

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15022607	Ánxel Casal - Monte Alto	Coruña (A)	2022/2023

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
SSC	Servizos socioculturais e á comunidade	CMSSC01	Atención a persoas en situación de dependencia	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0831	Teleasistencia	2022/2023	0	104	0

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA MARIA FERNÁNDEZ GARCÍA, MARÍA CARMEN LOUZAO RODRÍGUEZ, MÓNICA FERNÁNDEZ LÓPEZ, VIRGINIA ALONSO PAZ, PATRICIA ABEL FERNÁNDEZ GARCÍA (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.
RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.
RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríbense as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.3 Descríbense as normas de hixiene, ergonomía e comunicación que preveñen riscos sobre a saúde de cada profesional.
CA1.4 Argumentouse a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.
CA1.7 Descríbense as continxencias máis habituais no uso das ferramentas telemáticas.
CA1.8 Xustificouse a importancia de garantir a confidencialidade da información e o dereito á intimidade das persoas.
CA2.3 Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.
CA2.5 Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.
CA2.6 Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.
CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.
CA3.1 Seguíronse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida.
CA3.3 Adecuouse ás características da persoa usuaria a explicación sobre as características e as prestacións do servizo, así como sobre o funcionamento do terminal e os dispositivos auxiliares.
CA3.5 Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.
CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.
CA3.7 Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.
CA3.8 Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.
CA4.1 Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.
CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.

Criterios de avaliación do currículo
CA4.3 Describíronse os tipos de informes do servizo de teleasistencia.
CA4.5 Identificáronse os aspectos da súa práctica laboral susceptibles de mellora.
CA4.6 Identificáronse as situacións en que cumpra a intervención de diferentes profesionais.
CA4.7 Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.
CA4.8 Valorouse a importancia de adecuar a súa competencia profesional a novas necesidades no campo da teleasistencia.

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.
RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.
RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.

### 2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.2 Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.
CA1.5 Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.
CA1.8 Xustificouse a importancia de garantir a confidencialidade da información e o dereito á intimidade das persoas.
CA2.1 Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.
CA2.2 Seleccionáronse na aplicación informática as axendas para realizar durante a quenda de traballo.
CA2.3 Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.
CA2.4 Seleccionouse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.
CA2.5 Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.
CA2.6 Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.
CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.

Criterios de avaliación do currículo
CA3.1 Seguíronse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida.
CA3.2 Verificouse a alta da persoa no servizo.
CA3.3 Adecuouse ás características da persoa usuaria a explicación sobre as características e as prestacións do servizo, así como sobre o funcionamento do terminal e os dispositivos auxiliares.
CA3.4 Actualizáronse os datos da persoa na aplicación informática.
CA3.5 Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.
CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.
CA3.7 Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.
CA3.8 Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.
CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.
CA4.4 Elaboráronse informes de seguimento.
CA4.7 Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.
CA4.8 Valorouse a importancia de adecuar a súa competencia profesional a novas necesidades no campo da teleasistencia.

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

En relación ao módulo de Teleasistencia, o alumnado debe coñecer as características do servizo, como se solicita, a quen vai dirixido e todo o relacionado coa prevención de riscos no posto do Técnico/a de Teleasistencia.

En canto á intervención profesional, o alumnado debe coñecer os tipos de chamada saíntes e as situacións nas que se precisa a programación deste tipo de chamadas; saber realizar, segundo os protocolos, as chamadas saíntes de axenda e as motivadas pola entrada de alarmas e recibir chamadas entrantes dando a resposta acaída en cada situación, elaborando os documentos e rexistros necesarios durante a súa intervención. O alumnado debe realizar informes, comunicar incidencias, recoller propostas de mellora e coñecer os distintos documentos que se xeran no servizo.

Segundo o Decreto 226/2102, do 18 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en Atención a Persoas en Situación de Dependencia, os criterios de avaliación que se corresponden co anterior serán os seguintes:

CA1.1  
CA1.4  
CA1.5  
CA1.6  
CA1.7  
CA1.8  
CA2.1

CA2.2  
CA2.6  
CA3.1  
CA3.2  
CA3.4  
CA3.6  
CA3.7  
CA4.2  
CA4.4  
CA4.6

A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio. Se cualificará de 0 a 10 puntos sendo necesario acadar unha nota igual ou superior a cinco para pasar á seguinte proba. As persoas candidatas que non superen a primeira parte da proba serán cualificados cun 0 na segunda parte da proba.

A segunda parte da proba tamén terá carácter eliminatorio. A puntuación será de 0 a 10. Será necesario ter un cinco ou máis para superala e facer media coa proba anterior. As persoas candidatas que non superen a segunda parte da proba terán como máximo un catro de nota.

A nota final será o resultado da media aritmética de ambas probas, expresada con números naturais enteiros, entre 1 e 10, redondeando á unidade máis próxima. Sempre e cando se acade a puntuación mínima de 5 puntos, se o primeiro decimal é igual ou inferior a 5, a nota redondéase á baixa. Pola contra, se ese primeiro decimal é superior a 6, a nota sería redondeada á alza.

Non se admitirá o uso de ningún aparato electrónico ou de comunicación co exterior desde o inicio de cada una das probas, incluído o chamamento, e ata o remate das mesmas, salvo expresa indicación notificada previamente do profesorado responsable. Isto inclúe teléfonos móbiles (que non poderán ser empregados como reloxo), tabletas dixitais, ou calquera outro dispositivo.

Unha vez iniciadas as probas escritas as persoas candidatas agardarán un mínimo de vinte minutos antes de poder abandonar a aula na que se estea a realizar, e entregarán a proba asinada ao profesorado responsable. Non se poderá retirar da aula ningunha copia do exame nin ningún elemento auxiliar empregado durante a realización do mesmo.

A comisión de avaliación poderá excluir a calquera aspirante que leve a cabo acción de tipo fraudulenta ou incumpra as normas de prevención, protección e seguridade durante a realización das probas. Neste caso a cualificación será dun 0.

#### **4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

##### **4.a) Primeira parte da proba**

Consistirá na resolución por escrito dunha proba de carácter teórico, que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. Poderá incluír preguntas de distinto tipo onde será importante atender ás instrucións dos enunciados (explicar, definir, describir, enumerar, exemplificar, caracterizar, sintetizar, desenvolver unha teoría, dar unha opinión) coa finalidade de ser preciso nas respostas. Tamén pode conter preguntas tipo test, verdadeiro e falso, de relacionar e completar.

Nas preguntas tipo test, cunha única opción correcta de resposta, a corrección seguirá a seguinte fórmula: cada 2 erros, réstase 1 acerto. As preguntas en branco non descontan.

Nas preguntas de verdadeiro e falso, nas de relacionar e nas de completar, cada dous erros anularán un acerto.

As persoas participantes deberán dominar e coñecer o vocabulario específico do módulo.



Non se poderá utilizar material de consulta.

O tempo máximo para a realización desta proba é de dúas horas.

Para a realización da proba será necesario un bolígrafo negro ou azul de tinta indeleble.

Non está permitido o acceso ás probas con teléfono móbil.

A persoa candidata debe portar DNI ou pasaporte para acreditar a súa identidade.

#### **4.b) Segunda parte da proba**

Consistirá na resolución por parte da persoa candidata de un ou de varios supostos prácticos, utilizando o ordenador e deixando constancia por escrito das accións realizadas, que amosen un dominio coherente, global, aplicado e equilibrado dos mínimos esixibles do módulo, e que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Terase en conta o uso e dominio do vocabulario específico do módulo e da informática básica precisa para facer os rexistros necesarios.

Non se poderá utilizar material de consulta.

O tempo máximo para esta proba será dúas horas.

Para a realización da proba precisárase un bolígrafo azul ou negro de tinta indeleble.

Non está permitido o acceso á proba con teléfono móbil.

A persoa candidata acreditará a súa identidade con DNI ou pasaporte.