

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15021469	CIFP Leixa	Ferrol	2025/2026

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	2025/2026	0	104	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA LUISA SOUTULLO SIVERIO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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.
CA1.7 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.
CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.
CA3.8 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.
CA4.8 Valorouse a importancia de adecuar a súa competencia profesional a novas necesidades no campo da teleasistencia.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

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

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

Criterios de avaliación do currículo
CA1.2 Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.
CA1.5 Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.

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.

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.

CA4.7 Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.

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

A presente programación foi realizada atendendo ao Decreto 226/2012, do 18 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en Atención a Persoas en Situación de Dependencia.

MÍNIMOS ESIXIBLES:

Para superar o módulo de Teleasistencia a persoa aspirante deberá ter un coñecemento teórico-práctico suficiente das seguintes cuestións:

- Será capaz de organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia coñecendo a súa estrutura e dominando de maneira suficiente ao nivel requirido os dispositivos que o conforman.
- Estará capacitada para aplicar os protocolos propios do Servizo Teleasistencia.
- Poderá aplicar procedementos de xestión das chamadas saíntes, xestionando e programando axendas.
- Será capaz de aplicar procedementos de xestión das chamadas entrantes aplicando os protocolos adecuados, coas técnicas de atención telefónica e de comunicación adecuadas para dar resposta ás necesidades e ás demandas das persoas usuarias.
- Poderá realizar con suficiencia o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistrando as incidencias e as actuacións realizadas, e elaborando informes para a correcta transmisión da información.

Un criterio de avaliación (CA) denomínase mínimo esixible cando se considera imprescindible para lograr o resultado de aprendizaxe (RA), pero con todo, existen CA no currículo que, malia seren importantes, pódese concluir que non se compromete gravemente a adquisición da competencia profesional se a persoa aspirante non os evidencia. Polo que non se considerarán mínimos esixibles os seguintes CA do currículo:

- CA1.7 Descríbóronse as continxencias máis habituais no uso das ferramentas telemáticas.
- CA2.1 Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.
- CA3.2 Verificouse a alta da persoa no servizo.
- CA4.5 Identificáronse os aspectos da súa práctica laboral susceptibles de mellora.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Os criterios de cualificación serán os seguintes:

- 1ª Parte da Proba:

Será eliminatoria polo que será imprescindible superala para acceder á 2ª parte da proba.

Constará de preguntas de tipo obxectivo: test, verdadeiro/falso (no caso de marcar a falsa deberase indicar a correcta), de completar, pregunta curta e/ou de desenvolver e que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta primeira parte. No caso das preguntas tipo test e verdadeiro/falso, cada resposta incorrecta resta a metade do valor

da pregunta. É dicir, dúas incorrectas anulan unha correcta.

Disporase dun tempo máximo de 90 minutos para responder a tódalas preguntas

Superarase esta proba cun mínimo de puntuación de 5 sobre 10.

Non se redondearán notas por debaixo de 5. En caso de superar o 5 redondearanse á alza aquelas notas que acaden a centésima ",51" ou máis.

As persoas que non superen a 1ª parte da proba serán cualificadas cun 0 na 2ª parte da proba a efectos de calcular a cualificación final da proba libre.

Segundo o artigo 13.3 a) da Orde do 5 de abril de 2013 pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e de técnico superior de ciclos formativos de Formación Profesional dos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, a primeira parte da proba terá carácter eliminatorio.

- 2ª Parte da Proba:

Consistirá na resolución por parte da persoa aspirante de varios supostos prácticos de carácter escrito e/ou probas de execución práctica, nas que se amose un dominio coherente, global, aplicado e equilibrado dos mínimos esixibles do módulo, e que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta segunda parte.

A persoa aspirante deberá realizar con suficiente corrección cada un dos supostos prácticos ou probas de execución práctica para superar esta parte da proba, polo que serán avaliados por separado en función do instrumento de avaliación asignado a cada un deles. No caso de superar todas as propostas prácticas cunha nota de 5 ou máis, a cualificación final desta parte resultará do cálculo da media aritmética de cada unha das propostas de avaliación. No caso de non acadar o 5 nalgún dos instrumentos de avaliación vinculado a un CA considerado mínimo esixible a cualificación final desta parte non acadará o 5 en ningún caso.

Terase en conta o uso e dominio do vocabulario específico do módulo.

Non se redondearán notas por debaixo de 5. En caso de superar o 5 redondearanse á alza aquelas notas que acaden a centésima ",51" ou máis.

Para esta parte da proba o tempo adicado será como máximo de 2 horas.

Segundo o artigo 14.2 da Orde do 5 de abril de 2013 pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e de técnico superior de ciclos formativos de Formación Profesional dos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, nos caso das persoas aspirantes que non superen a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de 4 puntos.

Superarase esta proba libre do módulo profesional de Teleasistencia cun mínimo de puntuación de 5 sobre 10. A nota final será o resultado da media aritmética de ambas probas expresada con números naturais enteiros, entre 1 e 10, só e fará media de cualificacións nas diferentes partes de 5 ou máis. Non se redondearán notas por debaixo de 5. En caso de superar o 5 redondearanse á alza aquelas notas que acaden a centésima ",51" ou máis.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Consistirá nunha proposta de preguntas : tipo test, verdadeiro / falso, preguntas curtas ou de completar e/ou de respostas a desenvolver e que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta 1ª parte da proba.

Disporase de 90 minutos contestar a todas as preguntas.

Para a realización da proba só será necesario un bolígrafo de cor azul ou negro.

A persoa candidata acreditará a súa identidade con documento oficial.

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

Unha vez iniciadas as probas escritas as persoas candidatas agardarán un mínimo de 15 minutos antes de poder abandonar a aula na que se estea a realizar, e entregarán a proba asinada ao profesorado responsable. Non se poderá retirar da aula ningunha copia do exame nin ningún elemento auxiliar empregado durante a realización do mesmo.

Será excluída calquera persoa aspirante que leve a cabo acción de tipo fraudulento ou incumpra as normas de prevención, protección e seguridade durante a realización das probas. Neste caso a cualificación será dun 0.

4.b) Segunda parte da proba

Consistirá na resolución por parte da persoa aspirante de varios supostos prácticos de carácter escrito e/ ou probas de execución práctica, nas que se amose un dominio coherente, global, aplicado e equilibrado dos mínimos esixibles do módulo, e que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta segunda parte.

A proba terá unha duración máxima de 2 horas.

Este/s supostos prácticos ou probas de execución práctica poderán estar plantexados baixo a forma de resolución por escrito de varios supostos prácticos e poderá requirirse ademais a execución de exercicios prácticos (non escritos), neste caso o docente irá revisando in situ o desenvolvemento das tarefas anotando nunha folla de rexistro o nivel de consecución de cada unha delas.

Para a realización da proba só será necesario un bolígrafo de cor azul ou negro.

Non está permitido o acceso á proba con teléfono móbil.

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

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

Unha vez iniciadas as probas as persoas candidatas agardarán un mínimo de 15 minutos antes de poder abandonar a aula na que se estea a realizar, e entregarán a proba asinada ao profesorado responsable. Non se poderá retirar da aula ningunha copia do exame nin ningún elemento auxiliar empregado durante a realización do mesmo.

Será excluída calquera persoa aspirante que leve a cabo acción de tipo fraudulento ou incumpra as normas de prevención, protección e seguridade durante a realización das probas. Neste caso a cualificación será dun 0.