

C.F.G.M. "ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA"

**INFORMACIÓN A PADRES/MADRES Y ALUMNADO MAYOR DE EDAD
C.F.G.M. "ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA"**

MÓDULO: TELEASISTENCIA Curso: 2º 2025/26

Profesora: **Vanesa Coto Ledesma**

MÓDULO: TELEASISTENCIA	CURSO: 2º
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPECÍFICOS DEL MÓDULO</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 de gestión. ○ RA3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas. ○ RA4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente. 	<p>CONTENIDOS MÍNIMOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organización del puesto de trabajo. 2. Gestión de llamadas salientes. 3. Gestión de llamadas entrantes. 4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes.

EVALUACIÓN : Criterios de evaluación

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS
RA1	<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>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</p> <p>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</p> <p>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</p> <p>Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</p>
RA2	<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>
RA3	<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>
RA4	<p>a) Se han explicado 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>



RESULTADOS DE APRENDIZAJE			Instrumento de evaluación
Específicos del módulo	RA1	50%	PO, OA, OE
	RA2*	18%	
	RA3*	18%	
	RA4*	14%	

- Los RA marcados con un asterisco deberán tener una calificación igual o superior a 5 para la superación del módulo profesional,

debido a su relevancia para el perfil profesional del título al que corresponden.

UNIDAD DIDÁCTICA	Horas destinadas	RA Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS
UD1. Introducción al Servicio de teleasistencia.	18	RA1 (a, h)
UD2. Organización del Servicio de Teleasistencia	24	RA1 (a, b, c, d)
UD3. La tecnología en la teleasistencia	12	RA1 (e, f, g)
UD4. La atención y gestión de comunicaciones entrantes	21	RA3 (a, b, c, d, e, f, g, h)
UD5. La gestión de las comunicaciones salientes del centro de atención	18	RA2 (a, b, c, d, e, f, g, h)
UD6. Seguimiento del Servicio y políticas de calidad en teleasistencia.	12	RA4 (a, b, c, d, e, f, g, h)
Horas semanales: 3 horas	Horas totales	105 HORAS

Competencia personales y sociales

Con el objetivo de realizar la asignación de empresas al alumnado de forma objetiva, se valorarán las siguientes competencias personales y sociales:

- Realiza las tareas programadas en el tiempo establecido
- Muestra iniciativa antes los problemas que se plantean y toma decisiones adecuadas
- Cuida los recursos y evita riesgos medioambientales
- Capacidad de innovación y creatividad
- Sabe dialogar, negociar y trabajar cooperativamente
- Muestra empatía, respeto y valora la diversidad de los compañeros

También se tendrá en cuenta la asistencia y las calificaciones obtenidas en los distintos módulos del ciclo formativo.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

- **PO (Pruebas sin material):** Pruebas objetivas de evaluación tanto escritas como orales, de carácter teórico o práctico sin utilizar material de apoyo
- **OA (Observación en el Aula):** Realización de trabajos, prácticas, pruebas... tanto individuales como en grupo, con la ayuda del material de apoyo necesario y que se presentarán con regularidad en horario de clase.
- **OE (Observación en la Empresa):** Actividades planteadas por el docente para que el alumnado las desarrolle en la empresa. Estas actividades serán supervisadas y evaluadas tanto por el tutor laboral como por el docente del módulo,

quien será el que finalmente las califique.

- En el caso del alumnado que haya interrumpido el periodo de FFEOE, éste se incorporará a partir de ese momento a las clases ordinarias, aplicándose los mismos instrumentos y criterios de calificación especificados en el presente punto. En estos casos la empresa u organismo equiparado no llegará a evaluar ninguno de los RRAA y actividades impartidas en periodo de FFEOE.

Estos instrumentos de evaluación serán utilizados para valorar la consecución de los Ra y sus c.e. asociados

METODOLOGÍA:

En el Proyecto Educativo de Centro (PEC) se establecen las siguientes estrategias metodológicas específicas para la FP:

- En las Unidades de trabajo, que así lo requieran, se realizará el número de prácticas necesarias para afianzar los conocimientos correspondientes.
- El profesor actuará como asesor orientando las tareas de autoaprendizaje, en lugar de facilitar directamente la solución de los problemas planteados. El objetivo es hacer comprender al alumnado que el aprendizaje de una profesión ha de ser continuo a lo largo de su vida.
- Los ejercicios prácticos se realizarán fomentando, si procede, la interdisciplinariedad entre los módulos que comprenden el Ciclo.
- Se realizarán actividades contextualizadas al mercado laboral que favorezcan el desarrollo de una sociedad basada en el conocimiento y la profesionalidad.
- Se fomentará la actitud emprendedora del alumnado.

TEMPORALIZACIÓN

1ª Evaluación: UD 1 y UD 2

2ª Evaluación: UD 3 y UD4

3ª Evaluación: UD 5 y UD 6

TRATAMIENTO DE LA RECUPERACIÓN Y SUBIDA DE NOTAS

Basándonos en la **ORDEN de 18 de septiembre de 2025**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía, llegamos a las siguientes consideraciones sobre el **tratamiento de la recuperación**:

REQUISITOS PARA LA EVALUACIÓN CONTINUA:

La pérdida de la evaluación continua se aplicará al alumnado con un absentismo superior al 20% de la duración total del módulo, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

Este Ciclo Formativo tiene carácter presencial, de manera que los alumnos y/o alumnas que no asistan un 20% de las horas de este módulo, perderán el derecho de evaluación continua y tendrán que realizar una serie de pruebas objetivas (indicar cuales) conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los RA no superados

ESTRATEGIAS PROPUESTAS PARA LA MEJORA DE LOS RESULTADOS:

Para el alumnado que pese a asistir regularmente a clase y participar en las actividades programadas, **no consiga evaluación positiva del módulo por evaluaciones parciales**, se plantearán opciones para mejorar las competencias necesarias de manera que pueda seguir el proceso de evaluación continua. Para ello plantearemos **prácticas y/o actividades** de refuerzo y recuperación de lo aprendido, a partir de la segunda unidad. El diseño de este tipo de ejercicios implica la autoevaluación del alumnado y del propio proceso de enseñanza-aprendizaje por parte del profesorado:

- Cuestionarios para que el alumnado reflexione sobre las **estrategias** que le han resultado más **eficaces y agradables para aprender** (escuchar, leer, hablar, escribir o practicar; en clase o por su cuenta, etc.)
- Evaluación de las **estrategias** que suelen seguir **cuando tienen un problema** (preguntar a un compañero, intentar adivinarlo por el contexto, preguntar al profesor/ra, dejarlo pasar sin darle importancia, buscar en internet...)
- **Reflexión** sobre los aspectos en los que han tenido más **dificultades**. A qué creen que es debido y cómo pueden compensar esas deficiencias.
- **Cuestionarios de autoevaluación** con preguntas cortas o tipo test, que faciliten al alumno/a la posibilidad de comprobar cómo evoluciona su aprendizaje. (Moodle)
- **Actividades** que bajen la abstracción de los contenidos.

- Material de apoyo con **batería de actividades** ordenadas en función del grado de dificultad.
- **Casos prácticos**, que contribuyan a conectar los conocimientos teóricos con ejemplos de la vida cotidiana.
- Entrevistas personales para la **aclaración de dudas**.
- **Tutorización entre iguales**.

¿CÓMO Y CUÁNDO SE RECUPERA?

- Cada profesor programará los **instrumentos y tiempos de aplicación** de los mismos que mejor se adapten a las peculiaridades de su módulo. Sin embargo, independientemente de lo anterior, este Departamento acuerda establecer **tiempos de aplicación comunes** para ofrecer **pruebas objetivas v/o técnicas de recuperación sin material de apoyo**. Son los siguientes:
 - Una vez celebrada las sesiones de evaluación parciales del primer y segundo trimestre habiendo dejado transcurrir al menos una semana para permitir el repaso de los contenidos no superados, se realizarán pruebas para superar los resultados de aprendizaje no alcanzados.
 - Según la Orden de 18/09 de 2025 (art. 22), “el periodo de refuerzo será el comprendido entre las dos evaluaciones finales”, más concretamente para 2º de TAPSD, entre el 3/06 y el 22/06.

Cuando un alumno falte, por causa debidamente justificada, a la realización de una prueba objetiva o técnica sin material de apoyo, podrá realizarla en un “**día de repesca**” en el que se realizarán todas aquellas pruebas que no se hayan podido realizar durante esa evaluación. Este “día de repesca” lo pondrá el profesorado de cada módulo antes de la fecha en que se realicen las sesiones de evaluación de cada trimestre.

¿CÓMO SE CALIFICA?

En la calificación final de la recuperación, se valorará **la media de todos los instrumentos** relacionados con ese resultado de aprendizaje y no solamente la prueba realizada en la recuperación.

MATERIALES NECESARIOS

El alumno debe traer un bolígrafo, libreta, el libro de texto oficial del módulo y para la realización de las prácticas es necesario bata o pijama sanitario

OTRA INFORMACIÓN

Este módulo tiene 2 evaluaciones parciales y dos evaluaciones finales. La no superación de la primera evaluación final implica la asistencia obligatoria a un periodo de recuperación.

