

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2020/2021

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	2020/2021	0	104	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	LORENA RODRÍGUEZ MATA,SERXIO CARREIRA TRIGO
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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 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.
CA1.3 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.
CA1.7 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.
CA2.2 Seleccionáronse na aplicación informática as axendas para realizar durante a quenda de traballo.
CA2.3 Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.
CA2.4 Seleccionouse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.
CA2.5 Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.
CA2.6 Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.
CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.
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.
CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.

Criterios de avaliación do currículo
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.
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.

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
CA1.5 Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.
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.

Criterios de avaliación do currículo
CA2.6 Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.
CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.
CA3.1 Seguíronse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida.
CA3.2 Verificouse a alta da persoa no servizo.
CA3.3 Adecuouse ás características da persoa usuaria a explicación sobre as características e as prestacións do servizo, así como sobre o funcionamento do terminal e os dispositivos auxiliares.
CA3.4 Actualizáronse os datos da persoa na aplicación informática.
CA3.5 Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.
CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.
CA3.7 Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.
CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.
CA4.4 Elaboráronse informes de seguimento.
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.

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

Mínimos exixibles para a primeira e segunda parte da proba: Os establecidos como criterios de avaliación para cada un dos resultados de aprendizaxe establecidos para o módulo.

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

CA1.1. Descríbonse 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. Descríbonse 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. Descríbonse 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.

CA2.4. Seleccionouse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.

CA2.5. Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.

CA2.6. Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.

CA2.7. Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.

CA2.8. Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.

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.

CA3.2. 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.

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 doutros 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.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

PRIMEIRA PARTE DA PROBA

Bloque de preguntas proba obxectiva tipo test : Valoradas sobre 10 puntos

Normas de corrección

$P = [A - (E / n - 1)] / n^{\circ}$ de preguntas x10

P = Puntuación do bloque de preguntas obxectivas

A = N° de acertos

E = N° de erros

n = número de alternativas das preguntas

Bloque de preguntas de respostas curtas ou de ensaio restrinxido: valorados sobre 10 puntos

Para a corrección desta parte será necesario obter unha cualificación mínima de 6 na proba tipo test.

A puntuación final da proba será a media aritmética das puntuacións acadadas en cada un dos bloques de preguntas; sendo necesario acadar un 6 no test e un 5 nas preguntas de ensaio.

A primeira parte da proba ten carácter eliminatorio; deberase acadar unha puntuación mínima de 5 puntos para poder acceder á segunda parte da proba.

SEGUNDA PARTE DA PROBA

A proposta de intervención deberá ser coherente coa demanda e o contexto establecido, describirá a xestión e secuencia da mesma adecuándose as características dos usuarios.

Deberá describir a intervención nos seguintes niveis:

- Identificando e xustificando os criterios de prioridade.
- Definindo os principais obxectivos a conseguir.
- Aplicando os protocolos correspondentes.
- Aplicando as pautas de comunicación.
- Indicando o rexistro pertinente e o contido do mesmo.

A cualificación da intervención educativa obterase en base unha escala de avaliación, na que se pode obter unha puntuación máxima de 10 puntos. Deberase acadar unha puntuación mínima de 5 puntos para obter a puntuación media da proba.

A cualificación final da proba será numérica, entre 1 e 10 puntos, sen decimais, correspondendo coa media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade mais próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de 4 puntos.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Esta parte da proba escrita ten carácter eliminatorio.

As preguntas serán de tipo test e/ou de resposta curta.

As preguntas incorrectas e as que queden sen responder (en branco) puntuarán negativamente, restando puntuación.

A proba cualificarase de 0 a 10 puntos.

Os/as aspirantes deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos para superar a mesma.

Para a realización da proba será necesario o uso de bolígrafo azul ou negro de tinta indeleble. Non se admite o uso de correctores.

Non se permitirá o uso de móbiles nin de ningún outro dispositivo electrónico.

Será necesaria a identificación mediante o D.N.I. ou pasaporte que deberá estar a disposición enriba da mesa.

Non se permitirá o acceso a proba unha vez finalizado o proceso de chamamento público do alumno/a.

Os/as aspirantes que superen esta primeira parte da proba poderán presentarse a unha segunda proba de carácter práctico.

Tal e como establece o artigo 13.4 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: "Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes

que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero."

4.b) Segunda parte da proba

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de un suposto práctico que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Normas de aplicación:

- Sobre a mesa só deberán ter o seu documento de identificación.
- Poden empregar unicamente bolígrafo con tinta negra ou azul.
- Está prohibido o emprego de móbiles ou dispositivos de transmisión de información, o uso deles será motivo de expulsión da proba.
- Nunca deben levantarse da cadeira sen permiso, de precisar algo levanten a man e serán atendidos polo profesorado.
- Non será posible saír durante os primeiros 30 minutos desde o comezo da proba.
- Poderase excluír da proba a calquera persoa aspirante que leve a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención.

Características da proba:

A proba consistira nun suposto práctico debidamente contextualizado; no cal deberase xestionar as chamadas entrantes e programar as axendas de chamadas saíntes, nunha xornada de traballo.

Na proba aparecerá especificada a cualificación de cada unha destas cuestións sendo a puntuación máxima un 10 e a mínima para aprobar un 5, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

Tal e como establece o artigo 13.4 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: "Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero."