



I.E.S Las Salinas, Avda. Al
Ándalus s/n 11100 San
Fernando (Cádiz)

CFGM. APSD 2º curso.
Docente: Verónica Muñoz Encinar

Curso 2021-2022

TELEASISTENCIA (105 horas) SEGUNDO CURSO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del **Real Decreto, 1593/2011, de 4 de noviembre**, encontramos 27 objetivos generales que deben ser alcanzados al finalizar las enseñanzas del CFGM en **Atención a Personas en Situación de Dependencia**. Igualmente el **RD, la Orden de 11 de marzo de 2013**, desarrolla el currículo en nuestra comunidad, señala la concreción curricular, que la formación del Módulo de Teleasistencia debe contemplar.

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Para alcanzar los aspectos básicos de **competencia profesional**, se establecen para el Módulo, unos **objetivos** expresados en términos de **resultados de aprendizaje**, y que son los que a continuación se enumeran:

RA1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

RA2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

RA3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

RA4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.

2. UNIDADES DE TRABAJO.

Las Unidades de Trabajo que componen el presente módulo formativo (MF) son:

Relación de unidades de trabajo con bloques temáticos y temporalizarían				
TRIMESTRE	Resultados de aprendizajes	Nº UT	Título	Temp.
1ª Evaluación	1.- Servicio de Teleasistencia: Organización, equipamiento, instalación. (40%)	1	U.T. 1 Introducción al servicio de Teleasistencia.	30
		2	U.T. 2 Las personas usuarias del servicio de Teleasistencia.	15
		3	U.T. 3 Elementos básicos del servicio de Teleasistencia.	20
		TOTAL PRIMERA EVALUACIÓN:		
2ª Evaluación	2.- Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión. (20%)	6	U.T. 6 Protocolos de actuación: gestión de llamadas salientes.	10
		4	U.T. 4 La comunicación telefónica y el entrenamiento de habilidades sociales	9
	3.- Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas. (20%)	5	U.T. 5 Protocolos de actuación: gestión de llamadas entrantes.	11
		4.- Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente. (20%)	6	U.T. 6 Protocolos de actuación: gestión de llamadas salientes.
TOTAL SEGUNDA EVALUACIÓN:			40	
Total de horas:				105

3. EVALUACIÓN.

Para aplicar los referentes de calificación se tendrá en cuenta el **grado de adquisición de los resultados de aprendizaje de referencia**, así como la adquisición de las competencias y objetivos generales de ciclo. La evaluación se realizará de la siguiente forma:

Cada unidad de trabajo deberá contemplar la adquisición de los respectivos **Resultados**

de Aprendizaje a través de los Criterios de Evaluación planteados a tal efecto, los cuales serán valorados a través de los **diferentes instrumentos diseñados y planificados para la evaluación de los mismos**; pudiendo estructurarse la valoración o calificación de cada una de las tareas evaluadas de forma diferente en las diversas unidades en las que se estructura el módulo. De forma general los instrumentos de evaluación serán entre otros:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación sistemática	Listas de control, diario del docente, exposiciones, actividades en clase
Comunicación directa	Cuestionarios, entrevistas, plataforma moodle, classroom, entrevistas, etc.
Análisis de las producciones del alumnado	Trabajos individuales, trabajos grupales, lecturas, casos prácticos, pruebas escritas o exámenes, portafolios, etc.

INSTRUMENTOS

Pruebas escritas, supuestos y exámenes
Trabajos individuales
Exposiciones y trabajos grupales
Lecturas
Portafolios digital

3.1. Evaluación continua.

La aplicación del proceso de evaluación continua requerirá la **asistencia regular** a clase y **la participación en las actividades** programadas.

El alumnado tendrá conocimiento al comienzo de **cada unidad de los criterios de calificación asociados**. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado **requiere su asistencia regular a las clases y actividades programadas** en el presente módulo. En casos de faltas de asistencia injustificadas y/o plagio, la calificación de los trabajos o actividades tendrá una calificación de 0.

Aquellas personas que tengan faltas de asistencia justificadas podrán realizar los exámenes y entregar los trabajos en una fecha alternativa al finalizar el trimestre.

3.2. Criterios de calificación

Para la calificación positiva del módulo se requieren **demostrar la adquisición de cada uno de los resultados de aprendizaje asociados al módulo** y por lo tanto la obtención de al menos de la **calificación de 5** en cada uno de los resultados de aprendizaje (RA):

- El alumno/a que no supere una o varias pruebas escritas, podrá realizar una **prueba de recuperación** de las unidades no superadas al **finalizar dicho trimestre**.
- Si un alumno/a no ha superado la correspondiente recuperación no superará los contenidos de ese trimestre y por lo tanto los RA; por lo que se realizará una

prueba en la **evaluación final en junio** donde deberá presentarse con las unidades no superadas.

- La asistencia a las pruebas evaluables; escritas, trabajos, exposiciones, etc. **Es un deber inexcusable del alumnado, siendo obligatoria su asistencia**, la ausencia a dichas pruebas el día señalado, aun estando justificadas, conllevarán que el alumnado pase a presentarse en el **periodo de recuperación al final de cada trimestre**.

3.3. Plan de recuperación y subida de nota.

Aquellos alumnos/as que no superen el módulo (septiembre-mayo) o quieran subir nota, deberán continuar con la asistencia a clase durante el mes de junio, donde realizarán actividades, exámenes de recuperación y/o un examen de toda la materia en caso de subida de nota.

4. RECURSOS.

Los recursos materiales utilizados serán entre otros los siguientes:

Didácticos:

- Manual “Atención y apoyo psicosocial” Editorial Mc Grao Hill educación.
- Manual “Atención y apoyo psicosocial” Editorial Altamar.
- Material legislativo complementario.

Material fungibles y reciclados: cartulinas, rotuladores, etc.

No fungible (portátiles) aportado en su mayoría por el alumnado además:

- Plataforma educativa Moodle centros y Google Classroom.
- Aplicaciones: Google Drive, Wix, Cannvas, etc.

Yo, _____ con D.N.I. _____

acepto los términos y condiciones del presente módulo para el curso 2021-2022

En _____ a _____ de _____ de 2021

Fdo