

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 de adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesiões semanais	Horas anuais	Sesiões anuais
MP0831	Teleasistencia	2018/2019	3	104	104

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA CARMEN CORTIZAS RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. 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 DEPENDENCIA, 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.



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,...	50	25
2	Xestión de chamadas saíntes	elementos de comunicación e xestión de chamadas	20	25
3	Xestión de chamadas entrantes	xestión de chamadas entrantes	20	25
4	Seguimento de chamadas entrantes e saíntes	protocolos de seguimento	14	25



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Organización do posto de traballo	50

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

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 Organízase 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 Argúntase a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.
CA1.5 Utilízanse 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.

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.
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	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
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
CA2.1 Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.
CA2.2 Selecciónanse 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 Selecciónouse 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.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.

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	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
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
CA3.1 Seguironse 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.
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.
Boas 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.
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	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
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
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.
Recollida 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.
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 dun xeito equilibrado e cun grao de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver. 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, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011. (DOG nº136/2011 do 15 de xullo).Acordase engadir un 5% de faltas xustificadas .

Os mínimos exigibles estan explicitados en cada unidade didáctica e serán a referencia para configurar as probas de recuperación das partes non superadas, así como a proba de avaliación extraordinaria do alumnado con perda de avaliación continua e guiarán o procedemento de avaliación ordinario do módulo.

Unidades Didácticas e mínimos exigibles:

Unidade 1:

CA 1.1 -Descríbóronse as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.

CA 1.2 -Organízouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.

CA 1.3 -Descríbóronse as normas de hixiene, ergonomía e comunicación que preveñen riscos sobre a saúde de cada profesional.

CA 1.4 -Argumentouse a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.

CA 1.5-Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.

CA 1.6-Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.

CA 1.7-Descríbóronse as continxencias máis habituais no uso das ferramentas telemáticas.

CA 1.8-Xustificouse a importancia de garantir a confidencialidade da información e o dereito á intimidade das persoas.

Unidade 2:

CA 2.1 -Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.

CA 2.2 -Seleccionáronse na aplicación informática as axendas para realizar durante a quenda de traballo.

CA 2.3 -Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.

CA 2.4 -Seleccionouse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.



CA 2.5 -Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.

CA 2.6 -Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.

CA 2.7 -Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.

CA 2.8 -Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.

Unidade 3:

CA 3.1 -Seguíronse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida.

CA 3.2 -Verificouse a alta da persoa no servizo.

CA 3.3 -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.

CA 3.4 -Actualizáronse os datos da persoa na aplicación informática.

CA 3.5 -Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.

CA 3.6 -Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.

CA 3.7 -Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.

CA 3.8 -Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.

Unidade 4:

CA 4.1 -Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.

CA 4.2 -Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.

CA 4.3 -Descríbironse os tipos de informes do servizo de teleasistencia.

CA 4.4 -Elaboráronse informes de seguimento.

CA 4.5 -Identificáronse os aspectos da súa práctica laboral susceptibles de mellora.

CA 4.6 -Identificáronse as situacións en que cumpra a intervención de diferentes profesionais.

CA 4.7 -Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.

CA 4.8 -Valorouse a importancia de adecuar a súa competencia profesional a novas necesidades no campo da teleasistencia.



Levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumno que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe..

Para os contidos conceptuais: Realizarase a través de probas escritas que, en función da materia a avaliar poderán ser de diverso tipo. test, preguntas breves, casos prácticos, examen... No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final. En todo caso a cualificación deberá ser igual ou superior a 5, excepcionalmente terase en conta unha cualificación inferior ao 5 (e nunca inferior a un 4) se a cualificación obtida tanto nos contidos procedimentais como actitudinais sexa igual ou superior a 6.

Para os contidos procedimentais: Serán avaliados a través de actividades, traballos e exercicios individuais e/ou en grupo que se realizarán na aula e fora dela, e que deberán ser entregados no tempo e forma acordado, salvo causa debidamente xustificada, de non ser así obterase un non presentado o que suporá que esta actividade non terá cualificación pero sí fará media para a cualificación final. Algúns traballos serán de entrega obrigatoria.

Formarán parte da cualificación ademais do contido do documento entregado (será unha cualificación numérica) a presentación e o interese/traballo en equipo (cualificacións cualitativas e que formarán parte da avaliación de actitudes).

Para os contidos actitudinais: Valorarase a puntualidade, unha actitude de respecto tanto de cara ao profesorado coma os compañeiros/as, receptividade, así como a iniciativa, o interese, a presentación axeitada dos distintos materiais solicitados, a participación e o traballo en equipo do alumnado.

Para aprobar o módulo é imprescindible ter cada unha das avaliacións aprobadas.

A nota final acadada en cada avaliación calcularase sumando as notas resultantes da avaliación de conceptos(45%), avaliación de procedementos (45%) e actitudes cun peso do 10%.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Realizarase un informe de avaliación individualizado.(MD.75.AVA.01 do procedemento de avaliación PR.75.AVA.01)

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada avaliación non superada, programaranse actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumnado adquirir as capacidades non acadadas e cumprir os mínimos exixibles. Estes traballos e actividades organizaranse de xeito individualizado.

Avaliacións parciais e finais no réxime para as persoas adultas.

2. 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.

3. Para o alumnado que teña módulos pendentes logo de realizada a terceira avaliación parcial, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que servirá de base para o deseño das correspondentes actividades de recuperación. A cualificación definitiva destes módulos farase efectiva na avaliación final de módulos. Non obstante, nos módulos superados a cualificación final coincidirá coa obtida na terceira avaliación parcial.

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

Actividades similares as realizadas o longo do curso na aula e outros traballos , que o alumno presentará en tempo e forma (segundo os criterios explicitados pola profesora). Valorarase a iniciativa, o esforzo e a autosuficiencia na busca de información e manexo de bibliografía especializada. Outros aspectos a ter conta: a presentación, a capacidade crítica, a competencia comunicativa e a organización na exposición, se é o caso.

Para aproba-lo módulo é condición imprescindible obter como mínimo un 5 tanto nas actividades presentadas como na proba teórica, non existindo a posibilidade de facer media entre ambas 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

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

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 da formación do módulo.

Tal e como recolle a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, avaliación e a acreditación académica do alumnado que cursa as ensinanzas por formación profesional inicial, o sistema de avaliación terá en conta:

- A avaliación continua é aplicable a todos os módulos do ciclo ao longo do proceso de ensino-aprendizaxe e require a asistencia regular do alumnado ás clases e ás demais actividades lectivas programadas.

- O número de faltas non poderá ser superior ao 10% da duración de cada módulo. Cando o alumnado acade esa porcentaxe de faltas de asistencia nun módulo perderá o dereito á avaliación continua, non podendo examinarse por avaliacións parciais, tendo que realizar unha avaliación extraordinaria, de acordo cos criterios fixados para elo.

Seguiranse as indicacións establecidas do artigo 25.3 da orde do 12 de xullo pola que se regula a avaliación e a acreditación académica do alumnado que cursa as ensinanzas de formación profesional inicial: ¿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, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro

- O alumnado que perda o dereito á avaliación continua non terá dereito a ser avaliado por avaliacións parciais e polo tanto será avaliado con carácter extraordinario mediante a realización dunha proba previa á avaliación final de módulo (art. 25.5 Orde do 12 de xullo de 2011). No obstante, o alumno/a poderá seguir asistindo a clase con carácter presencial. Pudendo, tal como establece a normativa vixente (art. 25.4. da orde do 12 de xullo pola que se regula a avaliación e a acreditación académica do alumnado que cursa as ensinanzas de formación profesional inicial), O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades prácticas a aqueles alumnos alumnas que teñan perdido o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións.

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 devandita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente.

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

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

O seguimento mensual realizarase mediante a plataforma de xestión das programacións que se entregará a Xefatura de Departamento, xa que dito seguimento e revisión deberá constar nas correspondentes actas de departamento

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

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".

Realizada esta avaliación inicial se tomarán as medidas necesarias segundo a situación ou necesidade do alumnado, e a lexislación vixente. No caso de que non sexa posible garantir a consecución efectiva dos resultados de aprendizaxe, o equipo docente poderá propor a través do Departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15.

Noutros casos estudarase os diferentes recursos que poidan facilitar ou proporcionar a posibilidade de alcanzar os obxectivos establecidos no módulo.

Para este módulo pasarase na segunda quincena do curso, un cuestionario de avaliación inicial sobre coñecementos previo e motivacións do alumnado, que complementará os datos proporcionados polo titor/a.

Enquisa da avaliación inicial sobre o módulo:

- 1-Define o servizo de teleasistencia.
- 2-Funcións do servizo de teleasistencia.
- 3-Destinatarios da Teleasistencia.
- 4-Comenta a importancia do espazo de traballo da teleoperadora.
- 5-Nomea as institucións que colaboran co servizo de teleasistencia.
- 6-Explica algúns dereitos da persoa usuaria do servizo.
- 7-Qué son as chamadas saintes? Tipos.
- 8-Qué son as chamadas entrantes?
- 9-Protocolos do servizo de teleasistencia.
- 10-Situacións de crisis e actuacións.
- 11-Explica cómo se rexistra a información.
- 12-Observacións:

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 do 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.

No caso de que non sexa posible garantir a consecución efectiva dos resultados de aprendizaxe, o equipo docente poderá propor a través do Departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15.

Noutros casos estudarase os diferentes recursos que poidan facilitar ou proporcionar a posibilidade de alcanzar os obxectivos establecidos no módulo.

No caso de alumnado que non supere as diferentes avaliacións trimestrais, será elaborado un informe individualizado no que se recollerán os diferentes obxectivos non acadados e as tarefas a realizar.

Sección 3.^a Avaliacións parciais e finais no réxime para as persoas adultas.

2. 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.
3. Para o alumnado que teña módulos pendentes logo de realizada a terceira avaliación parcial, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que servirá de base para o deseño das correspondentes actividades de recuperación. A cualificación definitiva destes módulos farase efectiva na avaliación final de módulos. Non obstante, nos módulos superados a cualificación final coincidirá coa obtida na terceira avaliación parcial.



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 limpeza 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

Visitas :

-112.

-Asistencia a charlas relacionadas ca temática do ciclo.

-Colaborarase nas actividades promovidas dende o Departamento de: MAGOSTO, SAMAIN; SEMÁN DE ANIMACIÓN A LECTURA (abril)