

PROGRAMACIÓN LOOIFP

Versión Alumnado

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	CIFP Compostela	Santiago de Compostela	2025/2026

Datos da programación

Ensinanza	Ciclo formativo/Curso de especialización	Grao			
Graos D: Ciclos formativos	D2SSC000100 - Atención a persoas en situación de dependencia	CM			
Módulo					
MP0831 - Teleasistencia (2º)					
Tipo de oferta	Modalidade	Réxime dual	Grupo		
Réxime modular	Presencial	Xeral	A		
Sesións semanais	Horas anuais	Duración Sesións	Sesións anuais	Sesións centro	Identificador
2	137	60	137	137	

Etiquetas

Profesorado responsable

Docentes
Carreira Trigo, Serxio

Contido	Páxina
Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo.	3
Relación e secuencia de unidades didácticas	3
Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.	4
Procedemento de avaliación inicial.	8
Criterios de cualificación e recuperación	8
Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes	10
Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua	10
Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.	10
Programación da educación en valores.	10
Actividades complementarias e extraescolares.	11
Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente.	11
Outros apartados.	11

Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo.

Esta programación corresponde ó módulo profesional TELEASISTENCIA do ciclo medio ATENCIÓN A PERSOAS EN SITUACIÓN DE DPENDENCIA, da Familia Profesional SERVICIOS SOCIOCULTURAIS E Á COMUNIDADE, cunha duración de 2.000 horas, impartido no CIFP COMPOSTELA de Santiago de Compostela.

As persoas que obteñan este título han exercer a súa actividade no sector de servizos ás persoas, de carácter asistencial, psicosocial e de apoio á xestión doméstica.

As medidas establecidas na Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, así como o aumento de persoas da terceira idade, fai previsible unha alta inserción laboral e unha tendencia de crecemento estable. Na actual situación na que se produce unha diminución de cuidadores informais no ámbito familiar derivada da situación socioeconómica e laboral das familias ha redundar tamén nunha maior empregabilidade das persoas con esta titulación.

O forte crecemento dos servizos de atención diúrna que se observa vai requirir profesionais con maior competencia e versatilidade na realización de actividades de apoio psicosocial.

A asistencia para a autonomía persoal, que aparece como sector emerxente, esixe profesionais con competencias relacionadas coa función de acompañamento.

A progresiva implantación das novas tecnoloxías fai necesaria unha actualización permanente neste campo, para se adaptar aos cambios que se vaian introducindo nas institucións e no propio domicilio.

A presente programación corresponde ao módulo profesional de TELEASISTENCIA. As cualificacións profesionais completas incluídas no título e referidas a este módulo son as seguintes:

c) Xestión de chamadas de teleasistencia, SSC443_2 (Real decreto 1096/2011, do 22 de xullo), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC1423_2: atender e xestionar as chamadas entrantes do servizo de teleasistencia.

UC1424_2: emitir e xestionar as chamadas saíntes do servizo de teleasistencia.

UC1425_2: manexar as ferramentas, as técnicas e as habilidades para prestar o servizo de teleasistencia.

Os contidos e actividades de ensino-aprendizaxe van encamiñados a que o alumnado obteña as competencias que lle acrediten a desenvolver a súa actividade profesional no sector de servizos ás persoas, de carácter asistencial, psicosocial e de apoio á xestión doméstica. De maneira específica, as ocupacións e os postos de traballo máis salientables que poderán desenvolver, son os seguintes:

Coidador/ora de persoas en situación de dependencia en institucións e/ou domicilios.

Coidador/ora en centros de atención psiquiátrica.

Xerocultor/ora.

Gobernante/a e subgobernante/a de persoas en situación de dependencia en institucións.

Auxiliar responsable de planta de residencias de maiores e persoas con discapacidade.

Auxiliar de axuda a domicilio.

Asistente de atención domiciliaria.

Traballador/ora familiar.

Auxiliar de educación especial.

Asistente persoal.

Teleoperador/ora de teleasistencia.

Relación e secuencia de unidades didácticas

UD	Título	Descrición	% Peso materia	Nº sesións
1	UD1. A teleasistencia. Características, organización e persoas usuarias.	Organizamos a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.	25	35
2	UD2. Xestionamos as chamadas saíntes	Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.	25	34
3	UD3. Xestionamos as chamadas entrantes.	Aplicamos procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de	25	34

UD	Título	Descrición	% Peso materia	Nº sesións
3	UD3. Xestionamos as chamadas entrantes.	actuación establecidos.	25	34
4	UD4. Rexistramos e facemos seguimento das chamadas entrantes e saíntes. Controlamos a calidade do servizo.	Realizamos o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.	25	34

Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.

UD	Título da UD	Duración
1	UD1. A teleasistencia. Características, organización e persoas usuarias.	35

Criterios de avaliación
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
CA1.1 - Descríbóronse as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.2 - Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.
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.
CA1.5 - Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.
CA1.6 - Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.
CA1.7 - 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.

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC1 - Organización do posto de traballo
Servizo de teleasistencia: características, funcións e estrutura.

Contidos
Orde e mantemento do espazo físico de traballo: importancia do seu mantemento para a quenda seguinte.
Prevención de riscos laborais: normas de hixiene, ergonomía e comunicación.
Cooperación no servizo de teleasistencia. Aplicación dos protocolos propios do servizo para mellorar a súa calidade.
Aplicacións informáticas para prestación do servizo de teleasistencia.
Verificación do contrasinal de acceso. Protección de datos e confidencialidade.
Dereitos da persoa usuaria: dereito á intimidade.

UD	Título da UD	Duración
2	UD2. Xestionamos as chamadas saíntes	34

Criterios de avaliación
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.
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 - Seleccioneuse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.
CA2.5 - Aplícase 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.

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC2 - Xestión de chamadas saíntes

Contidos
Axendas. Programación e xestión. Criterios de planificación e priorización de chamadas.
Altas e modificación de datos no expediente da persoa usuaria.
Emisión de chamadas en servizos de teleasistencia. Aplicación de protocolos de presentación e despedida: personalización.
Aplicación de técnicas de comunicación eficaz segundo características e necesidades da persoa interlocutora
Valoración da importancia de adecuar a comunicación á persoa interlocutora.

UD	Título da UD	Duración
3	UD3. Xestionamos as chamadas entrantes.	34

Criterios de avaliación
RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes segundo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.
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 - Adequouse 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.

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC3 - Xestión de chamadas entrantes
Aplicación de protocolos de presentación e despedida personalizados.

Contidos
Verificación da alta da persoa usuaria do servizo.
Alarmas: tipos e actuación.
Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz en resposta ás necesidades e ás demandas das persoas usuarias.
Identificación de situacións de crise: tipos e actuación.
Xestión de situacións de crise e emerxencia. Actuación. Técnicas de control do estrés.
Mobilización de recursos: tipos, criterios e pautas de actuación.
Boas prácticas profesionais: respecto polas opinións e as decisións das persoas usuarias.

UD	Título da UD	Duración
4	UD4. Rexistramos e facemos seguimento das chamadas entrantes e saíntes. Controlamos a calidade do servizo.	34

Criterios de avaliación
RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.
CA4.1 - Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.
CA4.2 - Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.
CA4.3 - Describíronse os tipos de informes do servizo de teleasistencia.
CA4.4 - Elaboráronse informes de seguimento.
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.

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos

Contidos
BC4 - Seguimento de chamadas entrantes e saíntes
Rexistro e codificación da información.
Aplicación de técnicas e procedementos de rexistro de información.
Tipos de información para rexistrar.
Rexistro e transmisión de incidencias.
Xestión das axendas de seguimento. Rexistro e criterios de realización do seguimento.
Elaboración de informes: tipos, elementos, información, estrutura, redacción e presentación.
Indicadores da calidade do servizo de teleasistencia.
Recollida da opinión de persoas usuarias: propostas e alternativas.
Adaptación a novas necesidades.

Procedemento de avaliación inicial.

Ao comezo das actividades do curso académico, realizarase un cuestionario de coñecementos previos que terá por obxecto coñecer as características e formación previa de cada alumno/a. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar ao alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

A docente que se encargue da titoría informará sobre as características xerais do grupo e sobre as circunstancias especificamente académicas ou persoais, con incidencia educativa, de cantos/as alumnos/as o compoñan na reunión de equipo docente de avaliación inicial e analizarase calquera dato ou circunstancia relevante que se poña de manifesto tanto no seguimento do grupo como nas actividades de ensino-aprendizaxe no referente a información persoal, ocupacional, intereses, expectativas, limitacións, etc., tanto do grupo en xeral como de cada alumno/a en particular de cara a compartir dita información na sesión de avaliación inicial e reorientar a programación se fose necesario.

Criterios de cualificación e recuperación

Procedemento e criterios de cualificación:

A nivel organizativo debemos nomear unha serie de elementos desta programación como son: as actividades, os recursos, os espazos.

Procedemento

Con respecto as actividades búscase unha continuidade e a relación dunhas con outras, tratando de pór en valor a constancia no traballo e a adquisición de novos conceptos e procesos a partir do aprendido, servindo así de motivación. Moitas das tarefas parten do traballo inmediatamente realizado ou conectan con outros momentos do curso, para globalizar o aprendido. Apóstase por aproveitar a favor do proceso de educativo o interese e a motivación do alumnado polas tecnoloxías da información e da comunicación (TIC) a través do uso das Tecnoloxías da Aprendizaxe e o Coñecemento (TAC).

Outro recurso a ter en conta serán os espaciais, sobre todo no que respecta ás actividades complementarias de formación e con eles os recursos humanos significados nos e nas profesionais que en colaboración co grupo aula permitirán levalas a cabo.

Procedemento e criterios de cualificación:

Os tipos de avaliación que se realizarán serán inicial, continua e final do módulo e desde o punto de vista da función no proceso de ensino e aprendizaxe: a formativa e a sumativa. Tendo en conta o axente principal practicarase tamén un sistema de autoavaliación do desempeño de determinadas tarefas así como cuestionarios sobre aspectos desenvolto nas unidades didácticas.

Cada UD contará cunha parte procedimental ou práctica avaliada a través da entrega de supostos, traballos e procesos de roleplaying unida á avaliación de coñecementos teóricos a través de proba escrita.

A continuación indícanse brevemente algúns dos instrumentos de avaliación utilizados para avaliar as correspondentes tarefas:

-Táboas de observación, con indicadores do logro ou do proceso que se quere avaliar. En función do tipo de escala que se use para valorar os indicadores empregaranse: escalas de valoración ou listas de cotexo, de control ou de comprobación. As táboas de observación utilizaranse tamén para a observación indirecta a partir dun rexistro documental.

-Táboas de indicadores asociados para a avaliación de documentos de estrutura variable en forma de probas escritas como: informes, traballos de investigación, exames, cuestionarios, exercicios, supostos prácticos, realización de gráficos e esquemas, mapas conceptuais, infografías, ficheiros, probas orais. O rexistro anecdótico elaborado polo profesorado mentres o alumnado realiza a actividade.

Ao alumnado indícaránselle en cada unidade, os parámetros que se avalían e o grao de consecución estándar que deberá amosar, xunto cos aspectos máis relevantes nos que fixarse, constituíndo esta acción unha guía para o alumnado en cada unidade didáctica.

Cualificación trimestral

A cualificación trimestral será numérica, entre un e dez, sen decimais. Consideraranse positivas as puntuacións sempre e cando se superen positivamente aqueles criterios de avaliación establecidos como mínimos exixibles en cada unidade.

A cualificación trimestral será a resultante da suma ponderada das notas acadadas en cada unidade, obtidas á súa vez da suma das notas do/a alumno/a nas tarefas da mesma, unha vez aplicadas as correspondentes porcentaxes en función do peso dos criterios de avaliación dentro de cada unidade didáctica, sexan exixibles ou non.

Cualificación final

A nota final da alumna, que supere os criterios de avaliación establecidos como mínimos exixibles, obterase coa suma ponderada da nota obtida en cada unidade didáctica, incluídos os CAs mínimos non exixibles.

A cualificación virá determinada pola aplicación dos instrumentos de avaliación asociados ás actividades, descompostas en tarefas de avaliación.

Procedemento e criterios de recuperación

Para aprobar o módulo será preciso que o alumnado supere positivamente cada unha das avaliacións, ou o que é o mesmo, cada unha das unidades didácticas. En caso contrario, terase que recuperar, para o que se deseñarán actividades de recuperación apropiadas, que se realizarán no período estipulado pola normativa.

Deste xeito, a recuperación por parte do alumnado, dependendo de cada caso en particular, poderá consistir en:

- Realización dunha exposición ou de probas de carácter procedimental similares ás efectuadas na aula.
- Entrega dos traballos realizados durante o curso.
- Realización de unha proba escrita de carácter teórico e/ou práctico que permita avaliar de forma efectiva os criterios de avaliación que se precisen recuperar.

En todos os casos, a puntuación obtida deberá ser igual ou superior a 5 para aprobar. E a nota final do módulo calcularase da maneira recollida anteriormente, unha vez recuperadas todas as unidades. Esta nota exprésase numericamente, entre 1 e 10, sen decimais. O alumnado suspenso poderá recuperar o módulo unha vez rematada a FCT, no caoso de ter acedido a ela, no período establecido polo centro para a recuperación. Para este fin, seránlle asignadas unha serie de actividades de reforzo e/ou recuperación, con indicación expresa da data final en que serán avaliados. Dependendo dos CA a recuperar poderase optar pola entrega de tarefas, cuestionario ou ambos tipos.

En todo caso realizarase un informe de avaliación individualizado.

Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes

Non procede

Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua

Para aprobar o módulo será preciso que o alumnado supere positivamente cada unha das avaliacións, ou o que é o mesmo, cada unha das unidades didácticas. En caso contrario, terase que recuperar, para o que se deseñarán actividades de recuperación apropiadas, que se realizarán no período estipulado pola normativa.

Deste xeito, a recuperación por parte do alumnado, dependendo de cada caso en particular, poderá consistir en:

- Realización dunha exposición ou de probas de carácter procedimental similares ás efectuadas na aula.
- Entrega dos traballos realizados durante o curso.
- Realización de unha proba escrita de carácter teórico e/ou práctico que permita avaliar de forma efectiva os criterios de avaliación.

En todos os casos, a puntuación obtida deberá ser igual ou superior a 5 para aprobar.

Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades proponendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

Especificamente para o caso dunha alumna con mobilidade reducida terase en conta dar acompañamento naquelas tarefas de aprendizaxe e avaliación nas que así o precise e crear contornas colaborativas para poder adquirir as competencias necesarias. No caso das probas escritas ampliarase o tempo de resposta naquelas cuestións que así se vexa necesario.

Programación da educación en valores.

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aulataler-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

- Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

- Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

- Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

- Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc.

- Educación do consumidor/a: Fomentando entre o alumnado un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)

- Interculturalidade: Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnado de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais. Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico e práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, na nosa contorna socioeconómica.

Actividades complementarias e extraescolares.

Charlas informativas con diferentes profesionais e entidades sociais.

Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente.

Os aspectos da programación que se someterán a seguimento son:

- Os obxectivos: A concreción dos mesmos e a adecuación aos resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación da programación do módulo e do currículo do mesmo.
- Os contidos de aprendizaxe: A adecuada selección e secuenciación dos mesmos ao longo das unidades didácticas.
- As actividades docentes: Prestando especial atención á coherencia das actividades propostas coa liña metodolóxica que se considera máis adecuada para cada aprendizaxe e ao deseño e aplicación dunhas actividades diversificadas para favorecer os distintos ritmos de aprendizaxe.
- O clima e as relacións na aula: Valorando as interaccións que se producen no grupo, as situacións en que esas interaccións perturban o clima da aula e os procesos de aprendizaxe, a autonomía do alumnado, a adecuación da organización espacial e dos agrupamentos ás características do grupo e do traballo que se realiza.
- Os medios e recursos: uso e rentabilidade que se consegue.
- O sistema de avaliación que se aplica para valorar ao alumnado, así como o propio sistema de avaliación da práctica docente.

Do mesmo xeito, mensualmente realizarase un seguimento nas reunións do equipo docente de acordo co procedemento de calidade do Centro, e informarase nas reunións do departamento sobre o seguimento da programación.

Para a avaliación da práctica docente:

Esta programación pretende ser un documento flexible que se adapte ás necesidades do grupo-clase e as posibilidades docentes. Por este motivo é necesario establecer canles de mellora mentres se desenvolve. Neste sentido realizaranse sesións de avaliación co alumnado sobre o proceso de ensino-aprendizaxe do módulo ao rematar cada Unidade.

Outros apartados.

1. Uso de TICs

O uso das TIC será por criterio do docente e só para tarefas de ensino-aprendizaxe e aplicación de tarefas relacionadas co módulo de Dixitalización do ámbito profesional.