

# Módulo: TELEASISTENCIA

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CURSO 2025-26

### I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo didáctico y la programación del módulo de *Teleasistencia* (TAS) se obtienen a partir del perfil del Ciclo Formativo de Grado Medio “Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia”.

La titulación en Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia debe capacitar al alumnado para adquirir la **competencia general de título** que consiste en: “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”. El módulo de Teleasistencia aporta, además, una serie de herramientas fundamentales para el desarrollo personal y profesional del alumnado, que, a través de estos contenidos, podrá adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo su labor de forma satisfactoria.

Este módulo tiene una duración de **105 horas anuales**, con una frecuencia de **3 horas semanales**. Además, teniendo en cuenta que el ciclo formativo es Dual, se desarrollarán ciertos resultados de aprendizaje o criterios de evaluación en la Fase de Formación en Empresa u Organismo Equiparado (a partir de ahora FFE) a partir del primer trimestre. Concretamente, de las 3 horas semanales, 1 se impartirá en el aula y 2 en la empresa.

La programación consta de **6 Unidades de Trabajo**. En el siguiente cuadro mostramos la temporalización de dichas unidades didácticas incluyendo en la distribución horaria de cada una de ellas el tiempo necesario para la realización de las pruebas diagnósticas teóricas y prácticas que evaluarán los contenidos de las mismas:

| Unidad didáctica                                                          | Horas destinadas               |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| UD 1. Introducción al Servicio de teleasistencia.                         | 18                             |
| UD2. Organización del Servicio de Teleasistencia                          | 24                             |
| UD 3. La tecnología en la teleasistencia                                  | 12                             |
| UD 4. La atención y gestión de comunicaciones entrantes                   | 21                             |
| UD 5. La gestión de las comunicaciones salientes del centro de atención   | 18                             |
| U.D 6. Seguimiento del Servicio y políticas de calidad en teleasistencia. | 12                             |
| Horas semanales: <b>3 horas</b>                                           | Horas totales <b>105 HORAS</b> |

Atendiendo al Decreto 327/2010 de 13 de julio (art. 29), “las programaciones didácticas de la formación profesional inicial deberán incluir las competencias profesionales, personales y sociales que hayan de adquirirse”

## 1.1. Competencias personales, profesionales y sociales

En referencia a las **competencias personales, profesionales y sociales**, este módulo contribuye a alcanzar las siguientes de este título:

- 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) 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.

## 1.2. Objetivos generales

En cuanto a los **objetivos generales**, son aquellos enunciados que describen el conjunto de capacidades globales que el alumnado deberá haber adquirido y desarrollado a la finalización del ciclo formativo. Los objetivos generales del Ciclo Formativo de Grado Medio de Atención a personas en situación de dependencia que corresponden al Módulo profesional de Teleasistencia son las siguientes:

- 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.

### 1.3. Legislación

- Leyes Generales:
  - *Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación (LOE).*
  - *Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre, por la que se modifica la LOE. (LOMLOE).*
  - *Ley 17/2007 de 10 de diciembre, de educación en Andalucía (LEA).*
  
- Relativas a las enseñanzas:
  - *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.*
  - *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.*
  
- Relativas a la organización y el funcionamiento:
  - *Real Decreto 649/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.*
  - *Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*
  - *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.*
  - *Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía*
  - *Decreto 327/2010 de 13 de julio por el que se establece el reglamento orgánico de los centros de educación secundaria.*
  - *Orden de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado.*

## II. RESULTADOS DE APRENDIZAJE. TRATAMIENTO EN CADA UNIDAD

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

Con las Unidades Didácticas de la sección anterior cubrimos todos los Resultados de Aprendizaje que establece la normativa vigente.

En la siguiente tabla se detallan dichos resultados de aprendizaje y se ponen en relación con las unidades didácticas que los desarrollan:

| RESULTADOS DE APRENDIZAJE                                                                                                                                                | UNIDADES DE TRABAJO |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                          | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>RA1.</b> Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.    | X                   | X | X |   |   |   |
| <b>RA2*</b> . Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.                                 |                     |   |   |   | X |   |
| <b>RA3*</b> . Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.                                      |                     |   |   | X |   |   |
| <b>RA4*</b> . Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente. |                     |   |   |   |   | X |

Según la Orden 18/09 de 2025, en el artículo 3b), la superación del módulo o proyecto requiere la superación de la totalidad de los resultados de aprendizaje que se consideran imprescindibles para la adquisición de las competencias y que están marcadas con un \* en la tabla anterior.

## III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación específicos del módulo descrito a partir de los resultados de aprendizaje correspondientes, son los que se especifican y ponderan en la tabla que aparece a continuación.

| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> | <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>RA1</b><br/>50%</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. 15%</li> <li>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos. 5%</li> <li>c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional. 15%</li> <li>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos. 15%</li> <li>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia. 15%</li> <li>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia. 15%</li> <li>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas. 10%</li> <li>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas. 10%</li> </ul> |
| <p><b>RA2</b><br/>18%</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada. 5%</li> <li>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo. 15%</li> <li>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo. 15%</li> <li>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática. 10%</li> <li>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado. 15%</li> <li>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria. 15%</li> <li>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida. 15%</li> <li>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente. 10%</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>RA3</b><br/>18%</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida. 15%</li> <li>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio. 10%</li> <li>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. 10%</li> <li>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática. 10%</li> <li>e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado. 15%</li> <li>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias. 15%</li> <li>g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada. 15%</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria. 10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>RA4</b><br>14% | a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos. 10%<br>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información. 15%<br>c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia. 10%<br>d) Se han elaborado informes de seguimiento. 15%<br>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. 15%<br>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales. 10%<br>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes. 15%<br>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia. 10% |

La ponderación de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación se ha establecido mediante acuerdo de departamento, en base al principio de autonomía pedagógica y en función de la significancia de los objetivos, competencias y contenidos relacionados con el módulo, de su necesidad para la comprensión de conocimientos, de la relación con tareas principales del técnico en APSD y del grado de complejidad de las mismas. Dichos Resultados corresponden a un 100% de la nota final del módulo.

En la siguiente tabla se relacionan los RA, CE y ponderaciones, así como las unidades de trabajo directamente relacionados con ellos

| UD | RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS |
|----|---------------------------------------------------------------|
| 1  | RA1 (a, h)                                                    |
| 2  | RA1 (a, b, c, d)                                              |
| 3  | RA1 (e, f, g)                                                 |
| 4  | RA3 (a, b, c, d, e, f, g, h)                                  |
| 5  | RA2 (a, b, c, d, e, f, g, h)                                  |
| 6  | RA4 (a, b, c, d, e, f, g, h)                                  |

#### **IV. CONTENIDOS: SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN POR UNIDADES Y TRIMESTRES**

A continuación, mostramos una mayor concreción de los contenidos, junto con la distribución de los mismos entre las distintas unidades que componen la programación del módulo.

| CONTENIDOS BASICOS CURRICULARES Y LA UNIDAD DIDÁCTICA CON LA QUE SE RELACIONAN                                                         |     |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|------|------|
|                                                                                                                                        | UD1 | UD 2 | UD 3 | UD 4 | UD 5 | UD 6 |
| <b>1. Organización del puesto de trabajo.</b>                                                                                          |     |      |      |      |      |      |
| 1.1. El servicio de Telesistencia. Características, funciones y estructura.                                                            | X   | X    |      |      |      |      |
| 1.2. Ordenación, limpieza y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.                                              |     | X    |      |      |      |      |
| 1.3. Prevención de riesgos laborales. Higiene, ergonomía y comunicación entre otros.                                                   |     | X    |      |      |      |      |
| 1.4. Cooperación en el servicio de telesistencia, para garantizar actuaciones coordinadas entre los diferentes turnos.                 |     | X    |      |      |      |      |
| 1.5. Utilización de hardware y software de telesistencia. Tipos.                                                                       |     |      | X    |      |      |      |
| 1.6. Utilización de herramientas telemáticas.                                                                                          |     |      | X    |      |      |      |
| 1.7 Terminal y dispositivos auxiliares.                                                                                                |     |      | X    |      |      |      |
| 1.8. Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.                                                  | X   |      |      |      |      |      |
| 1.9. Derechos de la persona usuaria. Importancia de la confidencialidad y el derecho a la intimidad.                                   | X   |      |      |      |      |      |
| <b>2. Gestión de llamadas salientes.</b>                                                                                               |     |      |      |      |      |      |
| 2.1. Accesos a aplicaciones informáticas con contraseña.                                                                               |     |      |      |      | X    |      |
| 2.2. Agenda. Localización en la aplicación informática, listado y gestión de agendas.                                                  |     |      | X    |      | X    |      |
| 2.3. Programación de agendas, aplicando protocolo establecido, pautas de actuación y prioridad (situaciones de maltrato, entre otros). |     |      |      |      | X    |      |
| 2.4. Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.                                                             |     |      |      |      | X    |      |
| 2.5. Emisión de llamadas en servicios de telesistencia.                                                                                |     |      |      |      | X    |      |
| 2.6. Aplicación de protocolos de presentación y despedida                                                                              |     |      |      | X    | X    |      |
| 2.7. Pautas de comunicación según tipo de agenda. Características de la persona usuaria.                                               |     |      |      |      | X    |      |
| 2.8. Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.                                                          |     |      |      |      | X    | X    |

| <b>3. Gestión de llamadas entrantes.</b>                                                                                                        |   |  |  |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|---|---|---|
| 3.1. Aplicación de técnicas de atención telefónica.                                                                                             |   |  |  | X | X |   |
| 3.2. Aplicación de protocolos de presentación, desarrollo y despedida. Verificación del alta y comprobación de datos y modificación si procede. |   |  |  | X | X |   |
| 3.3. Personas usuarias del servicio. Tipos y características.                                                                                   | X |  |  |   |   |   |
| 3.4. Alarmas. Tipos y actuación                                                                                                                 | X |  |  |   |   |   |
| 3.5. Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.                                                        |   |  |  | X |   |   |
| 3.6. Identificación de situaciones de crisis y emergencias. Actuación.                                                                          |   |  |  | X |   |   |
| 3.7. Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.                                                                |   |  |  | X |   |   |
| 3.8. Gestión de llamadas y movilización de recursos. Tipos, criterios y pautas de actuación                                                     |   |  |  | X |   |   |
| 3.9. Niveles de actuación frente a emergencias.                                                                                                 |   |  |  | X |   |   |
| 3.10. Valoración de la importancia de respetar las opiniones y decisiones de las personas usuarias                                              |   |  |  | X |   |   |
| <b>4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes.</b>                                                                                        |   |  |  |   |   |   |
| 4.1. Registro y codificación de la información para facilitar la transmisión entre turnos.                                                      |   |  |  |   | X | X |
| 4.2. Gestión de expedientes. Registros que los componen.                                                                                        |   |  |  |   | X | X |
| 4.3. Tipos de información que hay que registrar.                                                                                                |   |  |  | X |   | X |
| 4.4. Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.                                                                        |   |  |  | X |   | X |
| 4.5. Agendas de seguimiento. Registro y programación                                                                                            |   |  |  |   | X | X |
| 4.6. Elaboración de informes. Tipos, elementos, estructura                                                                                      |   |  |  | X | X | X |
| 4.7. Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes para posible intervención de otros profesionales.                          |   |  |  |   | X | X |
| 4.8. Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.                                                                                     |   |  |  |   | X | X |
| 4.9. Registro y transmisión de incidencias                                                                                                      |   |  |  | X | X | X |
| 4.10. Adaptación a nuevas necesidades.                                                                                                          |   |  |  | X | X | X |

La distribución de las unidades didácticas a lo largo de las tres evaluaciones queda reflejada en la tabla siguiente.

| Evaluación     | UD  | Horas Aula | Horas Empresa | RA1 | RA2 | RA3 | RA4 | Horas totales |
|----------------|-----|------------|---------------|-----|-----|-----|-----|---------------|
| 1 <sup>a</sup> | UD1 | 14         | 4             | X   |     |     |     | 18            |
|                | UD2 | 18         | 6             | X   |     |     |     | 24            |
| 2 <sup>a</sup> | UD3 | 8          | 4             | X   |     |     |     | 12            |
|                | UD4 | 15         | 6             |     |     | X   |     | 21            |
| 3 <sup>a</sup> | UD5 | 18         | 0             |     | X   |     |     | 18            |
|                | UD6 | 2          | 10            |     |     |     | X   | 12            |
| Horas RA       |     |            |               |     |     |     |     | 105           |

#### 4.1. Formación Inicial, Formación en la empresa y Formación en el centro

A continuación detallamos qué Resultados de Aprendizaje se trabajarán en el centro y en la empresa.

##### - Formación inicial:

- **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.

##### - Formación en el centro y en la empresa

| RA  | CENTRO | EMPRESA |
|-----|--------|---------|
| RA1 | X      | X       |
| RA2 | X      |         |
| RA3 | X      | X       |
| RA4 | X      | X       |

#### 4.2 Actividades propuestas para la formación en la empresa

| ACTIVIDADES FORMATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                             | RA         | CE               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|
| Realizar su práctica diaria mostrando una atención correcta y un trato personalizado al usuario/a, siguiendo los protocolos establecidos en la entidad a través de una adecuada comunicación y respetando la confidencialidad y derecho a la intimidad, así como las opiniones y decisiones de la persona usuaria. | 1<br><br>3 | d, h<br><br>e, h |
| Mostrar iniciativa al evaluar su práctica profesional y la calidad del servicio transmitiendo incidencias y propuestas de mejoras al profesional correspondiente.                                                                                                                                                  | 4          | e, f             |

#### 4.3 Criterios asignación del alumnado a las empresas

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.

Todo este proceso será claro, transparente y objetivo, siendo el alumnado y/o sus tutores informados de dichos criterios.

### V. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre las funciones de intervención/ejecución, coordinación/mediación, prevención y seguridad.

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.

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

- Actividades de evaluación inicial, introducción y descubrimiento.
- Actividades de adiestramiento, desarrollo, análisis o estudio de casos, destinadas a desarrollar habilidades y destrezas más complejas.
- Actividades de aplicación, generalización, resumen y culminación, destinadas a aplicar, medir, evaluar o situar lo aprendido en una estructura más amplia y a adquirir capacidades que sean transferibles a otras situaciones lo más próximas a las reales.
- Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

En este Módulo se seguirán de forma general, las pautas metodológicas expresadas en el “Capítulo 6: Metodología” de la programación de departamento.

## **VI. INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN ESPECÍFICOS DE MÓDULO**

Los instrumentos de evaluación especificados en la programación general del departamento se valorarán atendiendo a las ponderaciones establecidas para los Resultados de Aprendizaje y para los correspondientes criterios de evaluación vistos en los apartados anteriores y resumidos en la tabla que aparece a continuación. Para ello se tendrá en cuenta la nomenclatura siguiente:

- **PO (Pruebas sin material):** Pruebas objetivas de evaluación tanto escritas como orales, de carácter teórico o práctico sin utilizar material de apoyo
  
- **PT (pruebas técnicas sin material de apoyo):** Ejecución de técnicas sin utilizar material de apoyo de forma individual, por parejas o por grupos, simulando supuestos prácticos de todos los posibles colectivos que nos podamos encontrar en la vida real y con el material, instrumental y recursos disponibles de teleasistencia que le acerquen a la realidad de su entorno profesional.
  
- **TOE (Trabajos y actividades con material de apoyo y de obligada entrega):** Elaboración de un dossier de prácticas individual con material de apoyo
  - **Cuaderno de Protocolos de llamadas entrantes y salientes, e informes.**
  - **Dossier con supuestos prácticos** relacionados con cada unidad didáctica.
  - **Mini proyectos** que recoja los contenidos de unidades didácticas, Resultados de aprendizaje o Criterios de evaluación. Se realizarán y con material de apoyo.
  
- **TDC (Tareas diarias de clase):** Presentación o realización de actividades de iniciación, desarrollo, refuerzo y ampliación, mostrando interés por los temas tratados y aprovechamiento del tiempo de clase, capacidad de interrelación y de trabajo en equipo, esfuerzo por alcanzar los objetivos, iniciativa y autonomía, asistencia y puntualidad. Realización de las técnicas en clase para su estudio y comprensión mostrando actitud profesional usando el uniforme de trabajo para la realización de las técnicas, responsabilidad en el trabajo, responsabilidad en el uso de materiales y equipos de prácticas y respeto a las normas para la prevención de riesgos laborales. Otras actividades (debates, comentarios,...) que se diseñen para lograr la adquisición de los RA.
  
- **OA (Observación en el Aula):** Anecdotario de aula que será recogida en el cuaderno del profesor.
  
- **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.

| UNIDADES DE TRABAJO       |       | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 |
|---------------------------|-------|----|----|----|----|----|----|
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | RA1 * | X  | X  | X  |    |    |    |
|                           | RA2 * |    |    |    |    | X  |    |
|                           | RA3 * |    |    |    | X  |    |    |
|                           | RA4 * |    |    |    |    |    | X  |
| INSTRUMENTOS              | PO    | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
|                           | PT    |    | X  |    | X  | X  | X  |
|                           | TOE   |    | X  |    | X  | X  |    |
|                           | TDC   | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
|                           | OA    | X  | X  | X  | X  | X  | X  |
|                           | OE    | X  | X  | X  | X  |    | X  |

**NOTAS:**

- La calificación que corresponderá a los Criterios de evaluación asociados a los resultados de aprendizaje ponderará un 100% sobre la nota final.
- La calificación de cada alumno/a se calculará en función de la ponderación de notas obtenidas en cada criterio de evaluación, que a su vez tendrán una ponderación sobre cada resultado de aprendizaje y en la calificación final.
- La calificación del módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.
- Los RA marcados con asterisco (\*) deberán tener una calificación igual o superior a cinco para la superación del módulo profesional, debido a su relevancia para el perfil profesional del título al que corresponde.
- El alumnado, previamente a su incorporación a la FFEOE, deberá haber superado los Resultados de Aprendizaje correspondientes a Prevención de Riesgos Laborales presentes tanto en el módulo transversal de IPE I, como en aquellos módulos profesionales en los que la PRL esté incluida. En este módulo se encuentran recogidos en la unidad didáctica 2, que se evaluará antes del comienzo de las prácticas.

### **Tratamiento de la recuperación y mejora de la calificación final**

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, o bien no haya superado la FFEOE, se plantearán opciones para mejorar las competencias necesarias de manera que pueda seguir el proceso de evaluación continua. Para ello se plantearán prácticas y/o actividades de “repaso de lo aprendido”. Al ser los contenidos de este módulo acumulativos y necesarios para progresar adecuadamente se entiende que cuando el alumno apruebe las evaluaciones parciales tendrá superadas las evaluaciones anteriores no superadas.

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 1º de TAPSD, entre el 3/06 y el 22/06.

### **Pérdida de 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.

### **Situación de las pendientes del plan anterior**

Se van a realizar dos convocatorias finales, denominadas por la Consejería de Educación en el sistema de gestión Séneca como: Evaluación de pendientes 1º convocatoria, la cual se realizará la última semana de noviembre – primera de diciembre y evaluación de pendientes 2º convocatoria, se realizará a finales de febrero – primeros de marzo.

La no presentación en cada convocatoria y para cada módulo profesional pendiente conlleva la calificación de “No presentado” y consume convocatoria.

## **6.1. Evaluación de la práctica docente**

En referencia al **profesorado**, éste evaluará también los procesos de enseñanza y su propia **práctica docente** en relación con el desarrollo curricular. Además, se van a evaluar las programaciones de aula emprendidas, en virtud de su desarrollo real y de su adecuación a las características específicas y necesidades educativas de los alumnos y alumnas. Para ello, se realizará **trimestralmente** un seguimiento y valoración del **cumplimiento de la programación**.

Para poder realizar la evaluación de la práctica docente, siguiendo a autores como Díaz y Lozano, se emplearán diferentes **interrogantes** que nos formularemos sobre los distintos **elementos**, para lo cual marcaremos una serie de **indicadores de calidad** como son:

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los objetivos                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adecuación a las peculiaridades del alumnado.</li> <li>➤ Adecuación a las finalidades educativas del centro.</li> <li>➤ Adecuación de los criterios de secuenciación de los objetivos a lo largo de la etapa.</li> </ul>                                                                                      |
| Los contenidos                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Significatividad funcional.</li> <li>➤ Adecuación a la madurez, capacidad y conocimientos previos del alumnado.</li> <li>➤ Secuenciación por ciclos, niveles, etc.</li> <li>➤ Validez de la selección de contenidos de acuerdo con los objetivos planteados.</li> </ul>                                       |
| Las actividades                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coherencia con los principios pedagógicos de la etapa.</li> <li>➤ Contribución a la construcción de aprendizajes.</li> <li>➤ Atención a la diversidad de capacidades.</li> <li>➤ Adecuación a los intereses del alumnado.</li> <li>➤ Grado de adaptabilidad a los distintos ritmos de aprendizaje.</li> </ul> |
| Los criterios metodológicos                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adecuación y coherencia de los mismos en relación a los principios psicopedagógicos.</li> <li>➤ Adecuación de los mismos a los objetivos propuestos.</li> </ul>                                                                                                                                               |
| El clima y las relaciones en el centro y aula | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relación profesorado-alumnado.</li> <li>➤ Profesorado entre sí.</li> <li>➤ Alumnado entre sí.</li> <li>➤ Profesorado-padres-comunidad educativa, etc.</li> </ul>                                                                                                                                              |
| Los medios y recursos                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Criterios de selección.</li> <li>➤ Uso y rentabilidad de los mismos.</li> <li>➤ Adecuación a los objetivos propuestos.</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| La organización espacial                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adecuación del espacio a las necesidades del alumnado.</li> <li>➤ Coherencia con los principios pedagógicos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |
| La organización del tiempo                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adecuación a las necesidades básicas del alumnado.</li> <li>➤ Coherencia con los principios pedagógicos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |
| La organización del equipo docente            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Métodos de trabajo.</li> <li>➤ Coordinación.</li> <li>➤ Planes de actuación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |

## VII. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Según el art. 3g) Orden 18/09 de 2025, “se adecuarán las actividades formativas y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado que presente discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo”

Por ello, con la intención de adecuar y adaptar nuestras estrategias de enseñanzas a todo el alumnado contemplamos las siguientes **actuaciones destinadas a atender la diversidad natural** que venimos comentando, la cual se detecta tras la evaluación inicial en el grupo clase:

- Partir de una evaluación inicial al inicio del curso y de cada Unidad Didáctica.
- Planificar un periodo de adaptación para el alumnado de incorporación tardía.
- Plantear y graduar los contenidos y sobre todo aquellos contenidos que sean imprescindibles.
- Aplicar e instaurar el concepto de Accesibilidad Universal y Diseño (DUA) para todos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Aprovechar y utilizar educativamente esta diversidad del alumnado, los diferentes ritmos de aprendizaje, las características personales, intereses, experiencias, preferencias y motivaciones.
- Utilizar la tutoría proactiva, aquella en la que la respuesta del profesorado no se debe a una demanda del alumnado.
- Respetar los ritmos de aprendizaje de cada alumno/a sin forzarlo/a.
- Uso y empleo de diferentes estrategias didácticas, teniendo en cuenta que no todo aprenden de la misma manera ni tampoco al mismo ritmo.
- Plantear diferentes actividades de refuerzo y/o ampliación de contenidos.
- Instaurar diferentes tipos de agrupamientos, respetando siempre el criterio de flexibilidad y heterogeneidad.
- Emplear mecanismos de refuerzo, recuperación y ampliación.
- Desarrollar dinámicas de grupo y actividades que permitan mejorar la motivación intrínseca del alumnado con respecto al módulo y al propio ciclo formativo en su conjunto.
- Diseñar un plan de refuerzo y mejora de las competencias.

## VII. MATERIALES Y RECURSOS

- Libro de texto recomendado/ ISBN:
- Actividades elaboradas por el profesor, de carácter innovador y motivadoras
- Equipo informático para el docente
- Cañón y pantalla de proyección.
- Pizarra Digital
- Todo el material inventariable y fungible relacionado con las diferentes prácticas que se puedan realizar durante el curso que se encuentra disponible en el departamento.
- Carrito de ordenadores portátiles
- Programa simulador del Servicio de Teleasistencia.

## VIII. PROTOCOLO UNIFICADO DE ACTUACIÓN TELEMÁTICA

Para que haya uniformidad a la hora de trabajar de forma telemática y favorecer la atención del alumnado, todo el profesorado del centro debe adoptar las siguientes directrices:

- Se trabajará con el alumnado a través de la plataforma Moodle centros.
- En las videoconferencias con el alumnado y el profesorado se utilizará la herramienta suministrada en Moodle Centros (bbCollaborate).
- La retroalimentación entre profesorado y alumnado se producirá a través de los mecanismos suministrados por la plataforma Moodle.
- Para favorecer la coordinación entre los miembros del equipo docente, además, se podrán utilizar herramientas de Google Drive, por ejemplo:
  - Formularios para recabar información que no tenga carácter personal o confidencial.
  - Hojas de cálculo para organizar actuaciones comunes como el calendario de exámenes de tutoría.
- Uso de Séneca para recabar información de tutoría.

Écija, 15 de septiembre de 2025