

**PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO:  
TELEASISTENCIA (TA)- BILINGÜE  
(2º CURSO)**

**C.F.G.M. DE “ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA”**



**IES ANTONIO MACHADO  
(CURSO 2019 – 2020)  
PROFESORA DEL MÓDULO:  
SUSANA Mª HERNÁNDEZ  
SANTANO**

Módulo	TELEASISTENCIA (TA)
Año académico	2019-2020
Ciclo formativo	CFGM ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA
Curso	2º

Duración total del Módulo (en horas)	105
Horas semanales	5
Profesorado: SUSANA MARÍA HERNÁNDEZ SANTANO	Firma:

Revisado por el/la Jefe/a del Departamento Didáctico.		
Jefe/a del Departamento Didáctico.	Fecha	Firma

2ª Revisión del Jefe/a de Departamento Didáctico		
Jefe/a de Departamento Didáctico	Fecha	Firma

## ÍNDICE:

1º NORMATIVA REGULADORA	4
2º INTRODUCCIÓN	4
3º ORIENTACIONES METODOLÓGICAS	5
4º OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO	5
5º COMPETENCIAS PERSONALES, PROFESIONALES Y SOCIALES ASOCIADAS	6
6º OBTENCIÓN DE UNIDADES A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE	7
7º RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y BLOQUES DE CONTENIDO. TEMPORALIZACIÓN	10
8º EVALUACIÓN	12
8.1. Procedimientos de evaluación y calificación	
8.2. Subida de nota	
8.3. Medidas de recuperación	
8.4. Evaluación continua	
8.5. Instrumentos de evaluación	
8.6. Criterios de calificación	
8.7. Actividades de refuerzo o mejora de las competencias	
8.8. Medidas de atención a la diversidad y necesidades educativas	
9º METODOLOGÍA	18
9.1. Principios metodológicos	
9.2. Estrategias didácticas	
9.3. Actividades de enseñanza y aprendizaje	
9.4. Bilingüismo	
9.5. Actividades extraescolares y complementarias	
10º TEMAS TRANSVERSALES	22
11º APLICACIÓN TIC EN EL AULA	23
12º INTERDISCIPLINARIEDAD E INTRADISCIPLINARIEDAD	23
13º ACCIÓN TUTORIAL	24
14º MATERIALES Y RECURSOS	25

## 1º NORMATIVA REGULADORA

RD 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas

ORDEN de 11 de marzo de 2013, por el que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia

ORDEN de 28 de junio de 2011, por la que se regula la enseñanza bilingüe en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía

INSTRUCCIONES de 9 de mayo de 2019, de la Dirección General de Innovación, sobre la organización y funcionamiento de la enseñanza bilingüe para el curso 2019/20

## 2º INTRODUCCIÓN

La programación didáctica que a continuación se desarrolla, está enmarcada dentro de la Formación Profesional Inicial, formación reglada de tipo polivalente dentro del Sistema Educativo Español. En este documento, de carácter flexible, se hace referencia al Título de Formación Profesional de *Técnico/a en Atención a Personas en Situación de Dependencia*, que es un Ciclo de Grado Medio enmarcado dentro de la familia profesional de *Servicios Socioculturales y a la Comunidad*.

El ciclo formativo consta de 2000 horas de duración repartidas en dos cursos académicos. La orden que desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia es la Orden de 11 de marzo de 2013. En dicho documento se refleja que la competencia general de dichos técnicos, y que viene establecida por el sistema productivo, es la de *ayudar en el ámbito sociosanitario, a personas y colectivos con especiales necesidades de salud física, psíquica y social (mayores, discapacitados, enfermos crónicos y convalecientes), aplicando las estrategias y procedimientos más adecuados, bajo la supervisión correspondiente en su caso, para mantener y mejorar su autonomía personal, sus relaciones con el entorno y su inserción ocupacional*.

El ciclo está constituido por diversos módulos formativos, asociados a las diversas unidades de competencia en las que se divide la competencia general y establecidas en el perfil profesional para estos técnicos/as, y otros módulos transversales, comunes a diversos ciclos formativos; socioeconómicos y un módulo de formación en centros de trabajo.

Este módulo de Teleasistencia será impartido en la modalidad bilingüe, implantada en el IES Antonio Machado en el curso 2017/2018. Este curso finalizará sus estudios la segunda promoción que cursa esta modalidad en nuestro centro; siendo éste el único centro de la Comunidad Autónoma de Andalucía que incluye esta modalidad en su oferta educativa para el C.F.G.M. en Atención a Personas en Situación de Dependencia.

La iniciativa de esta implantación surge con la intención de incrementar las salidas profesionales del alumnado de este ciclo. La cercanía de la localidad de La Línea de la Concepción a Gibraltar, hace que trabajar allí sea una posibilidad real para el alumnado que se gradúe en el presente año. Además, cada año, el IES Antonio Machado recibe

ofertas de empleo para nuestro alumnado procedente de países de habla inglesa. Por todo esto, y para que el alumnado esté preparado para poder acceder a la demanda de empleo actual en esta zona, es necesario que conozcan la lengua y la cultura inglesa, tanto de forma general como específica para su campo profesional.

### **3º ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La función de intervención y ejecución incluye aspectos como:
  - Recogida de información.
  - Organización de la actuación.
  - Establecimiento de ayudas técnicas.
  - Desarrollo de la actuación.
  - Aplicación de estrategias de intervención.
  - Control, seguimiento y evaluación de las actividades.
  - Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada.
  - Información y orientación a los usuarios y otros.
- La función de coordinación/mediación, incluye aspectos como:
  - Establecimiento de retroalimentación.
  - Derivación a otros servicios.
- La función de prevención y seguridad incluye aspectos como:
  - Generación de entornos seguros.
  - Aplicación de la normativa de seguridad y prevención.
- Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:
  - La atención de carácter asistencial a las personas en situación de dependencia.
  - La atención de carácter psicosocial a las personas en situación de dependencia.

### **4º OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- 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.

- 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.
- n) Seleccionar ayudas técnicas y de comunicación, relacionándolas con las posibilidades y características de la persona en situación de dependencia, para favorecer las habilidades de autonomía personal y social y las posibilidades de vida independiente.
- 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.
- s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- t) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- 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 medio ambiente.
- 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.

## **5º COMPETENCIAS PERSONALES, PROFESIONALES Y SOCIALES ASOCIADAS**

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

- 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.
- 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.
- n) Asesorar a 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.
- p) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibiendo y emitiendo según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- 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.

#### **6 ° OBTENCIÓN DE UNIDADES A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)**

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>UNIDADES</b>
RA 1: Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	Unidad 1. La Teleasistencia. Unidad 2. Oferta del servicio de teleasistencia. Unidad 3. El profesional de la teleasistencia y la seguridad en su puesto de trabajo. Unidad 6. El software del centro de atención.
RA 2: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.	Unidad 4. Gestión de llamadas entrantes y salientes. Unidad 6. El software del centro de atención.
RA 3: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	Unidad 4. Gestión de llamadas entrantes y salientes. Unidad 5. Llamadas de emergencia. Unidad 6. El software del centro de atención.
RA 4: Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	Unidad 4. Gestión de llamadas entrantes y salientes. Unidad 5. Llamadas de emergencia. Unidad 6. El software del centro de atención.

Se dedicará la primera semana del curso a la **EVALUACIÓN INICIAL**, tal y como se establece en la *Orden de 29 de septiembre de 2010*, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

<b>UD.1. LA TELEASISTENCIA</b>	
<b>Nº DE HORAS DE LA UNIDAD</b>	24/09 – 05/10 (10 HORAS)
<b>OGC:</b> a), j), n)	<b>CPPS:</b> a)



R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
1	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.	
UD.2. OFERTA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA		
Nº DE HORAS DE LA UNIDAD		08/10 – 26/10 (15 HORAS)
OGC: n), u)		CPPS: a), q)
R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
1	a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. 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.	
UD.3. EL SOTWARE DE TELEASISTENCIA		
Nº DE HORAS DE LA UNIDAD		29/10 – 28/11 (20 HORAS)
OGC: n), t), v)		CPPS: o), q), s)
R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
1	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	<p>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</p> <p>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</p> <p>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</p> <p>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</p>
3	<p>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</p> <p>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</p>
4	<p>a) Se han aplicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</p> <p>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</p> <p>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</p> <p>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>
<b>UD.4. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES</b>	
<b>Nº DE HORAS DE LA UNIDAD</b>	
29/11 – 14/01 (20 HORAS)	
<b>OGC:</b> a), n), p), q), r), s), w)	
<b>CPPS:</b> i), n), o), p), r), s), t), v)	
<b>R.A.</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
2	<p>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</p> <p>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</p> <p>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</p> <p>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</p> <p>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</p> <p>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</p> <p>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</p> <p>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</p>

3	<p>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</p> <p>e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.</p> <p>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</p> <p>g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</p> <p>h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</p>
4	<p>c) Se han aplicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</p> <p>d) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>e) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</p> <p>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</p> <p>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p>
<b>UD.5. LLAMADAS DE EMERGENCIA</b>	
<b>Nº DE HORAS DE LA UNIDAD</b>	15/01 – 11/02 (20 HORAS)
<b>OGC:</b> a), j), n), p), q), r), s), w)	<b>CPPS:</b> i), n), ñ), r), s), t), v)
<b>R.A.</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
3	<p>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</p> <p>e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.</p> <p>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</p> <p>g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</p> <p>h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</p>

4	f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.
<b>UD.6. EL PROFESIONAL DE LA TELEASISTENCIA Y LA SEGURIDAD EN SU CENTRO DE TRABAJO</b>	
<b>Nº DE HORAS DE LA UNIDAD</b>	12/02 – 18/03 (20 HORAS)
<b>OGC:</b> j), p), w), x), z)	<b>CPPS:</b> i), n), r), t), u)
<b>R.A.</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
1	<p>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</p> <p>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</p> <p>c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.</p> <p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p> <p>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</p> <p>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</p>

## 7º RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO Y BLOQUES DE CONTENIDOS. TEMPORALIZACIÓN

Hemos programado las unidades de trabajo con un **total de 105 horas**, incluyendo las horas destinadas a evaluaciones y actividades complementarias. Igualmente, hemos temporalizado las unidades de trabajo según los días lectivos del calendario escolar de 2019-20.

El tiempo estimado para cada Unidad Didáctica será flexible y se adaptará al ritmo y nivel de aprendizaje del alumnado.

TRIMESTRE	UNIDAD DE TRABAJO	BLOQUES DE CONTENIDO	TEMPORALIZACIÓN
<b>1ER TRIMESTRE</b>	Evaluación inicial	Todos	
	UT 1 La Teleasistencia	BLOQUE 1. Organización del puesto de trabajo	10 horas
	UT 2 Oferta del servicio	BLOQUE 1.	

	de teleasistencia	Organización del puesto de trabajo	15 horas	
	UT 3 El software del centro de atención	BLOQUE 1. Organización del puesto de trabajo	20 horas	
			<b>TOTAL: 45 HORAS</b>	
<b>2º TRIMESTRE</b>	UT 4 Gestión de llamadas entrantes y salientes	BLOQUE 2. Gestión de llamadas salientes BLOQUE 3. Gestión de llamadas entrantes BLOQUE 4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes	20 horas	
	UT 5 Llamadas de emergencia	BLOQUE 3. Gestión de llamadas entrantes BLOQUE 4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes	20 horas	
	UT 6 El profesional de la teleasistencia y la seguridad en su puesto de trabajo	BLOQUE 1. Organización del puesto de trabajo	20 horas	
			<b>TOTAL: 60 HORAS</b>	

### CONTENIDOS BÁSICOS:

#### 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.
- Prevención de riesgos laborales. Higiene, ergonomía y comunicación entre otros.
- 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.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- 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.
- Gestión de expedientes. Registros que los componen.
- 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.
- Adaptación a nuevas necesidades.

## **8º EVALUACIÓN**

*Art. 2. 5. Orden de 29 de septiembre de 2010*

### **8.1.- PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN**

Los criterios de calificación se reflejarán en cada una de las pruebas y son los siguientes:

A) Pruebas de contenidos teóricos, habilidades y destrezas:

- Se realizará una prueba de evaluación para determinar la adquisición de los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y objetivos generales de cada módulo al finalizar cada unidad didáctica, siendo posible realizar cada dos o más unidades cuando la asociación de resultados de aprendizaje a dichas unidades así lo aconseje. El alumno/a que no alcance algún resultado de aprendizaje o criterio de evaluación, realizará una única prueba de recuperación de aquellos resultados no alcanzados al finalizar dicho trimestre.
- Si un/a alumno/a no ha superado la correspondiente recuperación de la evaluación parcial, deberá presentarse en la evaluación final con el sistema de recuperación recogido de forma expresa y clara en el apartado recuperaciones de esta programación didáctica (realización de pruebas y/o entrega de actividades).
- Las pruebas escritas/orales podrán ser de preguntas cortas, de preguntas a desarrollar, exámenes tipo test y/o supuestos prácticos.
- Tanto en las actividades individuales como en las de grupos, la actividad no presentada no podrá ser evaluada y por tanto no se contará en la nota del apartado correspondiente. Para poder ser evaluado en estos indicadores se establecerá un sistema de recuperación de los criterios de evaluación no superados, por la no realización de la actividad concreta.
- Los criterios para la corrección de pruebas escritas de desarrollo son precisión, orden, claridad de conceptos, limpieza y lo más importante, una correcta expresión escrita. Por cada falta de ortografía se le descontará 0,1 puntos, hasta un máximo de 1 punto, y por mala presentación se restará también hasta un máximo de 1 punto en total. En las pruebas escritas se anotará el valor de cada pregunta.
- Si un alumno/a no asiste a una prueba escrita en el día señalado se presentará directamente en el día acordado para la recuperación, aunque sea una falta justificada.
- El/la alumno/a al que se coja copiando o pasando folios escritos, automáticamente estará suspenso en esa prueba escrita. Podrá recuperarla en el día fijado para la

recuperación de la evaluación parcial. Si se copia el día del examen de la recuperación de la evaluación suspenderá todo, sin derecho a recuperar dicha evaluación (aun teniendo todo lo demás aprobado). Recuperará en la convocatoria final de junio.

- Todo el alumnado que se incorpore más tarde a las clases podrá realizar una prueba escrita de las pruebas escritas perdidas, ahora bien, ésta se hará cuando se hayan terminado totalmente las adjudicaciones. La realizarán todos los que estén en estas circunstancias y no uno por uno en cada nuevo ingreso. Asimismo, deberá realizar aquellas actividades individuales y grupales que sean evaluables, y que los/as compañeros/as hayan entregado y/o expuesto.

#### B) Actividades grupales e individuales:

- El alumno/a que no supere (se considerará que una actividad individual y/o grupal está superada cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 puntos) una o varias actividades individuales o grupales, en caso de ser el único instrumento para calificar un determinado criterio de evaluación, deberá recuperarlas al finalizar dicho trimestre según el sistema de recuperación.
- Todas las actividades deberán entregarse en la fecha que la profesora indique. No se recogerán fuera de plazo.
- Las actividades deberán entregarse en el formato que se indique y siguiendo las pautas dadas por el/la profesor/a.
- Si una actividad no cumple con lo pedido puede ser devuelta y deberá entregarse a el/la profesor/a con las pertinentes correcciones. Los criterios de calificación para cada una de las actividades se darán al alumnado de antemano a la realización de la misma.
- Si un/a alumno/a no entrega una actividad individual, no tendrá nota en ese trabajo.
- Si un/a alumno/a no se presenta a la exposición de una actividad grupal no tendrá nota en ese trabajo. Así mismo, si ese alumno/a no asiste a clase en los días que se dedique a la elaboración del trabajo y su falta de asistencia no es justificada, no podrá realizar ese trabajo.
- Las actividades complementarias serán obligatorias y la no asistencia se computará como faltas de asistencia en los módulos afectados por su horario, exceptuando aquellos casos justificados por actividades de obligado cumplimiento. En este caso se exigirá al alumno/a un trabajo de investigación en el que se recojan los contenidos que se han trabajado en la actividad.

Para los dos últimos supuestos, en caso de ser el único instrumento para calificar un determinado criterio de evaluación, las actividades no superadas deberán ser recuperadas al finalizar dicho trimestre según el sistema de recuperación recogido en esta programación didáctica.



## **8.2.- SUBIDA DE NOTA:**

Se hará siguiendo lo establecido en la Orden de 29 de septiembre de 2010. El alumnado de este módulo que desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá obligación de asistir a clase y continuar con actividades lectivas hasta la fecha de finalización de régimen ordinario de clase, que no será anterior al día 22 de junio. Al finalizar este periodo, realizarán un examen de toda la materia del módulo.

## **8.3.- MEDIDAS DE RECUPERACIÓN:**

En **cada trimestre** se realizará un solo examen de recuperación, de manera que el alumnado pueda adquirir los contenidos mínimos y los resultados de aprendizaje. Este examen tendrá lugar antes o después de la finalización de cada trimestre. Además deberá entregar todas las actividades que se hayan realizado durante el trimestre.

La ponderación de los distintos instrumentos de calificación utilizados en el sistema de recuperación se realizará sobre 10 puntos ya que la Orden de evaluación de 2010 indica que la calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales, no estableciendo distinción entre evaluaciones parciales y evaluación final.

## **8.4.- EVALUACIÓN CONTINUA:**

Según la Orden del 29 de septiembre de 2010, la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo. Por tanto, y al realizar una evaluación criterial, ésta demanda la valoración de todas o gran parte de las actividades que integran el proceso. La no asistencia a clase impedirá que se lleve a cabo. Para la superación de aquellas actividades no realizadas, se habilitarán mecanismos de recuperación tal y como se describen en el apartado anterior.

## **8.5.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:**

Los instrumentos de evaluación son técnicas, recursos o procedimientos usados para obtener información acerca de todos los factores que intervienen en el proceso formativo con la finalidad de poder llevar a cabo en cada momento la evaluación correspondiente. Se proponen los siguientes:

- 1. Pruebas escritas.** Al menos una vez al trimestre, se realizará una prueba escrita (examen) que servirá para evaluar los objetivos más memorísticos de cada unidad de trabajo. El tipo principal de pregunta será el de respuesta múltiple (“tipo test”), aunque no se descarta la aparición de preguntas de respuesta corta.
- 2. Actividades individuales o grupales.** En cada unidad se realizarán actividades para evaluar ciertos objetivos que requieran reflexión o cuya amplitud rebase la posibilidad de ser evaluados en la prueba escrita. Estos trabajos pueden ser: murales, folletos, exposiciones orales, elaboración de fichas de trabajo, dossiers de recursos, trabajos de investigación, etc. Los trabajos de clase estarán diseñados para ser empezados y terminados en el aula, por lo que no se permitirá la evaluación de los mismos en un momento posterior.

- 3. Supuestos prácticos y prácticas profesionales.** Cada unidad contiene objetivos de tipo procedimental (como el empleo de técnicas de comunicación y de gestión de llamadas), que son susceptibles de ser evaluados por **observación directa**. Así pues, en cada unidad se realizarán prácticas en las que el alumnado demostrará la consecución de dichos objetivos procedimentales y que serán evaluadas por observación directa (estructurada por una lista de control). En algunas unidades de trabajo (como la UT 1 o la UT 2), las prácticas serán escritas y consistirán en la resolución de casos prácticos.

Cada prueba y trabajo se evaluará con una nota de 0 a 10 puntos, que será la suma de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los apartados de cada instrumento. Se precisará para su superación una nota superior a 5.

### 8.6.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

Siguiendo la Orden de 29 de septiembre de 2010, usaremos en este módulo el sistema de evaluación continua por lo que la evaluación estará presente durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y no sólo al final de las unidades de trabajo o del trimestre. Lo momentos de la evaluación continua serán:

- La primera semana de clase, **evaluación inicial**. Su objetivo será constatar el nivel de conocimientos y la motivación del alumnado para poder ajustar la metodología didáctica: se dará más peso a contenidos teóricos o prácticos, se equilibrará el trabajo individual y en grupo, se orientará la materia hacia el mundo laboral o la continuación en los estudios, etc. Esta evaluación no tendrá reflejo en la calificación.
- Durante todo el curso, **evaluación sumativa**. Se realizará al final de cada trimestre, o sea, trimestralmente, y a partir de la media aritmética de las calificaciones obtenidas en las distintas unidades de trabajo evaluadas.
- Al final de curso, **evaluación final**. Esta calificación resultará de la nota media de las calificaciones de las evaluaciones sumativas, o sea, de los tres trimestres.

La nota de cada Unidad Didáctica se obtiene aplicando la siguiente fórmula de ponderación:

CONOCIMIENTOS	INSTRUMENTOS	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
<b>Contenidos teóricos, habilidades y destrezas</b>	Prueba escrita, prácticas y trabajos de investigación	Plantilla correctora Rúbricas	<b>90%</b>
<b>Interés por la materia</b>	Responsabilidad, iniciativa, metodología, orden, participación y empatía	Plantilla correctora Rúbricas	<b>10%</b>

**Trabajo diario (realización de las actividades y trabajos propuestos):** cuaderno de clase, actividades de carácter práctico. Influirá en la evaluación con una ponderación del **30%**.

<b>10%</b>	Actividades en clase (individuales, en pareja o grupo)
<b>20%</b>	Supuestos prácticos Prácticas profesionales

Para ponderar adecuadamente el parámetro del presente punto, se establecerá una rúbrica de evaluación por actividad y trabajo propuesto.

**Pruebas Objetivas:** Tests de respuestas alternativas auto evaluables o de preguntas teóricas sobre conceptos impartidos. Su objeto es medir si se ha logrado a través de las actividades programadas, por medio de los procedimientos adecuados, los conceptos impartidos. Influirá en la evaluación con una ponderación del **50 %**.

<b>50%</b>	Prueba específica escrita
------------	---------------------------

**Interés por la materia:** Pondera un **10 %** de la nota final de la Unidad Didáctica.

<b>10%</b>	Responsabilidad, iniciativa, metodología, participación y empatía.
------------	--

**Bilingüismo:** las actividades realizadas para mejorar **la competencia en L2**, se evaluarán en cada una de las unidades temáticas de la siguiente forma:

<b>5%</b>	<b>Prueba escrita (vocabulario y gramática):</b> en cada uno de los exámenes parciales del trimestre, el alumnado deberá responder a varias preguntas sobre los contenidos en inglés trabajados en cada unidad.
<b>5%</b>	<b>Ejercicios realizados en clase:</b> durante el desarrollo de cada unidad temática, el alumnado realizará ejercicios y actividades en inglés que deberán entregar a la profesora para su corrección.

Tal y como se encuentra establecido en las Instrucciones de 7 de junio de 2018, de la Dirección de innovación y formación del profesorado, sobre la organización y funcionamiento de la enseñanza bilingüe para el curso 2018/19, *el profesorado de ANL y MPNL tendrá en cuenta en su evaluación los descriptores del nivel de competencia lingüística alcanzado por el alumnado de acuerdo con el MCERL, si bien priorizará el desarrollo de los objetivos propios del área, materia o módulo profesional sobre la producción lingüística, que no deberá influir negativamente en la valoración final del área.* Es por ello que, en vistas de los resultados obtenidos en la evaluación inicial, **la calificación en la competencia L2 tendrá un valor del 10% dentro de la calificación final de cada una de las unidades temáticas.**

## **8.7.- ACTIVIDADES DE REFUERZO O MEJORA DE LAS COMPETENCIAS:**

La determinación y planificación de actividades, ya sean de recuperación, refuerzo o mejora, se hará, partiendo del análisis de las necesidades y dificultades reales del alumnado que han impedido que aprueben en las evaluaciones parciales o en su caso, precisen para mejorar sus capacidades. A partir de esta valoración haremos actividades

de síntesis y motivadoras que se adaptarán a las necesidades concretas, que pueden ser a modo de ejemplo:

- **Actividades de Refuerzo:** refuerzo en la explicación de los contenidos no comprendidos y realización de ejercicios prácticos pero dando más orientaciones. También deberán realizar una prueba escrita correspondiente a la unidad o unidades no superadas (resultados de aprendizaje no alcanzados).
- **Actividades de Ampliación:** realización de trabajos de investigación.

Se realizarán durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final.

### **8.8.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y NECESIDADES EDUCATIVAS:**

Las actividades formativas, así como los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad se adaptarán, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título.

## **9º METODOLOGÍA**

### **9.1.- PRINCIPIOS METODOLÓGICOS:**

La metodología a utilizar debe ser **activa y flexible**, permitiéndonos así elegir las estrategias didácticas más adecuadas en cada caso, y debe partir de los **conocimientos previos** del alumnado a través de una evaluación inicial que se llevará a cabo durante las primeras semanas de curso, permitiendo la construcción de **aprendizajes significativos**.

Por tanto el desarrollo de las clases se basará en:

- Tomar como punto de partida lo que los alumnos y alumnas conocen y piensan sobre los contenidos de cada unidad didáctica.
- Fomentar el diálogo y el debate como elementos que mejoran la comunicación y facilitan la participación activa del alumnado.
- Organizar un conjunto de actividades que se ajusten a los fines educativos propuestos en cada unidad.
- Trabajar con información presentada por el profesor/a o bien aportada por los alumnos/as como consecuencia de trabajos de investigación ( anuarios estadísticos, páginas Web, publicaciones y revistas, periódicos, etc...).
- Fomentar un clima de trabajo adecuado en el que esté coordinado el trabajo individual con el trabajo en grupo.

- La metodología también se fundamentará en el aprendizaje mediante la observación, investigación y deducción personal o en grupo de los procesos que se estudien. Quiere esto decir que en muchos casos, el docente no satisfará todas las dudas que se planteen, sino que por el contrario, impulsará al alumnado a trabajar sobre el tema, debatiéndose entre todos las posibles respuestas.
- Adoptar un planteamiento metodológico que sea flexible, eligiendo las estrategias más adecuadas en cada caso.
- El proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado debe ser individualizado, en cuanto a utilización de recursos materiales, desarrollo personal y evaluación, de manera que se sienta integrado en su formación y adquiera autoconfianza para enfrentarse posteriormente al mundo laboral donde pueda afrontar los problemas que puedan surgir a lo largo de su vida profesional.

## **9.2.- ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:**

La elección de estrategias didácticas deberá estar orientada en todo momento por el tipo y el grado de los aprendizajes que se pretenden conseguir, variando en función de que estos sean de carácter conceptual o procedimental. Además, se orientarán como acciones de motivación y participación del alumno/a en su proceso de enseñanza- aprendizaje.

Dentro de las numerosas estrategias didácticas podríamos destacar las siguientes:

- Exposición teórica.
- Simposios elaborados por los alumnos.
- Foros celebrados por diferentes alumnos.
- Dinámicas de grupo.
- Puesta en práctica de técnicas profesionales.
- Simulación de casos.
- Estudio de casos lo más cercanos posible a la realidad laboral.
- Visitas a entidades y organismos públicos o privados.
- Pruebas objetivas de tipo teórico y práctico.

El plan de trabajo a seguir en el desarrollo de cada unidad didáctica es el siguiente:

### **Clase expositiva e interactiva:**

- Actividades de introducción–motivación y de conocimientos previos.
- Repaso de contenidos de sesiones anteriores.
- Explicación realizada por el profesorado ayudado por los recursos didácticos habituales, así como la utilización de técnicas de trabajo cooperativo por parte del alumnado (grupo de expertos).
- Resolución de dudas.
- Realización de actividades de desarrollo y consolidación.

### **Desarrollo práctico del módulo:**

- Ejecución de las técnicas correspondiente por parte del profesorado.
- Videos explicativos.
- Aprendizaje de técnicas entre iguales.
- Ejecución de la técnica por los alumnos/as, de forma individual o por grupos. Para ello utilizaremos los equipos y materiales disponibles en el taller y los alumnos harán un registro de prácticas.

Las actividades de enseñanza–aprendizaje siempre serán dirigidas, coordinadas y supervisadas por los profesores.

### **9.3.- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE:**

Las actividades nos servirán de ayuda para que al alumnado adquiera los contenidos y procedimientos de cada unidad. Las actividades:

- Permitirán desarrollar las diferentes estrategias didácticas que se propongan.
- Permitirán los procesos de flujo y tratamiento de la información.
- Serán procesos orientados a la consecución de los objetivos educativos del módulo.
- Serán procesos interactivos entre alumnos y profesores.
- Serán PROCESOS ORGANIZADOS.

En el diseño de las actividades didácticas se tendrá en cuenta el tipo y su secuencia a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. A modo de ejemplo se podrá tener en cuenta la siguiente clasificación:

- **Actividades de Motivación/Iniciación:** Estas actividades tienen como finalidad implicar al alumno/a hacia el tema a estudiar. Consisten principalmente en realizar una lluvia de ideas o debates de los contenidos más interesantes de la unidad.
- **Actividades de Desarrollo:** Estas actividades en su conjunto, van a ser las que permitan que el alumnado aprendan los contenidos de la Unidad.
- **Actividades de Aplicación:** una vez consolidados los aprendizajes de la unidad, llega el momento de aplicarlos a través de las “actividades de aplicación”. En concreto proponemos: elaboración de glosario de términos de la unidad, resolución de ejercicios prácticos.
- **Actividades de ampliación:** Permiten construir nuevos conocimientos al alumnado que han realizado de forma satisfactoria las actividades de desarrollo.
- **Actividades de refuerzo:** Orientadas a atender a aquellos/as alumnos/as que no han conseguido los aprendizajes previstos.
- **Actividades de cierre:** Concretar los conceptos fundamentales de la unidad y ayudar al alumno/a a tener una visión global y lo más clara posible del tema tratado (como por ejemplo realizar un mapa conceptual con todos los contenidos de la unidad).

- **Actividades en inglés** vinculadas a los resultados de aprendizaje y basadas en la metodología AICLE (Aprendizaje Integrado de Conocimientos y de Lengua Extranjera) elaborados por el profesorado.

#### **9.4.-BILINGÜISMO:**

El Programa Bilingüe se inició en el IES Antonio Machado en el curso 2017/2018, por lo que el curso pasado tituló la primera promoción que ha cursado sus estudios en esta modalidad. Durante este curso se mantendrá el bilingüismo y serán los mismo módulos los que se impartirán en L2, siendo uno de ellos el que nos ocupa en esta programación didáctica. Por ello, la metodología utilizada debe adaptarse a esta circunstancia.

En concreto, en nuestro módulo de Teleasistencia se implementarán las siguientes estrategias metodológicas para que el alumnado mejore su competencia lingüística en inglés:

1. *Usar el inglés para la interacción oral en clase.* Los saludos, instrucciones, preguntas, etc., se harán siempre en este idioma. A medida que el curso avance, se practicarán diálogos en inglés de contenidos útiles para el Técnico en APSD y orientados a mejorar las competencias lingüísticas.
2. *Trabajar recursos didácticos en inglés.* En cada unidad didáctica se realizarán actividades (ejercicios, visionado de películas, canciones, seguimiento de recetas, etc.) en inglés, utilizando la metodología AICLE.
3. Fomentar *la utilización del Portfolio Europeo de las Lenguas (PEL)*, tanto en su versión papel como en la electrónica (e-PEL).
4. *Desarrollar actividades extraescolares y complementarias* que faciliten el aprendizaje del alumnado.
5. *Actividades preparadas por un/a auxiliar de conversación*, con el objetivo de reforzar las destrezas orales del alumnado en L2.

Esta metodología hará hincapié en la utilización de vocabulario técnico-profesional y de estructuras lingüísticas idóneas para el desarrollo de las competencias profesionales propias del ciclo formativo, así como del conocimiento de la cultura profesional en el ámbito de la L2, y estarán siempre adaptadas al nivel de conocimiento de inglés del alumnado para garantizar el aprovechamiento de las mismas, tal y como se recoge en la Orden de 28 de junio de 2011 y en las Instrucciones de 15 de mayo de 2019.

#### **9.5.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS**

Los contenidos del módulo y la metodología a emplear para su desarrollo determinan que se deba abandonar en diversas ocasiones el espacio físico del aula y del instituto para realizar visitas a entidades y recursos. Estas visitas serán organizadas, dinamizadas y evaluadas tanto por el departamento del ciclo como por los alumnos/as, con el objetivo de incentivar su participación. Por otra parte, también se realizarán invitaciones a expertos relacionados con la materia.

Las actividades complementarias son de **carácter obligatorias** siempre que sean dentro del horario académico. De no asistir a las mismas, el alumnado deberá permanecer en el centro realizando otras actividades que el profesorado considere oportuno. La no asistencia a las mismas o la no permanencia en el centro computará como falta de asistencia.

### **Las Actividades Complementarias y Extraescolares propuestas son:**

- **Visita** centro de teleasistencia de la Junta de Andalucía en MALAGA. Fecha por determinar.
- **Charla de diferentes profesionales del sector:** del personal del Servicio de Teleasistencia de Cruz Roja Algeciras, entre otros.
- **Charla de Prevención de Riesgos Laborales** en coordinación con el profesorado de la Especialidad de FOL.
- **Visita a diferentes recursos de atención a personas en situación de dependencia en Gibraltar.**
- **Celebración de días festivos especiales, efemérides y convivencias** (Ejemplo: Halloween, Día de la Paz, Día de Andalucía, Día de la Alimentación, Día de la Discapacidad, Día del Saludo, Día de la Lectura, etc.). Se prepararán actividades diversas relacionadas con cada una de estas fechas.
- **Feria de Ciclos Formativos:** el alumnado participará en la organización y durante el desarrollo de la Feria de Ciclos Formativos que se celebrará en el 3er trimestre en nuestra localidad. Para ello, se trabajará en la elaboración de materiales, adorno de stands y recibimiento de visitantes.
- **Participación en distintos eventos organizados por la Comunidad Educativa.**

Las fechas y horarios de todas estas actividades serán concretadas con las diferentes empresas e instituciones a principio de curso o a lo largo del mismo. Todas estas actividades quedan recogidas en la programación de departamento y coordinadas en colaboración con el Departamento de Actividades Complementarias y Extraescolares del nuestro centro educativo.

### **10º TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la educación en valores y la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40).

1. Educación moral y cívica: derechos humanos, valores de una sociedad libre y democrática.
2. Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
3. Educación para la igualdad en ambos sexos.
4. Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia.
5. Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva.
6. Educación para el consumo: consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.
7. Educación ambiental: cuidado con el medio ambiente.
8. Educación vial: seguridad y respeto a las normas.
9. Educación para el ocio: utilización responsable del tiempo libre y del ocio.
10. Cultura andaluza: el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efeméride relacionada.



## 11º APLICACIONES T.I.C. EN EL AULA

Uno de los objetivos perseguidos en esta programación será que el alumnado se familiarice con el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y que las perciban además de con un uso lúdico, como una herramienta de trabajo para obtener información sobre los temas de nuestro módulo es decir, como una técnica más del proceso de aprendizaje.

Su evaluación se realizará mediante la comprobación del manejo de Internet, la habilidad para encontrar información y la elaboración del trabajo propuesto. El alumnado realizará además trabajos utilizando diferentes aplicaciones informáticas que permitan el desarrollo de la tarea en modo presentación (tipo power point o similar).

**Plataforma Classroom:** Se trabajará a través del curso de Teleasistencia creado en la intranet. A través de esta herramienta el alumnado podrá consultar y ampliar la información, los contenidos, actividades de refuerzo y ampliación, pruebas de exámenes...etc.

**Emulador de llamadas de teleasistencia Ampersand:** Se utilizará un emulador de llamadas para la realización de prácticas profesionales consistentes en simulación de llamadas entrantes y salientes de un Servicio de Teleasistencia.

## 12º INTERDISCIPLINARIEDAD E INTRADISCIPLINARIEDAD

El docente debe tener en cuenta este concepto en la elaboración de su programación para la consecución de la eficacia y de la eficiencia, puesto que por un lado optimizamos un recurso tan valioso como es el tiempo, lo cual nos permitirá avanzar o ampliar los contenidos propios y por otro lado evitaremos la reiteración de los mismos. Dentro del mismo, el módulo de teleasistencia encuentra coincidencias con los módulos de:

- Destrezas sociales.
- Apoyo domiciliario.
- Empresa e iniciativa emprendedora.

Otro concepto a mencionar, íntimamente relacionado con este es la INTRADISCIPLINARIEDAD, entendemos ésta dentro del propio módulo de teleasistencia:

Los contenidos trabajados en las unidades 3 y 4 sobre la gestión de llamadas entrantes y salientes es contenido esencial para el abordaje del contenido de la unidad 5 sobre llamadas de emergencia.

La unidad 3 se trabajará durante el primer trimestre pero será objeto de trabajo durante el resto del curso, debido a que el resto de unidades están dedicadas a la gestión de llamadas y a las prácticas relacionadas con el uso de un simulador de teleasistencia.

Cabe añadir que se participará en diferentes proyectos eTwinning, favoreciendo la internacionalización del centro y la práctica de diferentes destrezas comunicativas

conducentes a la mejora de las competencias en lengua extranjera.

### 13º ACCIÓN TUTORIAL

Respecto a los/as tutores/as, se les considera una pieza clave dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, ya que mueve, coordina y recoge las aportaciones y sugerencias de toda la comunidad educativa, siendo su actuación integradora y equilibradora en el proceso educativo.

Tal es así, que el Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los institutos de educación secundaria, recoge en sus artículos 90 y 91, que los/as tutores/as ejercerán la dirección y orientación del aprendizaje del alumnado y el apoyo en su proceso educativo en colaboración con las familias.

La orientación y la acción tutorial no es una acción que se desarrolle de forma aislada, sino que está sujeta a una actuación educativa programada denominada Plan de Orientación y Acción Tutorial.

La Colaboración con las familias: Dentro del actual sistema educativo, las familias constituyen una pieza clave, por ello, como docente, es necesaria la colaboración de este sector para alcanzar una verdadera calidad en la educación, tal como viene reflejado en el artículo 91 de la LOMCE y en el artículo 29 de la Ley 17/2007, de 10 de diciembre de educación de Andalucía.

### 14º MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales y recursos didácticos tendrán la finalidad de ayudar y servir de apoyo a las explicaciones que se darán en cada unidad didáctica.

Las características que debe tener la bibliografía de aula para que realmente sirva de ayuda a los alumnos/as son las siguientes:

- Los documentos, libros, textos que manejen deben ser **claros, precisos y sencillos de comprender** para que realmente sea agradable acudir a ellos y no suponga un esfuerzo extra el entenderlos e interpretarlos.
- Debe estar **correctamente estructurada** para poder buscar sin dificultades la información que precisen en cualquier momento.
- Los textos que compongan la bibliografía han de estar **actualizados**.

#### Recursos necesarios:

- Aula – taller de informática en entorno de red con acceso a internet.
- Pizarra convencional y pizarra digital.
- Proyector.
- Ordenadores individuales que tengan instalado el sistema operativo, suites y aplicaciones a nivel de usuario.

- Plataforma de simulación de llamadas de teleasistencia *Ampersand*.
- Manual de clase: *Neira Fernández, José Antonio (2018). Madrid: Editorial Editex.*

**Recursos Webs:**

- [www.domusvi.es/teleasistencia/](http://www.domusvi.es/teleasistencia/)
- [www.tunstall.com](http://www.tunstall.com)
- [www.imsero.es](http://www.imsero.es)
- [www.infojobs.net](http://www.infojobs.net)
- <http://bit.ly/2F85cdS>
- [www.insht.es/portal/site/Insht/](http://www.insht.es/portal/site/Insht/)