



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2018/2019

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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0831	Teleasistencia	2018/2019	5	104	104

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JORGE DIÉGUEZ LARANJO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

Esta programación corresponde ao módulo profesional TELEASISTENCIAO do ciclo medio ATENCIÓN A PERSOAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA, da Familia Profesional SERVICIOS SOCIOCULTURAI 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 deste módulo 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 son os seguintes:

Auxiliar de axuda a domicilio.

Asistente de atención domiciliaria.

Teleoperador/ora de teleasistencia.



3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Organización do posto de traballo	Introducción, persoas usuarias e elementos básicos da TA	30	20
2	Xestión de chamadas saíntes	Elementos de comunicación e xestión de chamadas saíntes. Xestión de axendas.	30	30
3	Xestión de chamadas entrantes	Xestión de chamadas entrantes. Aplicación de protocolos.	25	30
4	Seguimento de chamadas entrantes e saíntes	Protocolos de seguimento de chamadas entrantes e saíntes.	19	20



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Organización do posto de traballo	30

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.	SI
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.	NO

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Descríbense as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.2 Organízouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.
CA1.3 Descríbense 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 Descríbense 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.
CA1.9 Respetar as persoas nas súas diferenzas.
0CA1.10 Respetar as normas do centro, clase e do módulo.
CA2.9 Manifestar iniciativa e autonomía no grupo de traballo

4.1.e) Contidos

Contidos
Servizo de teleasistencia: características, funcións e estrutura.
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.
Uso de hardware e software de teleasistencia: tipos.
Uso de ferramentas telemáticas: compoñentes e características, manipulación e regulación.
Terminal e dispositivos auxiliares: utilización. Manual de instrucións.



Contidos
Verificación do contrasinal de acceso. Protección de datos e confidencialidade.
Dereitos da persoa usuaria: dereito á intimidade.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Xestión de chamadas saíntes	30

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.	NO
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.9 Respetar as persoas nas súas diferenzas.
0CA1.10 Respetar as normas do centro, clase e do módulo.
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 Seguironse os protocolos establecidos para a despedida.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.
CA2.9 Manifestar iniciativa e autonomía no grupo de traballo

4.2.e) Contidos

Contidos
Xestión de axendas: tipos. Localización na aplicación informática.
Programación de axendas. Protocolos e pautas de actuación para a planificación de chamadas diarias. Criterios de prioridade.
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.
Pautas de comunicación segundo axenda.
Valoración da importancia de adecuar a comunicación á persoa interlocutora.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Xestión de chamadas entrantes	25

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.	NO
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.	NO
RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.9 Respetar as persoas nas súas diferenzas.
OCA1.10 Respetar as normas do centro, clase e do módulo.
CA2.9 Manifestar iniciativa e autonomía no grupo de traballo
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 Adecouse 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.

4.3.e) Contidos

Contidos
Aplicación de protocolos de presentación e despedida.
OBoas prácticas profesionais: respecto polas opinións e as decisións das persoas usuarias.
Verificación da alta da persoa usuaria do servizo.
Alarmas: tipos e actuación.
Aplicación de técnicas de atención telefónica.
Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz: resposta ás necesidades e ás demandas das persoas usuarias.
Identificación de situacións de crise: tipos e actuación.



Contidos
Aplicación de técnicas de control de estrés en servizos de teleasistencia. Xestión de chamadas e mobilización de recursos: tipos, criterios e pautas de actuación. Niveis de actuación fronte a emerxencias.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Seguimento de chamadas entrantes e saíntes	19

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

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

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.9 Respetar as persoas nas súas diferenzas.
0CA1.10 Respetar as normas do centro, clase e do módulo.
CA2.9 Manifestar iniciativa e autonomía no grupo de traballo
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 Descríbironse 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.

4.4.e) Contidos

Contidos
Rexistro e codificación da información.
0Recollida da opinión de persoas usuarias: propostas e alternativas.
Rexistro e transmisión de incidencias.
Adaptación a novas necesidades.
Aplicación de técnicas e procedementos de rexistro de información.
Xestión de expedientes: rexistros que os compoñen.
Tipos de información para rexistrar.



Contidos

Axendas de seguimento: casos en que se programa e se rexistra.

Elaboración de informes: tipos, elementos, información, estrutura, redacción e presentación.

Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.

Situacións nas que cómpre a intervención de diferentes profesionais.

Indicadores da calidade do servizo de teleasistencia.



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

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente modulo evidenciarán a consecución de todos os Resultados de Aprendizaxe e os respectivos criterios de avaliación (o grao de consecución dos criterios de avaliación diferenciará as calificacións do alumnado). Así mesmo, dado que se trata de ensinanzas presenciais alumno/a deberá asistir regularmente ás actividades programadas, considerándose como Perda de Avaliación continua cando o nº de faltas supere o 10% da duración do módulo (10h), tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011. (DOG nº136/2011 do 15 de xullo)

Os mínimos esixibles son os seguintes RA, cos criterios de avaliación establecidos como ensinanzas mínimas no currículo seleccionados para esta programación:

RA1. Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.

CA1.1 Descríbense 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.

CA1.4 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

CA1.7 Descríbense 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

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

CA2.5 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

RA3. Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.

CA3.1 Seguíronse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida

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

RA4. Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.

CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información

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

Os mínimos esixibles para as competencias persoais, son o cumprimento dos seguintes criterios:

- Respetar as persoas nas súas diferenzas
- Respetar as normas do centro, clase e do módulo.

O non cumprimento de algún de estos criterio suporá suspender a avaliación, aínda tendo aprobados os ámbitos conceptual e procedimental. O seu cumprimento considerárase chave.

O grao de consecución dos criterios de avaliación indicados e o que determinará a diferente calificación dos alumnos.

Para obter as evidencias (10%) en competencias persoais, seguiráse a seguinte Escala de Competencias Actitudinais/Comportamento coherente con valores establecidos.

ESCALA DE VALORACIÓN COMPORAMENTAL NA DINÁMICA DA CLASE

COMPORAMENTO	INDICADORES	ESCALA 1		
		2	3	4
		0	0,10	0,15
0,25				
Iniciativa e autonomía no traballo	<ol style="list-style-type: none"> 1. A alumna/o é dinámica e dinamizadora no proceso de realización das tarefas propostas. 2. Capta e amosa intres polos requirimentos e necesidades da tarefa 3. Xestiona adecuadamente as situacións complexas ou conflitivas que se dan na dinámica do grupo 4. Incorpora construtivamente as ideas dos demais : amosa vontade de superación persoal 			

O alumnado poderá obter ou non unha calificación, dependendo de si mostra no seu comportamento os indicadores establecidos na rúbrica. Un comportamento pasivo do alumnado non proporcionara evidencias directas ou indirectas dos indicadores. Os descritores da mesma darános a cualificación de cada alumno. Esta rúbrica e as escalas de valoración utilizadas para a avaliación do alumnado neste módulo, entregarásese ao inicio de curso a cada alumno, así como a programación, sempre accesibles dende a aula virtual.

En cando aos criterios de cualificación levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do/da alumno/a que proporcionará información sobre a marcha da súa aprendizaxe. No caso de que esta aprendizaxe non se consiga no ritmo desexado, identificaranse as causas do déficit coa intención de poder realizar as modificacións que se consideren oportunas para acadar os resultados de aprendizaxe. A información que aportará esta avaliación será o máis rica posible e non se reducirá á consideración dunha soa área (o rendemento), a unha soa técnica (probas), a unha soa situación (a controlada) e/ou a unha soa modalidade de avaliación (a sumativa).

- A cualificación acadada en cada avaliación calcularase sumando a nota resultante dos distintos instrumentos de avaliación, segundo a ponderación establecida nesta programación:

O 40% corresponde a competencias conceptuais, saber; 50% competencias procedimentais, saber facer; e o 10 % competencias actitudinais. Tendo en conta a obrigatoriedade de ter superados todos os mínimos esixibles para poder obter unha cualificación positiva, será necesario ter aprobados tamén, todos os bloques de contidos.



Para aprobar o módulo é imprescindible ter cada unha das avaliacións parciais aprobadas. Non se fará media entre as avaliacións suspensas e as aprobadas. A nota final do módulo será a resultante da suma dos seguintes pesos ponderados: 1ª avaliación terá un peso ponderado do 50% , e a 2ª do 50%, (avaliando así na terceira o 100% do módulo). Valorarase positivamente a evolución ascendente (progreso) no redondeo (sempre se fará a partir de 0.6, e nunca con notas inferiores a 5) ao número enteiro correspondente que figura nas actas de avaliación.

As datas e hora de entrega das actividades, traballos e realización de probas serán negociadas co alumnado pero unha vez fixadas serán inamovibles.

Todo documento de avaliación unha vez corrixido e revisado polo alumno/a, será custodiado polo/a profesor/a ata rematado o prazo de reclamacións da avaliación final do módulo. Especificarase o prazo de devolución de traballos e si unha vez superado dito prazo o/a alumno/a non o recolle o/a profesor/a entenderá que renuncia a eles.

Na finalización de cada trimestre o alumnado levará a cabo un proceso de autoavaliación e de coavaliación co/coa profesor/a en canto ao que se refire a: contidos, metodoloxía, recursos e proceso de avaliación.

Así no módulo de TA:

Os traballos en grupo realizaránse na clase, salvo cando as continxencias obriguen a facelo fora das sesións de clase. Son de asistencia obrigatoria.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Según lexislación: ORDE do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial.

CAPÍTULO VIII Avaliación das ensinanzas da formación profesional inicial

Entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final de módulos deixarase un período non superior a tres semanas que, entre outras actividades, se destinará á realización de actividades de recuperación dos módulos pendentes.

Realizarase un informe de avaliación individualizado.(MD.75.AVA.01 do procedemento de avaliación). Durante o período ordinario, para a recuperación das avaliacións non superadas, programaranse actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumnado adquirir as capacidades non acadadas e cumprir os mínimos esixidos. Estes traballos e actividades organizaranse de xeito individualizado.

As probas con carácter xeral, poden ser cuestionarios tipo test, de preguntas a desenvolver ou cuestións curtas, solución de casos ou ben traballos e proxectos a presentar de xeito oral ou escrito.

Actividades similares as realizadas ao longo do curso na aula e outros traballos , que o alumno presentará en tempo e forma (segundo os criterios explicitados polo profesor). Valorarase a iniciativa, o esforzo e a autonomía na busca de información e manexo de bibliografía as as probas de avaliación, non existindo a posibilidade de facer media entre as probas, nin de gardar parte aprobada se fose o caso.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Para a perda de avaliación continua teranse en conta tanto as faltas xustificadas como as non xustificadas. Ao alumnado de Ciclos Formativos de



grado medio e superior, aplicaráselles o disposto no apartado 3 do artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial:

O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración tota (neste módulo 10 horas sen xustificar). Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas.

Atendendo as circunstancias anteriormente mencionadas, e para acadar un criterio claro e homoxéneo á hora de proceder, establececese para todos os módulos un máximo dun 10 % para faltas sen xustificación, ampliando dita porcentaxe un máximo dun 5% con xustificación. En todo caso un alumno ou alumna para cada módulo que curse non poderá ter máis do 10% de faltas sen xustificar e un 5% xustificadas, podendo chegar cos dous conceptos ata o 15% no curso académico.

A comunicación por escrito da situación de perda de avaliación continua levarase a cabo polo titor/a, unha vez superados os límites indicados no punto anterior. Será obrigatorio apercibilo previamente (unha vez acadado o 6% das faltas de asistencia) tal e como se contempla na normativa vixente.

Este alumnado non perde en ningún momento o seu dereito de asistencia a clase, aínda que o profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, ao resto do grupo ou as instalacións.

Seguiránse as instrucións dadas na RESOLUCIÓN do 3 de agosto de 2017 para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional do sistema educativo no curso 2017/18:

O alumnado que perde o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na dita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente.

O sistema extraordinario de avaliación para o alumno/a que teña Perda do dereito á avaliación continua consistirá (No módulo de TA o tope de faltas de asistencia está en 10h sen xustificar):

Nunha proba teórica e outra práctica inspirada no 100% dos resultados de aprendizaxe do módulo e así mesmo servirán como referencia as actividades realizadas ao longo do desenvolvemento do módulo.

A avaliación consistirá na realización dunha proba que constará dunha parte teórica e dunha parte práctica sobre os contidos do módulo.

O sistema extraordinario de avaliación para o alumno/a que teña perda do dereito á avaliación continua consistirá:

- Parte A.

Unha proba escrita teórica que incluíra todos os resultados de aprendizaxe e contidos que aparecen en esta programación.

Duración de 1 hora.

Pode tratarse de preguntas de ensaio e/ou tipo test.

Normas de corrección da proba tipo test $P = [A - (E / n - 1)] / n$ de preguntas x 10

P = Puntuación do bloque de preguntas obxectivas

A = Nº de acertos

E = Nº de erros

n = número de alternativas das preguntas

- Parte B.

Unha batería de probas de execución, inspiradas no 100% dos resultados de aprendizaxe do módulo e así mesmo servirán como referencia as actividades realizadas ao longo do desenvolvemento do módulo. (duración 2 horas).

A partir dun ou varios supostos haberá que realizar unha ou varias das seguintes tarefas:



- Resolver un caso práctico.
- Proba de execución: xestionar chamadas saintes.
- Proba de execución: xestionar chamadas entrantes.
- Realizar un informe.
- Xestionar unha axenda.
- Seguimento de chamadas.

Para acadar unha cualificación positiva na proba extraordinaria é preciso obter unha puntuación de un 5, mínimo do que se partirá para considerar aprobado (dun máximo de 10 puntos) nas dúas partes.

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

Para o seguimento mensual utilizarase a plataforma habilitada a tal efecto.

Para a memoria final utilizaremos o modelo de calidade prescrito.

Para a avaliación docente: realizarase unha autoavaliación despois de escoitar ao alumnado.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 28: " ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer características e a formación previa de cada alumno e alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, servirá para orientar e situar ao alumnado en relación co perfil profesional correspondente"

Para este módulo realizaránse entrevistas grupais e individuais sobre intereses, coñecementos previo e motivacións do alumnado, que complementará os datos proporcionados polo titor/a e datos de información da matrícula

8.b) 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 correctoras.

Cando a análise da evolución dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten mais dificultades, proponendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociadas aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Na familia profesional a que pertence este ciclo é importante a educación en valores pois a finalidade da formación nos leva a traballar con persoas, persoas de diferentes idades e situación.

Así teremos en conta:

Educación para a igualdade: Estará sempre presente . En ningún momento farase diferenciación por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquer outra característica de diferenciación entre as persoas.

Educación ambiental: fundamental para fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo par o uso dos medios e recursos de que se dispón sen desperdiciar, papel, auga, electricidade, alimentación, insistindo na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde: É importante adquirir os hábitos posturais no traballo así como uns hábitos de saúde elimpeza ou unha axeitada hixiene ocular nun sistema educativo e laboral nos que o mundo dixital ten cada vez maior presenza. Ter en conta tamén que a nivel profesional a saúde persoal e a do usuario como elementos cotiáns 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.

Educación do consumidor: Fomentar entre o alumnado un consumo respònsable, tanto nos recursos propios como dos de uso colectivo no centro de ensino.

Interculturalidade: Traballando desde o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Visita ó Servicio de TA Cruz Vermella.

OBSERVACIÓNS:

- Dende o módulo participarase naquelas actividades que complementen a formación do TISOC. Sempre tendo en conta que non afecten significativamente ó desenvolvemento de esta programación. Nunca poderan ir en detrimento do desenvolvemento das competencias profesionais, personais e sociais, que son obrigatorias para este módulo.

Estas actividades faránse en coordinación con outros módulos do ciclo. Cando as propostas de outros módulos afecten negativamente o desenvolvemento da programación, ou non sexan planificadas coa antelación suficiente para facer os cambios pertinentes na dinámica do módulo; este profesor resérvase o dereito a decidir. Primando sempre os necesidades formativas do alumnado.