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. **b)** Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. **d)** Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. **e)** Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.

3. Contenidos formativos

Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
1. Organización del puesto de trabajo: - Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. - Utilización de hardware y software de teleasistencia. - Utilización de herramientas telemáticas. - Prevención de riesgos laborales.	**3.1.** Orden y mantenimiento del puesto de trabajo **3.2.** Prevención de Riesgos Laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación. - Medidas ergonómicas. Recomendaciones **3.3.** Cooperación en el Servicio de Teleasistencia - Cooperación interna - Cooperación externa **3.4.** Utilización del hardware y del software de teleasistencia. - Hardware de la central receptora - Software en la central de recepción. **3.5.** Utilización de herramientas telemáticas **3.6.** Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad - LOPD - Medidas adoptadas para la protección de datos **3.7.** Derechos de la persona usuaria

Unidad didáctica 4. Atención y gestión de llamadas entrantes

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	**a)** Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida. **b)** Se ha verificado el alta de la persona en el servicio. **c)** Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria. **d)** Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática. **e)** Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado. **f)** Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias. **g)** Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada. **h)** Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	**a)** Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos. **b)** Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información. **c)** Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia. **d)** Se han elaborado informes de seguimiento. **e)** Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. **f)** Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales. **g)** Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes. **h)** Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
3. Gestión de llamadas entrantes: - Aplicación de técnicas de atención telefónica. - Aplicación de protocolos de presentación y despedida. - Alarmas: tipos y actuación. - Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias. - Identificación de situaciones de crisis. - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia. - Gestión de llamadas y movilización de recursos. - Niveles de actuación frente a emergencias. **4.** Seguimiento de llamadas entrantes y salientes: - Registro y codificación de la información. - Gestión de expedientes. - Tipos de información que hay que registrar. - Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información. - Agendas de seguimiento. - Registro y transmisión de incidencias. - Adaptación a nuevas necesidades.	4.1. La atención de llamadas desde el centro de atención. - Tipos de llamadas. - Premisas para atender las llamadas. - La comunicación no presencial. 4.2. Habilidades de comunicación en teleasistencia. - Expresarse de forma clara y precisa. - Potenciar la retroalimentación. - La escucha activa. - Identificar las necesidades. 4.3. Protocolos de atención de llamadas entrantes. - Los protocolos en teleasistencia. - Actuaciones comunes en los protocolos. - Protocolos de presentación y despedida. - Protocolo de atención de alarmas por emergencia. - Movilización de recursos. - Protocolos de atención en llamadas de no emergencia. - Alarmas técnicas. 4.4. Protección de datos de la persona usuaria.

Unidad didáctica 5. La gestión de llamadas salientes del centro de atención

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.	**a)** Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada. **b)** Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo. **c)** Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo. **d)** Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática. **e)** Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado. **f)** Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria. **g)** Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida. **h)** Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente .	**a)** Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos. **b)** Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información. **c)** Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia. **d)** Se han elaborado informes de seguimiento. **e)** Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. **f)** Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales. **g)** Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes. **h)** Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
2. Gestión de llamadas salientes: - Gestión de agendas. - Programación de agendas. - Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria. - Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia. - Aplicación de protocolos de presentación y despedida. - Pautas de comunicación según agenda. - Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor. **4.** Seguimiento de llamadas entrantes y salientes: - Registro y codificación de la información. - Gestión de expedientes. - Tipos de información que hay que registrar. - Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información. - Agendas de seguimiento. - Registro y transmisión de incidencias. - Adaptación a nuevas necesidades.	**5.1.** Gestión de agendas - Tipos **5.2.** Localización en la aplicación informática **5.3.** Programación de agendas - Protocolos y pautas de actuación - Criterios de prioridad **5.4.** Alta y modificación de datos **5.5.** Emisión de llamadas **5.6.** Aplicación de protocolos de presentación y despedida **5.7.** Pautas de comunicación según agenda - Calendario - Seguimiento - Asesoramiento - Situaciones extraordinarias **5.8.** Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor

Unidad didáctica 6. Seguimiento de las llamadas entrantes y salientes

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	**b)** Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. **c)** Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional. **d)** Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. **h)** Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	**e)** Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. **g)** Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes. **h)** Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes: - Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia. - Adaptación a nuevas necesidades. - Elaboración de informes. - Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.	**6.1.** Registro y codificación de la información **6.2.** Gestión de expedientes **6.3.** Recogida de datos de los usuarios - La encuesta **6.4.** Tipos de información que hay que registrar **6.5**. Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información. **6.6.** Agendas de seguimiento **6.7.** Elaboración de informes. - Tipos de informes - Elementos, información y estructura de los informes - Redacción y presentación de informes **6.8.** Identificación de casos para informes **6.9.** Indicadores de calidad del servicio **6.10.** Registro y transmisión de incidencias - Transmisión de incidencias - Modelos de incidencias. **6.11.** Adaptación a las nuevas necesidades

4.3 SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

Como se ha especificado antes y, de acuerdo con la orden de Orden de 11 de marzo de 2013, al módulo de Teleasistencia se le han asignado 105 horas, que se desarrollarán a lo largo de 3 horas semanales, distribuidas de la siguiente forma:

Miercoles desde las 8:15 hasta las 10:15.
Viernes desde las 11:45 hasta las 12:45.

Partiendo de las Instrucciones de la Consejería de Educación, que regula el calendario escolar para el curso 2026/2027 en los Institutos de Formación Profesional y Educación Permanente de Málaga, propongo la siguiente sucesión de las unidades didácticas en mi aula:

UD	Calendario
1	Septiembre - Octubre
2	Octubre
3	Octubre-Noviembre
4	Noviembre
5	Noviembre-Diciembre
6	Diciembre

4.4 INTERDISCIPLINARIEDAD.

Las Competencias profesionales, personales y sociales son los elementos globalizadores de la enseñanza en la formación profesional, ya que a través de ellas se integran los contenidos de los distintos módulos, estableciendo múltiples conexiones desde una perspectiva interdisciplinar.

De esta manera, el módulo Teleasistencia se relaciona con los siguientes módulos:

- Organización de la atención a las personas en situación de dependencia.
- Destrezas Sociales.
- Características y necesidades de las personas en situación de dependencia.
- Atención y apoyo psicosocial.
- Apoyo a la comunicación.
- Atención Higiénica
- Atención Sanitaria.
- Apoyo Domiciliario.
- Primeros auxilios.
- Formación y orientación laboral.
- Empresa e iniciativa emprendedora.

4.5 TRANSVERSALIDAD EDUCATIVA.

La finalidad de la educación es el desarrollo integral del alumnado. Esto supone atender no solo a las capacidades cognitivas o intelectuales de los alumnos sino también a sus capacidades afectivas, motrices, de relación interpersonal y de inserción social.

Los temas transversales son un conjunto abierto de contenidos que se refieren a problemas o realidades sociales que demandan una acción educativa de la escuela y que van a servir para promover un conjunto de actitudes y valores morales y éticos. No constituyen módulos independientes, sino que están incluidos entre el resto de contenidos de nuestra programación.

Algunos de los temas transversales que se van a tratar en las U.D. son los siguientes:

- **Educación para la salud**. El desarrollo de técnicas de autocuidado son pilares fundamentales en la salud, tema que va a ser desarrollado a lo largo del curso académico. También aprovecharemos noticias relacionadas con diversos temas sanitarios para debatir en clase.
- **Educación ambiental**. Este tema se va a desarrollar principalmente concienciando a nuestro alumnado sobre la importancia del ahorro de agua durante la limpieza, aseo e higiene.
- **Educación moral y cívica. Coeducación**. Se va a hacer especial hincapié en promover la coeducación dentro del aula mediante la valoración de la mujer y la elaboración de grupos de trabajo mixtos. Igualmente se tratará el tema de la violencia de género a colación de la igualdad hombre-mujer. A lo largo del curso se va a hacer especial hincapié sobre el papel de la mujer en la ciencia y en la enfermería, para concienciar sobre el tema al alumnado. Este tema, como educación para la salud, estará presente en toda la programación, poniendo especial énfasis en días señalados.
- **Educación para la convivencia**. Se trata de promover valores de respeto hacia las otras personas y no discriminar a nadie por su raza, sus capacidades o sus creencias.
- **Cultura andaluza:** hacer especial énfasis en los valores que nos transmite la comunidad autónoma en la que viven y en la que pueden desarrollar su trabajo. Valorar lo que supone ser andaluz y participar en las celebraciones del día de Andalucía, así como conocer las instituciones andaluzas.
- **Educación para la prevención de riesgos laborales**. Se pretende que a lo largo de todo el curso se les enseñe a desarrollar su oficio en condiciones de seguridad y máxima garantía. Se va a trabajar todo lo relacionado, sobre todo, con los riesgos biológicos, así como la ergonomía postural en todas las U.D.

5. METODOLOGÍA:

La Metodología Didáctica promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos. Igualmente, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y trabajar en equipo.

5.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.

En esta programación se plantea una metodología en la que el alumno/a tenga una participación activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Ello supone que el alumno/a haga una reflexión permanente sobre su trabajo diario en el aula que le permita desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes, y adaptaciones a los procesos productivos y al cambio social. Con esto se pretende que el alumno/a aprenda por sí mismo, desarrollando estrategias de investigación, y sepa trabajar en equipo, algo imprescindible para una correcta inserción laboral.

Los principios pedagógicos a tener en cuenta son:

- Motivación: Para captar la atención e interés de nuestro alumnado utilizaremos ante todo actividades motivadoras, interesantes y diferentes.
- Partir del nivel de desarrollo del alumnado: Partiendo del conocimiento previos del alumno/a, éste podrá realizar aprendizajes significativos, o lo que es lo mismo, podrá relacionar lo que sabe con lo que aprende.
- Funcionalidad del aprendizaje: La acción educativa debe asegurar que el alumno/a pueda utilizar estos aprendizajes fuera del aula, en los diferentes ámbitos de su vida.

5.2. TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES.

Para hacer posible todo lo mencionado previamente, es necesario utilizar diferentes tipos de actividades, siendo éstas las siguientes:

- Actividades de iniciación. Para motivar a los alumnos/as al inicio de los bloques de contenido o Unidades Didácticas, vamos a utilizar actividades tales como: proyección y visualización de películas, el uso de la técnica “lluvia de ideas” (*brainstorming*), recopilación de los conocimientos previos de los alumnos/as sobre el tema mediante preguntas, lectura de artículos de prensa/revistas, debates introductorios y búsqueda de terminología específica en diccionarios médicos.

- Actividades de desarrollo. Utilizaremos actividades que consistirán en lo siguiente: realización de trabajos en grupo, resolución de casos prácticos donde se planteen situaciones o problemas reales, organización y simulación de las diferentes técnicas aprendidas, debates, observación y manipulación de los recursos materiales del aula-taller, realización de esquemas y cuadros comparativos, completar láminas mudas con imágenes, clasificación de diversos materiales siguiendo varios criterios ,responder preguntas verdadero/falso, completar frases, unir con flechas, usar diccionarios médicos, buscar información en Internet y, en otras fuentes bibliográficas, elaborar trípticos, murales, carteles informativos, resolver problemas de cálculo, etc.

- Actividades finales. Algunas de estas actividades son: exposición de trabajos, visualización de vídeos de actividades, puesta en práctica o simulación de situaciones reales dentro del aula, debates finales, puesta en común final de aspectos más relevantes, juegos, terapias, etc. Para ello, el alumnado dispondrá en todo momento de libros de consulta, ordenadores con acceso a Internet, revistas sanitarias y páginas web propuestas por el profesor/a, entre otros recursos.

- Actividades de refuerzo: con ellas se persigue que los/as alumnos/as con ciertas dificultades de aprendizaje, alumnos/as presenten problemas en el estudio de ciertos contenidos, puedan ser ayudados para superar dichas trabas y permitirle asimilar los conceptos. En cualquier caso, este tipo de actividades serán diseñadas de forma individual, según el diferente grado de avance del aprendizaje de los conceptos de la unidad didáctica, para lo cual es fundamental la revisión diaria del trabajo del alumnado. Algunas de estas actividades son la elaboración de mapas conceptuales, resúmenes, ejercicios de refuerzo, etc.

- Actividades de ampliación: es otro tipo de respuesta a la diversidad, pero éstas no sirven para ampliar los conocimientos adquiridos. Están basadas en la realización de trabajos tanto individuales como en grupo, cuya búsqueda de información se basa en el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con su posterior elaboración de un informe, y puesta en común con el resto del grupo. Lectura y análisis de diferentes textos y artículos de prensa relacionados con la unidad didáctica abordada. Se tratarán temas interesantes, actuales y cercanos al alumnado para así motivarlos en realización.

En base a todo ello, la metodología propuesta para el módulo es la siguiente:

- Se partirá de los conocimientos previos, teniendo en cuenta los intereses y las motivaciones del alumnado. Esto se hará mediante actividades de iniciación como las mencionadas anteriormente.

- Los contenidos se presentarán de forma amena y variada para propiciar el interés del alumnado y potenciar distintos estilos de aprendizaje. Además, se plantean de forma accesible y cercana, haciendo preguntas a los alumnos/as para fomentar el aprendizaje activo. Para ello se combinará la lección magistral apoyada por materiales y medios didácticos (Powerpoint, apuntes, libros…) con la realización de preguntas directas a los alumnos/as y exposiciones procedimentales.

- Se trabajarán los contenidos de forma individual o grupal, a través de actividades que fomenten el razonamiento y la reflexión de los conocimientos aprendidos para afianzarlos. Entre las actividades de desarrollo a realizar destacan las mencionadas anteriormente.

- Se revisarán los contenidos al final de cada unidad, mediante actividades finales del tipo: simulación de situaciones reales dentro del aula, debates finales, juegos tipo Kahoot Plickers, visualización de vídeos, …

- Cada vez que se inicie un nuevo núcleo de conocimientos se hará una visión de conjunto estableciendo conexiones con los anteriores.

Para la realización de prácticas el alumnado llevará:

- Ropa adecuada que permita la realización libre de diversos movimientos.
- Calzado cómodo y pelo recogido.
- No usarán abalorios(pulseras, anillos…) por motivos de seguridad e higiene.

Cada vez que se hagan las prácticas, se designará al alumnado como encargado del control, orden y limpieza de los materiales del aula al finalizar la clase. Las actitudes de los alumnos/as referidas a orden en el trabajo, responsabilidad, limpieza, etc. serán potenciadas y exigidas por el profesorado del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El último aspecto a tratar dentro de este apartado son los agrupamientos del alumnado, fundamentales para el desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje. Son diferentes los tipos de agrupamiento que vamos a desarrollar dentro del aula, siendo éstos siguientes: individual, por parejas, en grupos pequeños (4-5 alumnos) y en grupo grande (todos los alumnos trabajarán con el profesor/a).

5.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Se realizarán actividades programadas desde el departamento y recogidas en la programación del mismo.

Este tipo de actividades, tendrán un carácter obligatorio. De este modo, el alumnado que no las realice tendrá que presentar un trabajo sustitutivo (con características y formato especificado por el profesor/a) dentro del plazo establecido para ello y, el cual, será evaluado en los módulos afines.

Las fechas se irán concretando según la libre disposición de los expertos invitados y de los días disponibles por parte de las diferentes instituciones.

5.4. RECURSOS.

⇒HUMANOS

El grupo está compuesto por 14 alumnos/as por lo que no será necesaria la presencia de más de un docente en las clases (desdoble).

⇒ESPACIALES

Según la Orden ECD/340/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, el espacio del que debemos disponer para el desarrollo este módulo es:

Espacio Formativo	**Superficie M2** 35 alumnos/as	**Superficie en $_{m}2$** 20 alumnos/as
Aula Polivalente	60m^2	40m^2
Taller de Atención Sanitaria e Higiénica	120m^2	80m^2

A pesar de no disponer del espacio mínimo establecido para el desarrollo del módulo, procuraremos llevar a cabo la actividades que requieren módulo adaptándose las posibilidades. Se procurará que en años próximos el taller pueda ser de mayor tamaño.

⇒MATERIALES

Según la Orden ECD/340/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, el material del que debemos disponer para el desarrollo este módulo es el siguiente, resaltando negrita del que disponemos:

Espacio Formativo	Equipamiento
	Equipos Audiovisuales
	PCs instalados en red

Aula Polivalente	Pizarra Digital
	Internet
	Encerado fijo
	Contenedor De residuos
	Mesa del profesor/a
	Silla del profesor/a
	Pupitres
	Perchas

5.5. METODOLOGÍA EN ALTERNANCIA

El calendario de este segundo curso se divide en tres fases:

FASE	DESARROLLO
Fase Inicial: del 15 de septiembre al 12 de enero.	En este periodo el alumnado permanece en el centro. Durante el mismo se pretende que el alumno adquiera una serie de competencias profesionales relacionadas con conceptos básicos, procedimientos y especialmente actitudes necesarias antes de su incorporación al centro de trabajo.
Fase en Alternancia: Del 13 de Enero al 27 de Mayo.	Del 7 de enero al 12 de enero el alumno permanecerá en el centro educativo. En estos días se revisarán contenidos trabajados durante el primer trimestre de cara a su incorporación al centro de trabajo y se dará forma a las exigencias documentales del proceso de transición a la empresa. Del 13 de enero al 27 de mayo el alumno acudirá a las empresas de miércoles a viernes.
Fase de Recuperación y Ampliación. Del 1 al 18 de Junio	En este periodo el alumnado que tuviese aprendizajes sin adquirir y que por tanto requiera recuperación asistirá al centro docente o a las empresas, según sea aquello que deba recuperar. El alumno o alumna seguirá asistiendo al centro y a la empresa con el objeto de alcanzarlos. El horario y jornadas se distribuirán de la misma manera que en la fase de alternancia.

En el caso de los alumnos que no necesiten acudir a la recuperación o, una vez realizada ésta, demuestren haber adquirido todos los aprendizajes mínimos, podrán realizar actividades de ampliación, acudiendo a las empresas en las jornadas y con el horario de la fase de alternancia.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA

A continuación queda la relación detallada de las actividades que se desarrollarán en las empresas, indicando las partes o procesos de los que se componen dicha actividad; Así como su relación con los módulos profesionales que participan en alternancia y los resultados de aprendizaje de dichos módulos profesionales a los que dan respuesta.

Todas las actividades que se relacionan son, por tanto, aplicables a todas las empresas participantes.

Empresa:	**RESIDENCIA**	***Departamento:***	***APSD***
Alumno/a:		***Responsable Laboral:***	

MP	***RA***	***CE***	***OBSERVACIONES***
TAS	**1**	b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia. f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia. h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.	

Actividad 1:	***Fecha/s:***
Mantiene el puesto de trabajo ordenado y utiliza el software de la empresa para realizar y recibir llamadas.	**2º y 3º Trimestre**

Código	***Concreción de actividad***	***MP relacionados***	***RA***
TAS 1.1	Mantiene y utiliza el espacio de trabajo ordenado, limpio y seguro	Teleasistencia (TAS)	1
TAS 1.2	Utiliza el software de la empresa para la gestión y control de llamadas recibidas y emitidas, observando los protocolos establecidos en la empresa.	Teleasistencia (TAS)	1

Empresa:	**RESIDENCIA**	*Departamento:*	*APSD*
Alumno/a:		*Responsable Laboral:*	

MP	*RA*	*CE*	*OBSERVACIONES*
TAS	**2**	a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada. b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo. c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo. d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática. e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado. g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.	

Actividad 2:	*Fecha/s:*
Gestiona y controla la agenda de llamadas de la empresa	**2º y 3º Trimestre**

Código	*Concreción de actividad*	*MP relacionados*	*RA*
TAS 2.1	Gestiona y controla las llamadas programadas en la agenda de la empresa, siguiendo los protocolos establecidos.	Teleasistencia (TAS)	2

Empresa:	**RESIDENCIA**	*Departamento:*	*APSD*
Alumno/a:		*Responsable Laboral:*	

MP	*RA*	*CE*	*OBSERVACIONES*
TAS	**3**	a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida. c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria. f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.	

Actividad 3:	*Fecha/s:*
Atiende correctamente al usuario de forma telefónica	**2º y 3º Trimestre**

Código	*Concreción de actividad*	*MP relacionados*	*RA*
TAS 3.1	Atiende correctamente al usuario, en cualquier información y solicitud que demande de forma telefónica, resolviendo los problemas que puedan surgir.	Teleasistencia (TAS)	3

Empresa:	**RESIDENCIA**	*Departamento:*	*APSD*
Alumno/a:		*Responsable Laboral:*	

MP	*RA*	*CE*	*OBSERVACIONES*
TAS	**4**	d) Se han elaborado informes de seguimiento. e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.	

Actividad 4:	*Fecha/s:*
Mantiene una comunicación eficaz con sus superiores	**2º y 3º Trimestre**

Código	*Concreción de actividad*	*MP relacionados*	*RA*
TAS 4.1	Comunica a sus superiores, cualquier tipo de incidencias derivadas de las llamadas recibidas y efectuadas, por los cauces establecidos en la empresa.	Teleasistencia (TAS)	4

6. EVALUACIÓN:

La evaluación persigue una doble finalidad:

- Valorar el aprendizaje de cada alumno/a y orientarlo para la superación de las dificultades que presentan.
- Valorar el proceso de enseñanza llevado a cabo y obtener conclusiones para mejorar el rendimiento.

La evaluación debe ser entendida como un instrumento para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De acuerdo con la Orden de 18 de septiembre de 2025, "*la evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos*".

6.1. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los criterios de evaluación expresan el tipo y grado de aprendizaje que se espera que el alumno alcance con respecto a los resultados de aprendizaje del módulo.

Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje son los expresados anteriormente en el apartado 3.2 . Asimismo, la ponderación de dichos criterios de evaluación queda reflejada en la tabla de la página 26.

Para evaluar se emplearán distintos procedimientos e instrumentos:

Procedimientos	Instrumentos
Análisis de producciones del alumnado	✓ Escritos y producciones orales ✓ Cuaderno. ✓ Ejercicios, actividades y tareas. ✓ Trabajos. ✓ Resúmenes, mapas conceptuales ✓ Vídeos.
Autoevaluación y coevaluación	✓ Cuestionarios.
Intercambios orales	✓ Asamblea. ✓ Diálogo. ✓ Exposiciones y puestas en común. ✓ Entrevistas.
Observación sistemática	✓ Escalas de observación. ✓Rúbrica. ✓ Listas de control. ✓Diario Del Aula.
Pruebas específicas	✓ Pruebas orales o escritas. ✓ Cuestionario ✓ Pruebas objetivas.

6.2. MOMENTOS DE EVALUACIÓN.

⇒EVALUACIÓN INICIAL O DIAGNÓSTICA

Proporciona información sobre la situación de partida del alumnado al iniciar el módulo profesional.

⇒EVALUACIÓN CONTINUA O FORMATIVA

Se realizará a lo largo del propio proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el análisis de los aprendizajes adquiridos por el alumnado.

⇒EVALUACIÓN SUMATIVA O FINAL

Tendrá como finalidad la valoración de los resultados del aprendizaje al finalizar una determinada fase del proceso formativo, tomando como referencia los criterios de evaluación y los resultados aprendizaje establecidos para ese periodo.

6.3. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Los instrumentos de evaluación que se van a emplear, así como los procedimientos de evaluación a los que están asociados, han quedado reflejados en la tabla anterior.

6.4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La obtención de la calificación final irá en función de la consecución de cada uno de los criterios de evaluación (que conforman los resultados de aprendizaje) que integran el módulo.

Los criterios de evaluación han sido ponderados en función de los contenidos asociados. Para evaluarlos y obtener una nota se emplearán distintos instrumentos de evaluación, pudiendo así cuantificar el grado de alcance de los mismos.

Para la valoración de algunos criterios de evaluación se emplearán rúbricas que ayudarán en la obtención de una calificación.

Para obtener una calificación positiva, será necesario alcanzar una nota igual o superior a 5 en cada uno de los resultados de aprendizaje. De esta manera, se procederá a realizar el cálculo de la nota final en función de la ponderación de cada criterios de evaluación y resultado de aprendizaje, valorando en cada evaluación si el alumnado, aún no habiendo superado algún criterio de evaluación, ha logrado el resultado de aprendizaje.

Además de lo anterior, se tendrá en consideración:

- Asistencia a clase: en caso de que el alumno/a no asista regularmente a clase, no participando así en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales, conservará el derecho a ser evaluado, pero en este caso mediante otro procedimiento de evaluación que adaptará la profesora a cada circunstancia particular, pues el profesorado no tendrá evidencias de que dicho alumnado esté adquiriendo las correspondientes competencias profesionales, personales y sociales del título. Este procedimiento de evaluación será aplicado en el momento en el que la profesora así lo considere.
- En caso de inasistencia al examen de manera justificada injustificada, el alumno/a pasará a examinarse de esa materia en el correspondiente período de recuperación.

- Si se da la circunstancia de que un alumno/a copie durante la realización de un examen o prueba, automáticamente tendrá una calificación negativa o suspenso en dicha prueba, pasando a ser evaluado de dicho contenido en la evaluación final de junio.
- El alumno deberá presentar las pruebas destinadas a cada unidad, no pudiéndose hacer media si no lo hace. Aquel alumnado que no entregue las tareas de evaluación en tiempo y forma para los criterios de evaluación correspondientes, deberán hacer la recuperación a la misma mediante prueba escrita en la fecha destinada para ello.

6.5. MECANISMOS DE RECUPERACIÓN.

La recuperación de los criterios no superados en cada evaluación, se realizará:

- Antes de la reunión de evaluación trimestral siempre y cuando temporalización así lo permita. En caso contrario, se realizaría posteriormente a la misma.
- En todo caso, el alumnado deberá realizar una prueba escrita relacionada con los contenidos correspondientes a los criterios de evaluación no superados.

Mientras el alumno/a tenga criterios de evaluación no superados, la nota que aparecerá en el boletín será siempre menor a 5 hasta que supere estos criterios en la correspondiente convocatoria de recuperación.

El alumnado que en la 3ª evaluación (finales de mayo) no haya alcanzado los resultados de aprendizaje o mínimos exigibles deberá:

- Presentarse en la convocatoria final, que se realizará en junio y será del mismo tipo que la ordinaria.
- Continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase (24 de junio), siendo igualmente la asistencia obligatoria y repitiendo los contenidos con sus correspondientes actividades. En este caso, no podrán cursar el módulo de formación en centros de trabajo hasta principios del curso siguiente.

El alumnado dispondrá de un número máximo de convocatorias por módulo (que se indican en el correspondiente Proyecto Curricular Ciclo), en este caso de cuatro.

Asimismo, el alumnado tiene la posibilidad de mejorar la calificación obtenida en el módulo en una única prueba que se llevará a cabo en el periodo comprendido entre la última evaluación parcial(marzo) y la evaluación final (junio).

6.6. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Junto con todo lo anterior se realizará una evaluación de la propia práctica docente del profesorado, reflexionando sobre ella, así como de esta programación, introduciendo según los resultados las modificaciones necesarias en cada uno de sus apartados (como ya se indicó esta programación es flexible): Objetivos, contenidos, atención a la diversidad, temporalización, metodología y evaluación.

Los ítems que utilizaremos para ello serán:

- Porcentajes de alumnado que alcanzan una calificación positiva/negativa, así como el número real de los mismos en relación al número total.
- Estudio de las causas de estos porcentajes, teniendo en cuenta el grado de dedicación del alumnado, su asistencia a clase, la realización de las actividades programadas, etc.
- Valoración por parte del alumnado.
- Adecuación de la temporalización de la programación al desarrollo real de la misma.
- Total, de horas previstas para la cada evaluación y horas reales que se han desarrollado (eliminando faltas del profesorado y actividades complementarias, etc.).

7. ATENCIÓN A ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

La *diversidad* es una característica de la conducta y condición humana que se manifiesta en el comportamiento y modo de vida de los individuos, así como en sus modos y maneras de pensar. Diversidad que se manifiesta en el ámbito educativo y que tienen origen en factores diversos, derivados de factores sociales, económicos, culturales, geográficos, étnicos y religiosos, así como de las diferentes capacidades intelectuales, psíquicas, sensoriales y motrices.

Esta diversidad va a condicionar el proceso de enseñanza y de aprendizaje, por lo que adaptamos nuestra programación didáctica a la diversidad que encontramos en nuestro grupo-clase, estableciendo las medidas adecuadas para el grupo y concretamente para cada alumno/a, de acuerdo a las **Instrucciones del 8 de marzo de 2017**, de la Dirección General de Participación y Equidad, por las que se establece el protocolo para la detección, identificación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y organización de la respuesta educativa y el Proyecto Educativo de Centro.

Para poder adaptar los contenidos a las necesidades de aprendizaje del alumnado es fundamental conocer primero el nivel con el que estos acceden al Ciclo Formativo. Los/as alumnos/as de nuestro Ciclo pueden clasificarse en varios grupos:

- Alumnos/as que han tenido contacto con el ámbito sociosanitario: suelen proceder de familias relacionadas con las actividades sanitarias. Suelen traer algunos conocimientos prácticos y muchos conceptos erróneos.
- Alumnos/as que proceden del mundo laboral sociosanitario y que acceden al Ciclo Formativo para obtener una titulación que les permita seguir desempeñando sus labores y mejorar en las empresas e instituciones donde trabajan. Suelen tener buenos conocimientos prácticos y se desenvuelven bien en la clase. Al ser alumnos mayores que los otros y estar trabajando o haber trabajado suelen tener una visión más clara del mundo sanitario.
- Alumnos/as que no han tomado contacto con las actividades sociosanitarias o que proceden de entornos ajenos a las mismas. Suelen tener conocimientos teóricos generales, pero ningún conocimiento práctico ni del entorno.

A su vez, también apreciamos 2 niveles educativos:

- Alumnado de ESO: Se caracterizan por su juventud. En general poseen pocos conocimientos sobre el ciclo.
- Alumnos con estudios de otros ciclos formativos y bachillerato. Es un alumnado con mayor facilidad para el estudio.

El grupo-clase para el que se ha diseñado esta programación, pertenecen, en su mayoría, al primero de los dos niveles educativos que hemos presentado.

Es evidente que las necesidades educativas, los intereses y el ritmo de aprendizaje de cada uno de estos grupos es distinto, lo que hace que el proceso de enseñanza-aprendizaje tiene que matizarse en función de sus características.

Es este el primer punto al que debe prestarse atención antes de comenzar a desarrollar los contenidos. Así, algunas medidas que podrán adoptarse para desarrollar el módulo atendiendo a esa diversidad, serán las siguientes:

- Antes de comenzar cada unidad didáctica, se evaluarán los conocimientos previos de los alumnos sobre el tema o temas que se van a impartir, nos dará una primera impresión de quiénes son los alumnos/as con mayor nivel de conocimientos previos sobre esa temática a desarrollar.
- Se reforzará la explicación de los contenidos a aquellos alumnos que lo necesiten.
- Elaboración de actividades de refuerzo para alumnos con problemas en algunos de los contenidos: actividades teóricas y prácticas que deben realizar apoyados por los profesores.
- Establecimiento de grupos heterogéneos: la distribución de los alumnos en grupos heterogéneos durante las clases debe ayudar a integrarlos y a fomentar un trabajo en equipo en el que cada uno de los miembros desarrolle sus propias capacidades, ayudando a los demás a desarrollar aquellas que les resultan más complicadas y al mismo tiempo ayudándose de los demás para llevar a cabo las capacidades que les resulten más difíciles, todo ello con el apoyo del profesorado.
- Tutoría entre iguales: se propiciará que el alumno con dificultades de aprendizaje sea tutorizado por otro sin dificultades. Se estimulará y premiará a este alumno-tutor mejorando su calificación final.
- Realización de actividades de ampliación para aquellos alumnos que superan con facilidad las actividades de enseñanza-aprendizaje programadas.
- El uso de las TIC: para los alumnos/as que no tienen hábitos de trabajo y estudio diario será muy recomendable el uso de las TIC, pues resulta innovadora y motiva más al alumno/a. Igualmente podemos derivarlo al departamento de Orientación Educativa del Centro, en el que podrán proporcionarle herramientas para elaborar un horario de estudio para casa, diferentes técnicas de estudio,etc.

8.BIBLIOGRAFÍA:

8.1. DE AULA.

A parte del libro de texto recomendado este año de la editorial Editex Teleasistencia (José Antonio Neira, 2019), el alumnado dispone de varios libros consulta en los que poder comparar, realizar actividades y completar contenidos:

