

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27020793	Porta da Auga	Ribadeo	2023/2024

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	2023/2024	0	104	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ETHEL ESTHER ARES ÁLVAREZ
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 Descríbóronse as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.3 Descríbóronse 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.
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.
CA1.7 Descríbóronse 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.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.
CA3.8 Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.

Criterios de avaliación do currículo
CA4.1 Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.
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.

Crterios de avaliación do currículo

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.

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.

CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.

CA4.4 Elaboráronse informes de seguimento.

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

Os mínimos esixibles a nivel teórico-práctico correspóndense con todos os criterios de avaliación establecidos no currículo de Atención a persoas en situación de dependencia (Decreto 226/2012, de 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) para o módulo de Teleasistencia.

No apartado 2 da presente programación queda recollida a relación dos criterios segundo sexan valorados de forma teórica ou práctica.

Criterios de cualificación:

Ademais dos criterios de avaliación descritos no currículo, terase en consideración para a cualificación da proba os seguintes aspectos:

- Propiedade no uso gramatical e a riqueza do léxico idóneo.
- Correcta sintaxe.
- Ortografía.
- Adecuada coherencia entre a teoría exposta e a praxe.
- Lexibilidade, comprensibilidade e a presentación ordeada do escrito.

No caso de non seguimento destas normas, a nota final do exame será penalizada.

Considéranse positivas as puntuacións iguais ou superiores a 5 sobre unha puntuación máxima de 10.

A cualificación da avaliación é numérica entre 1 e 10, sen decimais, redondeada á unidade máis próxima.

A cualificación final correspondente de cada módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes da proba, expresada con números enteiros, aplicando os seguintes coeficientes de valoración:

1ª parte da proba: 50%

2ª parte da proba: 50%

Para superar a avaliación é necesario ter acadado unha puntuación igual ou superior a 5 puntos en cada unha das actividades realizadas ao longo da mesma. Para pasar á segunda parte da proba é necesario ter superada a primeira parte da mesma.

No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional ás persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Terá carácter eliminatorio e consistirá nun cuestionario que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. As preguntas poderán ser dos seguintes tipos: preguntas de texto incompleto, de correspondencia ou emparellamento, de elección da resposta correcta entre varias opcións, de resposta curta, de verdadeiro ou falso, de identificación de imaxes,... Con este criterio pódense utilizar desde unha única variante para todo o exame ata múltiples variantes.

No cuestionario engadiranse 5 preguntas de reserva. No caso de que algunha delas tivera que ser eliminada, pasaranse a contabilizar estas.

Para a realización desta primeira parte da proba só se necesitará bolígrafo de tinta azul ou negra imborrable e o Documento Nacional de Identidade.

As respostas incorrectas descontan puntuación, de tal xeito que cada resposta incorrecta, desconta o valor da metade dunha resposta correcta. O resultado final corresponderase coa nota desta primeira parte.

A resposta correcta será marcada no exame de forma clara para que non dé lugar a dúbidas, en caso de dúbida, a profesora pode dar a resposta por incorrecta.

A proba terá unha duración máxima de 1 hora e 30 minutos. Ata transcorridos 15 minutos ningunha persoa poderá entregar e abandonar a aula de exame.

Esta primeira parte da proba cualificarase de 0 a 10 puntos. Para a súa superación, as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Finalizada esta primeira parte da proba, a comisión de avaliación exporá, de forma pública, a puntuación obtida polas persoas aspirantes.

Non se permitirá o uso de móbiles, smartwatch ou calquera outro dispositivo electrónico non autorizado. No caso dos reloxos intelixentes, tampouco poden ser utilizados en modo reloxo convencional. A presenza destes obxectos no posto do exame, será motivo de medida disciplinaria.

4.b) Segunda parte da proba

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio. A duración máxima desta proba será de 2 horas.

Esta segunda parte consistirá no desenvolvemento dunha serie de preguntas e/ou resolución de un ou varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta segunda parte da proba cualificarase de 0 a 10 puntos. Para a súa superación, as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Para a realización da proba será necesario o uso de bolígrafo de tinta azul ou negra imborrable e o Documento Nacional de Identidade.

Finalizada esta segunda parte da proba, a comisión de avaliación exporá, de forma pública, as puntuacións obtidas polas persoas aspirantes.



Non se permitirá o uso de móbiles, smartwatch ou calquera outro dispositivo electrónico non autorizado. No caso dos reloxos intelixentes, tampouco poden ser utilizados en modo reloxo convencional. A presenza destes obxectos no posto do exame, será motivo de medida disciplinaria.