

# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

**CURSO: 2025/2026**

IES Batalla de Clavijo, Logroño (La Rioja)



Código y módulo profesional: 0831– Telesistencia	
Nivel: Grado Medio	
Nivel de cualificación: CNCP (Nivel 2)	
Ciclo formativo: Atención a Personas en Situación de Dependencia	
Familia profesional: Servicios socioculturales y a la comunidad	
Duración: horas totales y semanales: 70 horas (3 horas semanales)	
Estándares de Competencia asociados:	UC1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de telesistencia.
	UC1424_2: Gestionar las llamadas salientes del servicio de telesistencia.
	UC1425_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de telesistencia.
REFERENTE EUROPEO: CINE - 3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).	
Docente: Verónica González Barrio	

## Contenido

1.	Marco normativo.....	4
2.	Objetivos del ciclo a alcanzar con el módulo.....	4
3.	Competencias.....	5
3.1	Competencia General y Competencias Profesionales, Personales y Sociales.....	5
3.2	Unidades de competencia y cualificaciones profesionales.....	7
4.	Planificación de los aprendizajes: resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	8
4.1	Resultados de aprendizaje y contenidos.....	8
4.2	Plan de formación en empresa.....	12
4.3	Temporalización.....	15
5.	Programación de las U.T. ....	15
6.	Metodología didáctica.....	28
6.1	Principios metodológicos.....	28
6.2	Estrategias metodológicas.....	29
6.3	Actividades: características y tipos.....	30
6.4	Distribución de la sesión lectiva.....	30
6.5	Agrupamientos y espacios.....	30
6.6	Nuevas tendencias en el aula.....	30
6.7	Recursos didácticos.....	31
6.8	El uso de las TIC y su aplicación como fuente de conocimientos.....	31
7.	Evaluación y calificación.....	31
7.1	Aspectos generales del proceso.....	31
7.2	Criterios de calificación.....	32
8.	Criterios de recuperación a lo largo del curso.....	33
9.	Criterios de evaluación si no se puede aplicar el derecho a evaluación continua.....	33
10.	Proceso de evaluación y calificación en la segunda convocatoria ordinaria (junio 2).....	34
11.	Alumnado de segundo curso con módulos pendientes de primero.....	35
12.	Atención a las diferencias individuales.....	35
13.	Actividades complementarias y extraescolares.....	36
14.	Valoración de la práctica docente y de la programación.....	36



## 1. Marco normativo

- Constitución española de 1978, que en su artículo 27 establece el derecho a la educación.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) número 106, de 4 de mayo de 2006. (LOE).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) número 78, de 1 de abril de 2021.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la Ordenación del sistema de la Formación Profesional, publicado en el Boletín Oficial del Estado (BOE) número 174, de 22 de julio de 2023.
- Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio -entre los que se incluye el que nos ocupa-, publicados en el Boletín Oficial del Estado (BOE) número 129, de 28 de mayo de 2024.
- Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden 11/2014, de 27 de agosto, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y su aplicación en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

## 2. Objetivos del ciclo a alcanzar con el módulo

Los objetivos generales del Ciclo Formativo de Grado Medio de Atención a personas en situación de dependencia quedan recogidos en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas. Así como en la Orden 11/2014, de 27 de agosto, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y su aplicación en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Los relacionados con el módulo de Teleasistencia son los que se recogen a continuación: a), j), p), q), r), s), u), v), w), x) y z).

- a) Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.
- j) Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.
- p) Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor,

para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.

- q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.
- r) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.
- s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- u) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- v) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- w) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- x) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van a adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- z) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

### 3. Competencias

#### 3.1 Competencia General y Competencias Profesionales, Personales y Sociales

La Competencia General así como las Competencias Profesionales, personales y Sociales del Ciclo Formativo de Grado Medio de Atención a personas en situación de dependencia quedan recogidas en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas. Así como en la Orden 11/2014, de 27 de agosto, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y su aplicación en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **Competencia general**

La competencia general de este título consiste en atender a las personas en situación de dependencia, en el ámbito domiciliario e institucional, a fin de mantener y mejorar su calidad de vida, realizando actividades asistenciales, no sanitarias, psicosociales y de apoyo a la gestión doméstica, aplicando medidas y normas de prevención y seguridad y derivándolas a otros servicios cuando sea necesario.

**Competencias profesionales, personales y sociales que contribuye a alcanzar el módulo: a), i), n), ñ), o), p), r), s), t), u) y v).**

- a) Determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia, mediante la interpretación de la información obtenida acerca de la persona a través del plan de atención individual, respetando la confidencialidad de esta.
- i) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.
- n) Asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación en el cuidado y la atención asistencial y psicosocial, y adecuando la comunicación y las actitudes a las características de la persona interlocutora.
- ñ) Resolver las contingencias con iniciativa y autonomía, mostrando una actitud autocrítica y buscando alternativas para favorecer el bienestar de las personas en situación de dependencia.
- o) Colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria, cumplimentando los registros oportunos, manejando las aplicaciones informáticas del servicio y comunicando las incidencias detectadas.
- p) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibiendo y emitiendo según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- r) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- u) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.
- v) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

### 3.2 Unidades de competencia y cualificaciones profesionales

El Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas, establece para el título que nos ocupa que en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas, se da una nueva redacción al artículo 6 y se sustituyen los anexos V A) y V B) con la siguiente redacción:

«Artículo 6. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

**Cualificaciones profesionales:**

a) Atención sociosanitaria a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad en el domicilio SSC089\_2 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional):

UC2259\_2: Desarrollar las intervenciones de atención personal.

UC2260\_2: Realizar intervenciones de apoyo psico-físico y socioemocional a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.

UC2261\_2: Realizar intervenciones de apoyo a las actividades básicas de la vida diaria (abvd) a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.

UC2262\_2: Realizar intervenciones de apoyo a las actividades instrumentales de la vida diaria a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.

b) Atención sociosanitaria a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad en instituciones sociales SSC320\_2 (Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de seis cualificaciones profesionales de la familia profesional servicios socioculturales y a la comunidad):

UC2259\_2: Desarrollar las intervenciones de atención personal.

UC2261\_2: Realizar intervenciones de apoyo a las actividades básicas de la vida diaria (ABVD) a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.

UC1018\_2: Facilitar la atención residencial en las actividades sociosanitarias en instituciones sociales.

UC2260\_2: Realizar intervenciones de apoyo psico-físico y socioemocional a personas en situación de dependencia y/o con discapacidad.

c) Gestión de teleasistencia domiciliaria SSC443\_2 (Real Decreto 1096/2011, de 22 de julio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de nueve cualificaciones profesionales de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad):

UC1423\_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia.

UC1424\_2: Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

UC1425\_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia.»

#### 4. Planificación de los aprendizajes: resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

##### 4.1 Resultados de aprendizaje y contenidos

Los resultados de aprendizaje se definen como enunciados acerca de lo que se espera del alumnado que sepa, comprenda y/o sea capaz de demostrar una vez terminado el proceso de aprendizaje.

Los criterios de evaluación son el referente específico para evaluar el aprendizaje del alumnado. Describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr, tanto en conocimientos como en competencias y responden a lo que se pretende conseguir en cada área.

La relación de los resultados de aprendizaje de este módulo relacionados con sus criterios de evaluación queda representada en la siguiente tabla:

<b>25%</b>	RA01. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.
Criterios de Evaluación	UT1: ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</li> <li>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</li> <li>c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.</li> <li>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</li> <li>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</li> <li>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</li> <li>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</li> <li>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 El servicio de teleasistencia: características, funciones y estructura.</li> <li>1.2. Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. Importancia de su mantenimiento para el turno siguiente.</li> <li>1.3. Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.</li> <li>1.4. Cooperación en el servicio de TA.</li> <li>1.5. Utilización de hardware y software de TA: tipos.</li> <li>1.6 Utilización de herramientas telemáticas: componentes y características, manipulación y regulación</li> <li>1.7. Terminal y dispositivos auxiliares: utilización. Manual de instrucciones.</li> <li>1.8 Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.</li> <li>1.9 Derechos de la persona usuaria.</li> </ul>
<b>25%</b>	RA02. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

Criterios de Evaluación	UT 2: Gestión de las llamadas salientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</li> <li>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</li> <li>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</li> <li>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</li> <li>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</li> <li>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</li> <li>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</li> <li>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Gestión de agendas. Tipos.</li> <li>2.2. Localización en la aplicación informática.</li> <li>2.3. Programación de agendas: Protocolos y pautas de actuación para la planificación de llamadas diarias. Criterios de prioridad.</li> <li>2.4. Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.</li> <li>2.5. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.</li> <li>2.6. Aplicación de protocolos de presentación y despedida. Personalización.</li> <li>2.7. Pautas de comunicación según agenda.</li> <li>2.8. Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.</li> </ul>
<b>25%</b>	RA03. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.
Criterios de Evaluación	UT3: Gestión de las llamadas entrantes
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</li> <li>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</li> <li>c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.</li> <li>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</li> <li>e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.</li> <li>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</li> <li>g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</li> <li>h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Aplicación de técnicas de atención telefónica.</li> <li>3.2. Aplicación de protocolos de presentación y despedida. Verificación del alta de la persona usuaria en el servicio.</li> <li>3.3. Alarmas: tipos y actuación.</li> <li>3.4. Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.</li> <li>3.5. Respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias.</li> <li>3.6. Identificación de situaciones de crisis: tipos y actuación.</li> <li>3.7. Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.</li> </ul>

<p>y decisiones de la persona usuaria.</p>	<p>3.8. Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos. Criterios. Pautas de actuación.</p> <p>3.9. Niveles de actuación frente a emergencias.</p> <p>3.10. Buenas prácticas profesionales.</p>
<p><b>25%</b></p>	<p>RA04. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.</p>
<p>Criterios de Evaluación</p>	<p>UT 4: Seguimiento de las llamadas entrantes y salientes.</p>
<p>a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</p> <p>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</p> <p>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</p> <p>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>	<p>4.1. Registro y codificación de la información.</p> <p>4.2. Gestión de expedientes: registros que los componen.</p> <p>4.3. Recogida de opinión de personas usuarias. Propuestas y alternativas.</p> <p>4.4. Tipos de información que hay que registrar.</p> <p>4.5. Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>4.6. Agendas de seguimiento: casos en los que se programa y registra.</p> <p>4.7. Elaboración de informes: tipos, elementos, información, estructura, redacción y presentación.</p> <p>4.8. Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.</p> <p>4.9. Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.</p> <p>5.0. Registro y transmisión de incidencias.</p> <p>5.1. Adaptación a nuevas necesidades.</p>

En la siguiente tabla se describe la relación entre Resultados de Aprendizaje y Unidades de trabajo de la programación. Los porcentajes indicados podrán variar en función de las necesidades de los grupos de alumnado (2ºA y 2ºB)

Módulo Profesional						Docente	Curso	Total horas
Teleasistencia						Verónica González Barrio	2º	70h (3 horas/semana)
RA	UT1	UT2	UT3	UT4	EE	% (3 horas/semana)		
RA1	25%					25%		
RA2		25%				25%		
RA3			15%		10%	25%		
RA4				25%		25%		
% de la UT	25%	25%	15%	25%	10%	100%		
Horas	17,5	17,5	10	17,5	7,5	70		

## 4.2 Plan de formación en empresa

### 1. Contextualización de la Fase de Empresa

La formación teórico-práctica del módulo se complementa con la formación en las entidades. El Plan de Formación de las Estancias Formativas sirve como puente entre ambas formaciones ya que en él se han especificado tanto los Resultados de aprendizaje del módulo de Teleasistencia que se han de poner en práctica, como los criterios de evaluación y sobre todo las actividades concretas en que aquellos se han de traducir. Esta organización facilita al alumnado el compromiso con su aprendizaje de una forma proactiva.

### 2. Relación con los Resultados de Aprendizaje (RA)

En la selección del Resultado de Aprendizaje y los criterios de evaluación destinados a ser alcanzados en las Estancias Formativas se ha optado por los resultados de aprendizaje con una dimensión más transversal y general debido a la razón que a continuación se expone:

Los RA del módulo Teleasistencia son muy específicos de un ámbito laboral concreto que son las entidades de Teleasistencia. Dado que la mayor parte del alumnado no realizará sus estancias formativas en una entidad de tales características se ha optado por destinar al Plan de Formación el RA de carácter más transversal y generalista pero no por ello menos importante en la formación de una técnico o técnico en Atención a Personas en situación de Dependencia. Se trata del RA3: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

### 3. Conexión con los Criterios de Evaluación

Los criterios de evaluación escogidos dentro del Resultado de aprendizaje 3 han sido:

- e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.
- f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.
- h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

Estos criterios abordan actitudes y actuaciones indispensables para una técnica o técnico en APSD pues suponen el uso de un trato personalizado, una comunicación fluida con las personas usuarias y el equipo de trabajo, la gestión de emergencias y finalmente, el respeto por las opiniones y la autodeterminación de las personas usuarias.

### 4. Descripción de las Actividades Formativas

Las actividades en las que se han “traducido” en el Plan de formación el resultado de aprendizaje y criterios anteriormente expuestos son:

- Uso de un trato personalizado que promueve la autonomía y autodeterminación de las personas usuarias.
- Utilización de estrategias de prevención de riesgos y de coordinación con el equipo de trabajo ante situaciones de emergencia o crisis.

Dichas actividades dado que promueven la “materialización” de los objetivos de aprendizaje durante las EF para el módulo, serán comunicadas al alumnado haciendo énfasis en la necesidad de que las aborden proactivamente sin esperar que haya situaciones laborales explicitadas por sus tutores de Estancias Formativas donde ponerlas en práctica.

### 5. Calificación final del RA/RAs asignados a empresa

El RA 2 representa un 25% del módulo y será desarrollado en parte en el centro escolar y en parte en la empresa según se ha expuesto en la tabla correspondiente al apartado 4.1. Se podrán dar los siguientes casos:

- Si el alumno o alumna no ha realizado su formación en empresa ya sea porque no se haya iniciado o no haya finalizado dichas EF: La nota final del alumno o alumna se calculará a partir de la suma de las calificaciones obtenidas en cada RA en el centro educativo, teniendo en cuenta su peso ponderado. En el caso del RA3 el peso dentro del módulo es del 25%. La calificación final del módulo será la nota correspondiente obtenida de dicha media ponderada a la que se le asignará además la calificación de “No evaluado” (NE) pues no se han iniciado o concluido dichas EF.

- En situaciones en las que la fase de formación en empresa no se haya superado, a la alumna o el alumno se les asignará la calificación de 'No apto' (NA) en el módulo, seguido de la calificación obtenida en el módulo en el centro educativo. La nota final del alumno o alumna se calculará a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada RA teniendo en cuenta el peso de cada RA. En el caso del RA3 el peso del resultado en el módulo es del 25% dentro del módulo.

Las calificaciones (del 5 al 10) acompañadas de la abreviatura NE o NA indicarán que el módulo profesional ha superado la fase de formación en el centro, pero no en el centro de trabajo.

- Si el alumno o alumna obtiene una calificación de 3, 4 o 5 en los indicadores de evaluación correspondientes al RA3 en las EF, se sumará 1 punto a la calificación obtenida en el RA3 en el centro educativo. Por ejemplo, si una alumna obtiene una calificación de 7 en el RA3 en el centro educativo, su nota final para ese RA pasará a ser de 8.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE A IMPLEMENTAR EN LA EMPRESA					
CÓDIGO	MÓDULO PROFESIONAL	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% empresa	Desarrollado centro	Desarrollado empresa
0831	Teleasistencia	<b>RA3:</b> Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	40% (sobre el 100% del RA)	10 horas	7,5 horas
<b>MODULO PROFESIONAL</b>		<b>ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA EMPRESA RELACIONADAS CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>			

0031 Teleasistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de un trato personalizado que promueva la autonomía y autodeterminación de las personas usuarias.</li> <li>• Utilización de estrategias de prevención de riesgos y de coordinación con el equipo de trabajo ante situaciones de emergencia o crisis.</li> </ul>
---------------------	--

En el anexo correspondiente a la evaluación de las Estancias Formativas (Anexo III de las EF) los indicadores de evaluación que permitirán al tutor o tutora del alumnado dar cuenta de la consecución efectiva del Resultado de aprendizaje serán:

- Muestra un trato personalizado hacia las personas usuarias.
- Consulta la opinión de las personas usuarias promoviendo su autonomía y autodeterminación.
- Se coordina con su equipo de trabajo ante situaciones de emergencia o crisis.
- Pone en marcha estrategias de prevención de riesgos en sus actividades profesionales diarias.

Para que el alumnado pueda acceder al periodo de formación en la empresa debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener al menos 16 años cumplidos en el momento de comenzar el periodo de formación en la empresa.
- Haber superado con éxito el Resultado de Aprendizaje 2 del módulo “Itinerario personal para la empleabilidad”.
- No haber superado el 15% de faltas de asistencia en ninguno de los módulos.
- No haber tenido una conducta gravemente perjudicial, o tres leves, para las normas de convivencia merecedora de una medida correctora conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del centro y en la normativa reguladora de la convivencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- No tener una evaluación negativa de los módulos profesionales del ciclo cuya suma total sea superior a 240 horas anuales.

En cualquier caso, un alumno o alumna podrá acceder al periodo de formación en empresa a pesar de no cumplir con uno o varios de los requisitos expuestos (a excepción de los dos primeros), si el equipo docente, teniendo en cuenta el bienestar superior de ese estudiante, así lo decide durante la sesión de evaluación.

### 4.3 Temporalización

Este módulo tiene una duración de 70 horas a razón de 3 horas semanales distribuidas en dos sesiones semanales para cada grupo (2º A y 2º B): una sesión de dos horas de duración y otra de 1 hora de duración.

El calendario escolar por el que se rige la presente programación es el establecido por la Consejería de Educación para la Comunidad de La Rioja para Logroño en el curso 2025-2026 con una distribución por unidades de trabajo según se detalla en el cuadro que se acompaña a continuación:

Las Unidades de Trabajo son las siguientes:

<b>Módulo 0831: TELEASISTENCIA</b>				
<b>UT</b>	<b>Nombre</b>	<b>Temporalización</b>		
		<b>sesiones</b>	<b>fecha</b>	<b>trimestre</b>
UT1	Organización del puesto de trabajo	19	09/09 - 24/10	T1
UT2	Gestión de las llamadas salientes	16	27//10- 03/12	
<b>JUNTA DE EVALUACIÓN T1</b>			<b>04/12</b>	
UT3	Gestión de las llamadas entrantes	21	05/12 - 06/02	T2
UT4	Seguimiento de las llamadas entrantes y salientes	13	08/02 - 06/03	

Al momento de realizar esta programación didáctica están pendientes de publicación las fechas definitivas de las evaluaciones del curso 2025-206 así como de las correspondientes a las estancias formativas.

### 5. Programación de las U.T.

Las fichas de UT referidas a continuación incluyen una descripción detallada de la puesta en marcha en el aula de cada UT. Se repiten aquellos aspectos que metodológicamente son constantes a lo largo del curso.

<b>Unidad de Trabajo 01</b>		<b>ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>
Fechas: Del 09/09 al 24/10		19 sesiones
<b>JUSTIFICACIÓN</b>		
<p>Los trabajadores y trabajadoras desarrollan su vida laboral en espacios en los que pasan muchas horas a la semana. Durante esta unidad se estudiará la adecuada organización de los puestos, los procedimientos requeridos para ello y la prevención de los posibles riesgos laborales.</p>		
<b>OBJETIVOS DE LA UT EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir qué es la teleasistencia (TA), sus funciones y estructura.</li> <li>• Conseguir el orden y el mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.</li> <li>• Aplicar medidas de prevención laboral al puesto de trabajo de la TA.</li> <li>• Conocer los dispositivos tecnológicos de la TA y sus usos.</li> <li>• Perfilar procesos de cooperación en el equipo de TA.</li> <li>• Identificar las medidas necesarias para el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.</li> <li>• Conocer los derechos del usuario del servicio de TA.</li> </ul>		<p><b>OBJ. GEN.:</b> j), x)</p> <p><b>COMP:</b> i), r), s), u), v)</p>
<b>CONTENIDOS</b>		
UT1	Contenidos	
Organización del puesto de trabajo	1.1. El servicio de teleasistencia: características, funciones y estructura. 1.2. Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. Importancia de su mantenimiento para el turno siguiente. 1.3. Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación. 1.4. Cooperación en el servicio de TA. 1.5. Utilización de hardware y software de TA: tipos. 1.6. Utilización de herramientas telemáticas: componentes y características, manipulación y regulación 1.7. Terminal y dispositivos auxiliares: utilización. Manual de instrucciones. 1.8. Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad. 1.9. Derechos de la persona usuaria.	
<b>EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO</b>		
Procedimientos de evaluación		
<p>La evaluación de la adquisición de contenidos se llevará a cabo mediante los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de una prueba teórico-práctica sobre la UT1.</li> <li>- Realización de actividades de desarrollo, síntesis y ampliación en el cuaderno de clase y mediante role playing y dinámicas grupales.</li> <li>- Realización de la actividad grupal del Trimestre.</li> </ul>		

Instrumentos de evaluación	
<i>Instrumento</i>	<i>Ponderación/nota UT</i>
Prueba escrita sobre los contenidos teórico-prácticos de la unidad	30%
Cuaderno de trabajo en el aula	15 %
Actividad grupal de consolidación: Anuncio radiofónico publicitario de su propia empresa de Teleasistencia. (RA1 y RA2)	15 %
<b>Role playing trimestral: Llamada saliente.</b> Actividad que es obligatorio superar para que el resto de las calificaciones se puedan sumar a la nota final en los dos RA del trimestre (RA1 y RA2)	<b>40 % (del Trimestre)</b>
Evaluación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje	
<i>Sesión</i>	<i>Resultado de aprendizaje</i>
<b>Del 09/09 al 24/10</b>	<b>1 (todos los criterios)</b>
<p>Mediante la realización y evaluación diaria de actividades orales y escritas (coevaluación, heteroevaluación y autoevaluación), bien en el cuaderno de trabajo, bien de forma activa en el aula mediante role playing (pequeñas teatralizaciones de situaciones laborales como llamadas y situaciones de trabajo en equipo) o con la puesta en marcha de dinámicas grupales (cohesión, expresión, etc.), se irá modificando la programación de aula (tipos de actividades, ritmos, recursos utilizados, agrupamientos, etc.) para adaptarla a las necesidades del alumnado, a sus intereses y motivaciones. De esta forma se persigue que las actividades de aprendizaje y evaluación despierten la implicación activa del alumnado en su propio proceso de aprendizaje.</p> <p>Así mismo la evaluación de la práctica docente vendrá marcada por la autoevaluación diaria en 2 dimensiones: planificación de la sesión y desarrollo de la misma. Al final del primer trimestre el alumnado hará una evaluación de la marcha del módulo en relación a organización de actividades, tipos de actividades, recursos didácticos y capacidad explicativa de la docente.</p> <p>Las conclusiones extraídas diariamente marcarán cambios efectivos en el día a día y por su parte, los resultados de la evaluación trimestral supondrán modificaciones en la programación de aula del segundo trimestre.</p>	
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
1	AI: Presentación del módulo: Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de calificación, enfatizando el RA llevado a Estancias formativas y sus actividades correspondientes. AI: Actividad de introducción y motivación: activación del conocimiento previo del grupo.
2	AD: Clase magistral, actividades de síntesis, aplicación práctica y consolidación de forma escrita, dinámicas de grupo, role playing.
3	AEv: Actividades de reflexión, pruebas escritas, role playing.
Recursos didácticos	
<p>1) Presentaciones de la profesora, 2) Libro de texto de Teleasistencia de la editorial Paraninfo, 3) contenidos de la UT1 preparados por la docente para el alumnado, 4) Equipo-clase de Teams, 5) Vídeos sobre Teleasistencia, 6) Páginas web de empresas de Teleasistencia, 7) Páginas web de Ayuntamiento, Servicios sociales y Gobierno de La Rioja. 8) Visita a entidad de Teleasistencia.</p>	

<b>Estrategias metodológicas</b>			
<i>La secuencia de la sesión tipo será la siguiente y se adaptará siempre a las necesidades del grupo y las contingencias que puedan surgir:</i>			
<i>actividad</i>	<i>tipo</i>	<i>tiempo</i>	<i>descripción</i>
01	Activación de conocimientos previos y motivación	10'	Tormenta de ideas, debates, preguntas directas, vídeos motivadores, etc.
02	Desarrollo	10-15'	Lección magistral.
03	Actividades de desarrollo, consolidación y evaluación	20'	Actividades por parte del alumnado sobre el contenido que se está trabajando: actividades por escrito en el cuaderno de trabajo de síntesis y aplicación práctica, actividades orales de debate y discusión; dinámicas de grupo y role playing fundamentalmente.
<b>ATENCIÓN A ALUMNADO CON NECESIDAD DE APOYO EDUCATIVO</b>			
<p>La presentación del nuevo contenido se hará siempre de forma gradual, desde los contenidos más accesibles a aquellos que requieren mayor profundización.</p> <p>Así mismo se utilizarán diferentes soportes y tipos de actividades para asegurar el acceso al contenido de todo el alumnado, contemplando la diversidad de estilos de aprendizaje.</p> <p>Se procederá de forma muy progresiva en la presentación de los nuevos contenidos, relacionando siempre “lo nuevo” con “lo dado”, es decir, con los conocimientos previos del alumnado, con el contexto real de la profesión y por supuesto con su experiencia en las Estancias Formativas de primer curso. El alumnado con necesidades específicas de aprendizaje tendrá las adaptaciones de acceso al currículum que precise en todo momento, según lo indicado desde el Departamento de Orientación.</p>			
<b>Unidad de Trabajo 02</b>		<b>GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES</b>	
<b>Fechas: Del 27/10 al 10/12</b>		16 sesiones	
<b>JUSTIFICACIÓN</b>			
<p>El servicio de TA realiza llamadas de seguimiento. En esta unidad se aprenderá que a través de ellas, se recibe información directa del usuario y que tienen que adaptarse a las necesidades de la persona, favoreciendo un clima de confianza.</p>			
<b>OBJETIVOS DE LA UT EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES</b>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los tipos de llamadas salientes desde el centro de TA.</li> <li>• Aplicar técnicas de gestión y programación de las agendas de llamadas salientes.</li> <li>• Discernir los protocolos de alta y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.</li> <li>• Identificar los criterios de prioridad para las llamadas salientes.</li> <li>• Diferenciar protocolos y pautas de comunicación con el interlocutor.</li> </ul>	<p><b>OBJ. GEN.:</b> a), p), q), r), s), v), w)</p> <p><b>COMP.:</b> a), n), p), t)</p>
---	---

### CONTENIDOS

UT2	Contenidos
Gestión de las llamadas salientes	2.1. Gestión de agendas. Tipos. 2.2. Localización en la aplicación informática. 2.3. Programación de agendas: Protocolos y pautas de actuación para la planificación de llamadas diarias. Criterios de prioridad. 2.4. Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria. 2.5. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia. 2.6. Aplicación de protocolos de presentación y despedida. Personalización. 2.7. Pautas de comunicación según agenda. 2.8. Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.

### EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO

#### Procedimientos de evaluación

La evaluación de la adquisición de contenidos se llevará a cabo mediante los siguientes mecanismos:

- Realización de una prueba teórico-práctica sobre la UT2
- Realización de actividades de desarrollo, síntesis y ampliación en el cuaderno de clase y mediante role playing y dinámicas grupales.
- Realización de la actividad grupal del trimestre (RA1 y RA2)

#### Instrumentos de evaluación

Instrumento	Ponderación/nota UT
Prueba escrita sobre los contenidos teórico-prácticos de la unidad	30%
Cuaderno de trabajo en el aula	15 %
Actividad grupal de consolidación: Anuncio radiofónico publicitario de su propia empresa de Teleasistencia. (RA1 y RA2)	15 %
<b>Role playing trimestral: Llamada saliente.</b> Actividad que es obligatorio superar para que el resto de las calificaciones se puedan sumar a la nota final en los dos RA del trimestre (RA1 y RA2)	<b>40 % (del trimestre)</b>

### Evaluación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje

Sesión	RA
Del 27/10 al 10/12	2 (todos los criterios)

Mediante la realización y evaluación diaria de actividades orales y escritas (coevaluación, heteroevaluación y autoevaluación), bien en el cuaderno de trabajo, bien de forma activa en el aula

mediante role playing (pequeñas teatralizaciones de situaciones laborales como llamadas y situaciones de trabajo en equipo) o con la puesta en marcha de dinámicas grupales (cohesión, expresión, etc.), se irá modificando la programación de aula (tipos de actividades, ritmos, recursos utilizados, agrupamientos, etc.) para adaptarla a las necesidades del alumnado, a sus intereses y motivaciones. De esta forma se persigue que las actividades de aprendizaje y evaluación despierten la motivación e implicación activa del alumnado en su propio proceso de aprendizaje.

Así mismo la evaluación de la práctica docente vendrá marcada por la autoevaluación diaria en 2 dimensiones: planificación de la sesión y desarrollo de la misma. Al final del primer trimestre el alumnado hará una evaluación de la marcha del módulo en relación con organización de actividades, tipos de actividades, recursos didácticos y capacidad explicativa de la docente.

Las conclusiones extraídas diariamente marcarán cambios efectivos en el día a día y también, en los resultados de la evaluación trimestral supondrán modificaciones en la programación de aula del segundo trimestre.

### ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

1	AI: Actividad de introducción y motivación: activación del conocimiento previo del grupo.
2	AD: Clase magistral, actividades de síntesis, aplicación práctica y consolidación de forma escrita, dinámicas de grupo, role playing.
3	AEv: Actividades de reflexión, pruebas escritas, role playing.
4	ACon: Actividad grupal de creación del anuncio publicitario de una empresa de Teleasistencia.

### Recursos didácticos

1) Presentaciones de la profesora, 2) Libro de texto de Teleasistencia de la editorial Paraninfo, 3) contenidos de la UT2 preparados por la docente para el alumnado, 4) Equipo-clase de Teams, 5) Vídeos sobre Teleasistencia, 6) Páginas web de empresas de Teleasistencia, 7) Páginas web de Ayuntamiento, Servicios sociales y Gobierno de La Rioja. 8) Visita a entidad de Teleasistencia.

### Estrategias metodológicas

*La secuencia de la sesión tipo será la siguiente y se adaptará siempre a las necesidades del grupo y a las contingencias que puedan surgir:*

<i>actividad</i>	<i>tipo</i>	<i>tiempo</i>	<i>descripción</i>
01	Activación de conocimientos previos y motivación	10'	Tormenta de ideas, debates, preguntas directas, vídeos motivadores, etc.
02	Desarrollo	10-15'	Lección magistral.
03	Actividades de desarrollo, consolidación y evaluación	20'	Actividades por parte del alumnado sobre el contenido que se está trabajando: actividades por escrito en el cuaderno de trabajo de síntesis y aplicación práctica, actividades orales de debate y discusión; dinámicas de grupo y role playing fundamentalmente.

### ATENCIÓN A ALUMNADO CON NECESIDAD DE APOYO EDUCATIVO

La presentación del nuevo contenido se hará siempre de forma gradual, desde los contenidos más accesibles a aquellos que requieren mayor profundización.

Así mismo se utilizarán diferentes soportes y tipos de actividades para asegurar el acceso al contenido de todo el alumnado, contemplando la diversidad de estilos de aprendizaje.

Se procederá de forma muy progresiva en la presentación de los nuevos contenidos, relacionando siempre “lo nuevo” con “lo dado”, es decir, con los conocimientos previos del alumnado, con el contexto real de la profesión y por supuesto con su experiencia en las Estancias Formativas de primer curso. El alumnado con necesidades específicas de aprendizaje tendrá las adaptaciones de acceso al currículum que precise en todo momento, según lo indicado desde el Departamento de Orientación.

<b>Unidad de Trabajo 03</b>		<b>GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES</b>	
<b>Fechas: Del 05/12 al 06/02</b>		21 sesiones	
<b>JUSTIFICACIÓN</b>			
Las llamadas entrantes son atendidas y gestionadas según los protocolos de intervención específicos. Durante esta unidad se aprenderán habilidades concretas de comunicación durante la ejecución de los protocolos.			
<b>OBJETIVOS DE LA UT EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de atención telefónica.</li> <li>• Poner en práctica los protocolos de presentación y despedida en las llamadas entrantes.</li> <li>• Diferenciar los tipos de alarmas y las actuaciones que les corresponden.</li> <li>• Manejar las técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.</li> <li>• Responder a las necesidades y demandas de las personas usuarias.</li> </ul>		<p><b>OBJ. GEN.:</b> a), p), q), r), s), w)</p> <p><b>COMP.:</b> a), n), ñ), p), t)</p>	
<b>CONTENIDOS</b>			
UT3	Contenidos		
Gestión de las llamadas entrantes	3.1. Aplicación de técnicas de atención telefónica. 3.2. Aplicación de protocolos de presentación y despedida. Verificación del alta de la persona usuaria en el servicio. 3.3. Alarmas: tipos y actuación. 3.4. Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias. 3.5. Respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias. 3.6. Identificación de situaciones de crisis: tipos y actuación. 3.7. Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia. 3.8. Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos. Criterios. Pautas de actuación. 3.9. Niveles de actuación frente a emergencias. 3.10. Buenas prácticas profesionales.		
<b>EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO</b>			
<b>Procedimientos de evaluación</b>			
La evaluación de la adquisición de contenidos se llevará a cabo mediante los siguientes mecanismos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de una prueba teórico-práctica sobre la UT3</li> <li>- Realización de actividades de desarrollo, síntesis y ampliación en el cuaderno de clase y mediante role playing y dinámicas grupales.</li> <li>- Realización de la actividad grupal del trimestre: Cuentos por teléfono.</li> </ul>			
<b>Instrumentos de evaluación</b>			

<i>Instrumento</i>		<i>Ponderación/nota UT</i>
Prueba escrita sobre los contenidos teórico-prácticos de la unidad		30%
Cuaderno de trabajo en el aula		15 %
Actividad grupal de consolidación: Cuentos por teléfono personalizados para personas usuarias del servicio de TA (RA3 y RA4)		15 %
<b>Role playing trimestral: Llamada entrante.</b> Actividad que es obligatorio superar para que el resto de las calificaciones se puedan sumar a la nota final en los dos RA del trimestre (RA3 y RA4)		<b>40 % (del Trimestre)</b>
<b>Evaluación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje</b>		
<i>Sesión</i>	<i>RA</i>	
<b>Del 05/12 al 06/02</b>	<b>3 (todos los criterios)</b>	
<p>Mediante la realización y evaluación diaria de actividades orales y escritas (coevaluación, heteroevaluación y autoevaluación), bien en el cuaderno de trabajo, bien de forma activa en el aula mediante role playing (pequeñas teatralizaciones de situaciones laborales como llamadas y situaciones de trabajo en equipo) o con la puesta en marcha de dinámicas grupales (cohesión, expresión, etc.), se irá modificando la programación de aula (tipos de actividades, ritmos, recursos utilizados, agrupamientos, etc.) para adaptarla a las necesidades del alumnado, a sus intereses y motivaciones. De esta forma se persigue que las actividades de aprendizaje y evaluación despierten la motivación e implicación activa del alumnado en su propio proceso de aprendizaje.</p> <p>Así mismo, la evaluación de la práctica docente vendrá marcada por la autoevaluación diaria en 2 dimensiones: planificación de la sesión y desarrollo de esta. Al final del primer trimestre el alumnado hará una evaluación de la marcha del módulo en relación con organización de actividades, tipos de actividades, recursos didácticos y capacidad explicativa de la docente.</p> <p>Las conclusiones extraídas diariamente marcarán cambios efectivos en el día a día y por su parte, los resultados de la evaluación trimestral supondrán modificaciones en la programación de aula del curso siguiente.</p>		
<b>ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>		
1	AI: Actividad de introducción y motivación: activación del conocimiento previo del grupo.	
2	AD: Clase magistral, actividades de síntesis, aplicación práctica y consolidación de forma escrita, dinámicas de grupo, role playing.	
3	AEv: Actividades de reflexión, pruebas escritas, role playing.	
4	ACon: Actividad grupal de creación de cuentos por teléfono, personalizados para personas usuarias de un servicio de Teleasistencia.	
<b>Recursos didácticos</b>		
<p>1) Presentaciones de la profesora, 2) Libro de texto de Teleasistencia de la editorial Paraninfo, 3) contenidos de la UT3 preparados por la docente, 4) Equipo-clase de Teams, 5) Vídeos sobre Teleasistencia, 6) Páginas web de empresas de Teleasistencia, 7) Páginas web de Ayuntamiento, Servicios sociales y Gobierno de La Rioja. 8) Charlas en aula de exalumnos y exalumnas que han realizado sus prácticas en un servicio de teleasistencia.</p>		

Estrategias metodológicas			
<i>La secuencia de la sesión tipo será la siguiente y se adaptará siempre a las necesidades del grupo y a las contingencias que puedan surgir:</i>			
<i>actividad</i>	<i>tipo</i>	<i>tiempo</i>	<i>descripción</i>
01	Activación de conocimientos previos y motivación	10'	Tormenta de ideas, debates, preguntas directas, vídeos motivadores, etc.
02	Desarrollo	10-15'	Lección magistral.
03	Actividades de desarrollo, consolidación y evaluación	20'	Actividades por parte del alumnado sobre el contenido que se está trabajando: actividades por escrito en el cuaderno de trabajo de síntesis y aplicación práctica, actividades orales de debate y discusión; dinámicas de grupo y role playing fundamentalmente.
<b>ATENCIÓN A ALUMNADO CON NECESIDAD DE APOYO EDUCATIVO</b>			
<p>La presentación del nuevo contenido se hará siempre de forma gradual, desde los contenidos más accesibles a aquellos que requieren mayor profundización.</p> <p>Así mismo se utilizarán diferentes soportes y tipos de actividades para asegurar el aprendizaje de todo el alumnado, contemplando la diversidad de estilos de aprendizaje.</p> <p>Se procederá de forma muy progresiva en la presentación de los nuevos contenidos, relacionando siempre “lo nuevo” con “lo dado”, es decir, con los conocimientos previos del alumnado, con el contexto real de la profesión y por supuesto con su experiencia en las Estancias Formativas de primer curso. El alumnado con necesidades específicas de aprendizaje tendrá las adaptaciones de acceso al currículum que precise en todo momento, según lo indicado desde el Departamento de Orientación.</p>			

<b>Unidad de Trabajo 04</b>		<b>SEGUIMIENTO DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES</b>	
<b>Fechas: Del 08/02 - 06/03</b>		13 sesiones	
<b>JUSTIFICACIÓN</b>			
La atención y gestión de las llamadas entrantes y salientes se realiza con un seguimiento estructurado. La adecuada recogida y codificación de información, así como conocer los indicadores de calidad del servicio y las adaptaciones a las nuevas necesidades demográficas serán las cuestiones principales aprendidas durante esta unidad.			
<b>OBJETIVOS DE LA UT EN RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar los tipos de registros para la gestión de expedientes.</li> <li>• Aplicar técnicas de gestión y procedimiento de la información.</li> <li>• Identificar la información a registrar.</li> <li>• Distinguir las partes de elaboración de un informe.</li> <li>• Determinar los indicadores de calidad.</li> <li>• Aprender a gestionar posibles incidencias.</li> <li>• Conocer la importancia de adecuar el servicio de TA a las necesidades emergentes de la sociedad.</li> </ul>			<p><b>OBJ. GEN.:</b> a), q), r), u), v), z)</p> <p><b>COMP.:</b> o), r)</p>
<b>CONTENIDOS</b>			
UT4	Contenidos		
Seguimiento de llamadas entrantes y salientes	4.1. Registro y codificación de la información. 4.2. Gestión de expedientes: registros que los componen. 4.3. Recogida de opinión de personas usuarias. Propuestas y alternativas. 4.4. Tipos de información que hay que registrar. 4.5. Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información. 4.6. Agendas de seguimiento: casos en los que se programa y registra. 4.7. Elaboración de informes: tipos, elementos, información, estructura, redacción y presentación. 4.8. Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes. 4.9. Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia. 5.0. Registro y transmisión de incidencias. 5.1. Adaptación a nuevas necesidades.		
<b>EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO</b>			
<b>Procedimientos de evaluación</b>			
La evaluación de la adquisición de contenidos se llevará a cabo mediante los siguientes mecanismos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de una prueba teórico-práctica sobre la UT4</li> <li>- Realización de actividades de desarrollo, síntesis y ampliación en el cuaderno de clase y mediante role playing y dinámicas grupales.</li> <li>- Realización de la actividad grupal del trimestre: Cuentos por teléfono.</li> </ul>			
<b>Instrumentos de evaluación</b>			

<i>Instrumento</i>		<i>Ponderación/nota UT</i>
Prueba escrita sobre los contenidos teórico-prácticos de la unidad		30%
Cuaderno de trabajo en el aula		15 %
Actividad grupal de consolidación: Cuentos por teléfono personalizados para personas usuarias del servicio de TA (RA3 y RA4)		15 %
<b>Role playing trimestral: Llamada entrante.</b> Actividad que es obligatorio superar para que el resto de las calificaciones se puedan sumar a la nota final en los dos RA del trimestre (RA3 y RA4)		<b>40 % (del Trimestre)</b>
<b>Evaluación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje</b>		
<i>Sesión</i>	<i>Resultado de Aprendizaje</i>	
<b>Del 08/02 al 06/03</b>	<b>4 (todos los criterios)</b>	
<p>Mediante la realización y evaluación diaria de actividades orales y escritas (coevaluación, heteroevaluación y autoevaluación), bien en el cuaderno de trabajo, bien de forma activa en el aula mediante role playing (pequeñas teatralizaciones de situaciones laborales como llamadas y situaciones de trabajo en equipo) o con la puesta en marcha de dinámicas grupales (cohesión, expresión, etc.), se irá modificando la programación de aula (tipos de actividades, ritmos, recursos utilizados, agrupamientos, etc.) para adaptarla a las necesidades del alumnado, a sus intereses y motivaciones. De esta forma se persigue que las actividades de aprendizaje y evaluación despierten la motivación e implicación activa del alumnado en su propio proceso de aprendizaje.</p> <p>Así mismo la evaluación de la práctica docente vendrá marcada por la autoevaluación diaria en 2 dimensiones: planificación de la sesión y desarrollo de la misma. Al final del primer trimestre el alumnado hará una evaluación de la marcha del módulo en relación a organización de actividades, tipos de actividades, recursos didácticos y capacidad explicativa de la docente.</p> <p>Las conclusiones extraídas diariamente marcarán cambios efectivos en el día a día y por su parte, los resultados de la evaluación trimestral supondrán modificaciones en la programación de aula del curso siguiente.</p>		
<b>ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>		
1	AI: Actividad de introducción y motivación: activación del conocimiento previo del grupo.	
2	AD: Clase magistral, actividades de síntesis, aplicación práctica y consolidación de forma escrita, dinámicas de grupo, role playing.	
3	AEv: Actividades de reflexión, pruebas escritas, role playing.	
4	ACon: Actividad grupal de creación de cuentos por teléfono personalizados.	
<b>Recursos didácticos</b>		
<p>1) Presentaciones de la profesora, 2) Libro de texto de Teleasistencia de la editorial Paraninfo, 3) contenidos de la UT4 preparados por la docente para el alumnado, 4) Equipo-clase de Teams, 5) Vídeos sobre Teleasistencia, 6) Páginas web de empresas de Teleasistencia, 7) Páginas web de Ayuntamiento, Servicios sociales y Gobierno de La Rioja. 8) Intervenciones en el aula de exalumnos y exalumnas que han realizado sus prácticas en un servicio de teleasistencia.</p>		

Estrategias metodológicas			
<i>La secuencia de la sesión tipo será la siguiente y se adaptará siempre a las necesidades del grupo y a las contingencias que puedan surgir:</i>			
<i>actividad</i>	<i>tipo</i>	<i>tiempo</i>	<i>descripción</i>
01	Activación de conocimientos previos y motivación	10'	Tormenta de ideas, debates, preguntas directas, vídeos motivadores, etc.
02	Desarrollo	10-15'	Lección magistral.
03	Actividades de desarrollo, consolidación y evaluación	20'	Actividades por parte del alumnado sobre el contenido que se está trabajando: actividades por escrito en el cuaderno de trabajo de síntesis y aplicación práctica, actividades orales de debate y discusión; dinámicas de grupo y role playing fundamentalmente.
<b>ATENCIÓN A ALUMNADO CON NECESIDAD DE APOYO EDUCATIVO</b>			
<p>La presentación del nuevo contenido se hará siempre de forma gradual, desde los contenidos más accesibles a aquellos que requieren mayor profundización.</p> <p>Así mismo se utilizarán diferentes soportes (visuales, auditivos, escritos, etc.) para asegurar el acceso al contenido de todo el alumnado, contemplando la diversidad de estilos de aprendizaje.</p> <p>Se procederá de forma muy progresiva en la presentación de los nuevos contenidos, relacionando siempre “lo nuevo” con “lo dado”, es decir, con los conocimientos previos del alumnado, con el contexto real de la profesión y por supuesto con su experiencia en las Estancias Formativas de primer curso. El alumnado con necesidades específicas de aprendizaje tendrá las adaptaciones de acceso al currículum que precise en todo momento, según lo indicado desde el Departamento de Orientación.</p>			

## 6. Metodología didáctica

### 6.1 Principios metodológicos

**Los principios metodológicos más importantes sobre los que se asienta este módulo son:**

1. Emplear una metodología activa, de manera que el alumnado no sea un receptor pasivo, sino que observe, reflexione, realice, participe, investigue, etc. Esta metodología se basa en un enfoque constructivista del aprendizaje. Relacionada con "el saber hacer", tal y como se demanda en la formación profesional. Por lo tanto, será una metodología activa y participativa donde primará especialmente el Role playing de llamadas entrantes y salientes de la Teleasistencia.
2. Asegurar la relación de las actividades de enseñanza y aprendizaje con la vida real del alumnado, partiendo, siempre que sea posible, de sus experiencias personales y de su experiencia en las estancias formativas de primer curso.
3. Facilitar la construcción de aprendizajes significativos, diseñando actividades que les permitan establecer relaciones sustantivas entre los conocimientos y experiencias previas y los nuevos aprendizajes. Así el debate, las preguntas directas al alumnado sobre sus experiencias y referencias en el ámbito de formación serán la clave de las clases magistrales. La mayoría de los procedimientos que se plantean deberá realizarlos el alumnado por sí mismo a través de la práctica y apoyados en su motivación intrínseca y en el aprendizaje cooperativo.
4. Partir de su nivel de desarrollo, teniendo en cuenta sus características psicológicas y sus conocimientos previos.
5. Crear en el aula un clima de libre expresión, que facilite la participación del alumnado, el intercambio de ideas y la solución de dudas.
6. Presentar las actividades de forma que estimulen nuevas respuestas en el alumnado.
7. Potenciar la participación activa favoreciendo un clima acogedor emocionalmente.
8. Seguir un orden formativo de dificultad gradual en la presentación de las actividades, un orden lógico de presentación y realización.
9. Plantear actividades de debate de casos prácticos que fomenten también la coevaluación y la autoevaluación.
10. Plantear preguntas sustanciales sobre el tema: estas preguntas claves darán lugar a debates y a datos y al contraste de datos en fuentes fiables. Si las fuentes son digitales se promoverá el análisis crítico de la información, el pensamiento libre y el desarrollo de la competencia digital en general.
11. **Actividades trimestrales en pequeños grupos** cuyas producciones finales serán expuestas y justificadas ante el grupo-clase, evaluadas, coevaluadas y calificadas, siendo parte sustancial de la evaluación de cada Resultado de Aprendizaje. Estas actividades, además de favorecer la consecución de los RA, promueven competencias fundamentales del título con las que se relaciona el módulo como la competencia r) que consiste en "Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo."

12. Trabajo individual: cada alumno/a realizará un **cuaderno de trabajo trimestral** que incluirá las actividades desarrolladas en el aula durante las sesiones de formación como: actividades de síntesis y resumen (para practicar las competencias relacionadas con el registro de información durante las llamadas en un servicio de Teleasistencia), pequeñas actividades de investigación y otras de aplicación práctica del conocimiento adquirido. Todas ellas contribuyen a la consecución de los RA así como de las competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo de Teleasistencia.

### 6.2 Estrategias metodológicas

- La docente facilitará a través de la plataforma Teams los contenidos conceptuales del módulo. Así mismo será el medio para la entrega en el tiempo y forma indicados de las actividades grupales.
- Visualización de vídeos, películas relacionadas con la Teleasistencia y otros materiales gráficos.
- Consulta del material bibliográfico y audiovisual recomendados para profundizar en contenidos y procedimientos como páginas de organismos oficiales responsables de la gestión del servicio de Teleasistencia, por ejemplo, las de Servicios sociales, Unidades de trabajo Social, Ayuntamiento de Logroño, etc. Así como páginas web de distintas empresas de Teleasistencia que den cuenta del contexto profesional real.
- Actividades complementarias y extraescolares de carácter curricular, que serán detalladas en el apartado destinado a tal fin y que incluyen como visita fundamental la que se realizará a un Servicio de Teleasistencia local.

### 6.3 Actividades: características y tipos

En la metodología del proceso de enseñanza aprendizaje se plantean las siguientes actividades:

- Actividades de inicio e introducción, encaminadas a despertar el interés del alumnado por los nuevos contenidos, así como a establecer asociaciones de “lo nuevo” con “lo dado”, es decir, sus propios conocimientos. Estas actividades servirán también para evaluar el clima del aula.
- Actividades de desarrollo para la consecución de los objetivos y adquisición de las competencias implicadas.
- Actividades de evaluación, para valorar el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado mediante preguntas orales o escritas, cuaderno de trabajo individual, actividad grupal trimestral, etc. sobre los contenidos trabajados a lo largo de las distintas unidades de trabajo. Se promoverá no solo la heteroevaluación sino también la autoevaluación y la coevaluación.
- Dinámicas de grupo para generar confianza, cohesión, motivación y la resolución de los posibles conflictos que puedan surgir.
- Actividades de refuerzo y consolidación para reforzar la consolidación y transferencia de los aprendizajes a otros entornos.
- Actividades de ampliación encaminadas a promover la comprensión lectora y las competencias comunicativas escritas como lecturas voluntarias.

#### 6.4 Distribución de la sesión lectiva

Las sesiones de trabajo tendrán la siguiente duración: una sesión de 1:40h que resulta del agrupamiento de dos bloques de 50' y una segunda sesión simple, con una duración de 50'.

Los primeros minutos se utilizarán para repaso de lo aprendido con el objetivo de comprobar el grado de adquisición de los aprendizajes y para “calibrar” el clima del aula. Dando paso a actividades de repaso y consolidación si fuera necesario o bien a nuevos contenidos. El comienzo de los nuevos aprendizajes estará siempre marcado por actividades de introducción y activación del conocimiento previo, seguidas de actividades de desarrollo, consolidación y ampliación. Finalmente se realizarán actividades de evaluación. El orden de esta secuencia básica puede verse alterado en función del clima de aula y las necesidades del grupo.

#### 6.5 Agrupamientos y espacios

Se utilizará tanto el aula de clase, como otros espacios como pueden ser el aula de informática, la sala de usos múltiples, el polideportivo, o el patio. Al impartirse las clases en horario vespertino, contamos con la libertad de disponer de espacios que en el horario de mañana pueden estar ocupados. Dependiendo de la actividad planteada nos ubicaremos en aquellos entornos que favorezcan su desarrollo (role playing, dinámicas, etc.).

En cuando a los agrupamientos, se promoverán las agrupaciones variables, para incentivar los cambios de ritmo, romper la monotonía y promover el trabajo cooperativo, especialmente en las sesiones largas.

También se estimulará la resolución de actividades de forma individual de manera que el alumnado pueda reflexionar y desarrollar habilidades metacognitivas facilitadoras de su proceso de aprendizaje y en consonancia con la práctica profesional en un servicio de Teleasistencia donde hay un registro constante de información: resúmenes, síntesis, comentarios críticos, esquemas, elaboración de preguntas de examen, etc.

#### 6.6 Nuevas tendencias en el aula

Se estimulará, especialmente, el trabajo en grupo, así como por parejas mediante metodologías como la gamificación y la flipped Classroom, respecto a las cuales existen evidencias científicas de su capacidad para facilitar la proactividad y motivación hacia el aprendizaje.

#### 6.7 Recursos didácticos

- Libro de texto de la editorial Paraninfo.
- Presentaciones PPT de todas las unidades.
- Contenidos del módulo desarrollados por la docente.

- Plantillas y herramientas digitales e impresas.
- Ordenadores del centro.
- Teléfonos móviles.
- Redes sociales, Filmin y RTVE PLAY.

### 6.8 El uso de las TIC y su aplicación como fuente de conocimientos

Se facilitará el desarrollo de competencias digitales mediante la comunicación síncrona y asíncrona en el aula de clase dentro de la plataforma Teams. También mediante el desarrollo de proyectos concretos donde el uso de las TIC es imprescindible para su realización como son las dos actividades trimestrales.

Por ejemplo, la creación de Cuentos personalizados para personas usuarias ficticias implicará que sean escritos, grabados y expuestos en soportes audiovisuales y digitales por lo que será preciso que el alumnado utilice diversas aplicaciones, programas y plataformas (aplicaciones de grabación y edición de audio, aplicaciones de fotografía, Canva, Genially Power Point entre otras).

## 7. Evaluación y calificación

### 7.1 Aspectos generales del proceso

- El alumnado dispone de dos convocatorias por curso: primera convocatoria Ordinaria (junio 1) y la segunda convocatoria Ordinaria (junio 2).
- Todas las actividades y pruebas de evaluación se calificarán de 0 a 10 puntos.
- La media ponderada de las calificaciones obtenidas para cada Resultado de Aprendizaje del Módulo dará como resultado la calificación final (también de 0-10 puntos)
- Para superar el módulo se deben superar todos los RA (calificación superior a 5). Si la nota de un RA es inferior a 5, la nota del módulo será de 4 o inferior.
- Las calificaciones correspondientes a las evaluaciones trimestrales tienen carácter formativo.
- En Racima la puntuación obtenida se trunca, es decir se aplica el número entero inferior.
- Respecto a la calificación final del módulo (ordinaria 1 y 2) se tienen en cuenta los decimales, y se redondea hacia el número superior a partir de 0.5.
- Para el RA abordado en la empresa, RA3, el porcentaje asociado es parcial. En este caso será 60% el porcentaje asignado al centro educativo y 40% el asignado al centro de prácticas.

#### **Cada evaluación trimestral:**

- Tiene un carácter formativo y formador del proceso frente al carácter sumador o calificador.
- En cada actividad se califica cada RA que se trabaje, de 1 a 10.
- Cada actividad de calificación está asignada a uno o varios RA.

- Se transferirá la nota a una hoja de cálculo, que facilitará la realización de los porcentajes.
- Para contabilizar las calificaciones obtenidas en las distintas actividades de evaluación de cada trimestre, es indispensable que el alumnado supere (nota de 5 o superior) la actividad de Role playing de llamada saliente en el primer trimestre (40% de la nota del Trimestre 1) y la actividad de Role playing de llamada entrante en el segundo trimestre (de nuevo, 40% de la nota del Trimestre 2). Este módulo implica alcanzar una serie de resultados de aprendizaje que están vertebrados por el desarrollo de las habilidades comunicativas fundamentales que permitan realizar llamadas entrantes y salientes con fluidez y eficacia. De ahí la importancia de esta actividad de evaluación.

### 7.2 Criterios de calificación

En la **valoración final del módulo profesional** se debe tener presente que la nota de cada evaluación es informativa. La nota final del módulo es la que resulta de la media entre las puntuaciones ponderadas según el porcentaje-peso de cada RA. Es decir, la calificación final será la media ponderada teniendo en cuenta la relevancia de cada RA. Se calificará cada RA de 0-10, teniendo que lograr un 5 como mínimo para alcanzar cada RA. Es necesario alcanzar todos los RA para superar el módulo. **En este módulo cada uno de los 4 Resultados de Aprendizaje tiene el mismo peso que el resto: el 25%.**

Respecto a la **calificación final del RA asignado a empresa**, es decir, el RA3, hay que tener presente que será desarrollado en un 40% en la empresa y en un 60% en el centro escolar. Se podrán dar los siguientes casos:

- Si el alumno/a es no ha realizado su formación en empresa ya sea porque no se haya iniciado o finalizado se les asignará la calificación de 'No evaluado' (NE) en el módulo. seguido de la calificación obtenida en el módulo en el centro educativo. La nota final del alumno o alumna se calculará a partir de la suma de las calificaciones obtenidas en cada RA en el centro educativo, teniendo en cuenta su peso ponderado. En el caso del RA3 el peso total del resultado dentro del módulo es del 25%.

- En situaciones en las que la fase de formación en empresa no se haya superado, a la alumna o el alumno se les asignará la calificación de 'No apto' (NA) en el módulo, seguido de la calificación obtenida en el módulo en el centro educativo. La nota final del alumno o alumna se calculará a partir de la suma de las calificaciones obtenidas en cada RA teniendo en cuenta su peso ponderado. En el caso del RA3 el peso total del resultado dentro del módulo es del 25%.

Las calificaciones (del 5 al 10) acompañadas de la abreviatura NE (no evaluado) o NA (no aprobado) indicarán que el módulo profesional ha superado la fase de formación en el centro (no así en el centro de trabajo).

- Si la alumna o alumno obtiene una calificación de 3, 4 o 5 en los indicadores de evaluación correspondientes al RA3 en sus estancias formativas, se sumará 1 punto a la calificación obtenida en el RA3 en el centro educativo.

Por ejemplo, si una alumna obtiene una calificación de 7 en el RA3 en el centro educativo y es tiene un 3 en el RA3 del módulo en su estancia formativa, entonces su nota final para ese RA3 será de 8.

**Para la valoración final del módulo profesional se especifica lo siguiente:**

- La calificación final será la media ponderada de los RA teniendo en cuenta el peso de cada uno de ellos (25%)
- Para calcular la nota de cada RA se realizará la media ponderada, obtenida a partir de todas las actividades de calificación correspondientes a ese RA.
- Para ajustar la nota del RA3, se tendrá el ajuste de la calificación establecido en el Plan de Empresa, de la Estancia en Empresa (+ 1 si el alumno o la alumna son aptos en el RA3 dentro de la empresa).

### **8. Criterios de recuperación a lo largo del curso**

Si una alumna o alumno no ha llegado al mínimo deseable en algún RA, es decir, ha obtenido una nota inferior a 5 en uno o varios RA, en ese caso, tendrá derecho a superar los RA no superados en la Convocatoria Ordinaria 1, donde se evaluarán los resultados de aprendizaje no alcanzados. Para recuperar dichos RA, el alumnado deberá realizar antes de la convocatoria ordinaria (junio 1), las actividades calificables no superadas de cada RA, lo que incluye tanto las pruebas teórico-prácticas como las actividades individuales no superadas correspondientes a los RA no alcanzados y aquellas actividades que la docente considere oportunas en sustitución de las actividades grupales no realizadas o suspendidas por parte del estudiante.

### **9. Criterios de evaluación si no se puede aplicar el derecho a evaluación continua**

El alumnado que supere el 15% de faltas en la asistencia a clase perderá la evaluación continua. En estas situaciones la evaluación del alumnado se realizará a través de 3 pruebas:

- Realización de dos 2 Role playing, uno correspondiente a una Llamada entrante en el servicio de Teleasistencia y otro para una Llamada Saliente donde la alumna o alumno actuará como teleoperadora de un Servicio de Teleasistencia: con un peso del 60% en la calificación final, la superación de esta parte es obligatoria para que puedan contemplarse las calificaciones obtenidas en el resto de las pruebas contempladas y se realice la media ponderada de todas ellas.
- Prueba escrita de todos los contenidos teórico-prácticos del módulo (RA1, RA2, RA3, RA4) con un peso del 30% en la calificación final.
- Realización de forma individual de las actividades individuales y grupales que la docente considere oportunas y/o no hayan sido realizadas a lo largo del curso: con un peso del 10% en la calificación final del alumnado que ha perdido la EC.

La alumna o alumno podrá presentarse a las 2 convocatorias ordinarias. En cada una de ellas, la calificación final del módulo se obtendrá a partir de media ponderada, según el peso de cada prueba, de las calificaciones obtenidas en dichas pruebas teniendo presente que es requisito inexcusable superar la prueba de los Role playing para que se realice dicha media de calificaciones.

Si el alumno o alumna obtiene una nota inferior a 5 en la prueba de Role Playing, no superará el módulo, ya que, como se ha dicho, se trata de una prueba indispensable para superarlo. Por el contrario, si en el Role Playing obtiene una puntuación de 5 o superior, la calificación final será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en las tres pruebas arriba indicadas. Es decir, la media se realiza siempre y cuando la alumna o alumno supere la prueba de Role playing.

#### **10. Proceso de evaluación y calificación en la segunda convocatoria ordinaria (junio 2)**

El alumnado que no supere el módulo en la convocatoria ordinaria 1 podrá presentarse a la convocatoria ordinaria 2 donde se le evaluará mediante 3 pruebas:

- Realización de dos 2 Role playing. Un primer Role playing correspondiente a una Llamada entrante en el servicio de Teleasistencia y otro simulando una Llamada Saliente. En ellos la alumna o alumno actuarán como teleoperador/a de un Servicio de Teleasistencia. Con un peso del 60% en la calificación final, la superación de esta parte es obligatoria para que puedan contemplarse las calificaciones obtenidas en el resto de las pruebas contempladas y se realice la media ponderada de todas ellas.
- Prueba escrita de todos los contenidos teórico-prácticos del módulo (RA1, RA2, RA3, RA4) con un peso del 30% en la calificación final.
- Realización de un proyecto de investigación: con un peso del 10% en la calificación final.

La calificación final del módulo se obtendrá a partir de la media ponderada, según el peso de cada prueba, de las calificaciones obtenidas en las pruebas anteriormente descritas, teniendo presente que es requisito inexcusable superar la prueba de los Role playing para que se realice dicha media de calificaciones.

Si el alumno o alumna obtiene una nota inferior a 5 en la prueba de Role Playing, no superará el módulo, ya que, como se ha dicho, se trata de una prueba indispensable para superarlo. Por el contrario, si en el Role Playing obtiene una puntuación de 5 o superior, la calificación final será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en las tres pruebas arriba indicadas. Es decir, la media se realiza siempre y cuando la alumna o alumno supere la prueba de Role playing.

#### **11. Alumnado de segundo curso con módulos pendientes de primero**

Durante el curso 2025-2026 hay una alumna en el grupo A con el módulo pendiente que deberá realizar las mismas actividades de evaluación y calificación del grupo A disponiendo de dos convocatorias ordinarias, al igual que el resto de sus compañeras y compañeros: Ordinaria 1 y Ordinaria 2. Por lo tanto, los criterios de evaluación y calificación aplicados a esta alumna serán los mismos que para el resto de sus compañeras y compañeros.

## **12. Atención a las diferencias individuales**

En línea con el artículo 15 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, en el aula se fomentará la equidad y la inclusión, la igualdad de oportunidades y la no discriminación adoptando para tal fin las medidas de flexibilización y las alternativas metodológicas de accesibilidad al currículo, de adaptación temporal y diseño universal que sean necesarias. El fin último es que todo el alumnado pueda acceder en igualdad de oportunidades al aprendizaje. Se realizarán por tanto todas las adaptaciones de acceso a los contenidos necesarias para respetar los principios de normalización, inclusión y accesibilidad.

### Medidas concretas:

- 1) Actividades diferenciadas para cada alumna/alumno en función de sus necesidades de acceso al contenido.
- 2) Utilización de recursos variados: visuales, auditivos, audiovisuales, textuales.
- 3) Creación de un clima de aula en el que se refuercen los logros del alumnado, se realicen críticas constructivas y se fomente la libre expresión.
- 4) Actividades que garanticen experiencias de éxito para todo el alumnado, estimulado así su motivación y aprendizaje.
- 5) Actividades de evaluación, autoevaluación y coevaluación que permitan al alumnado identificar sus áreas de mejora y fomenten una conciencia autocrítica saludable.
- 6) Ajuste de tiempos a las necesidades individuales: mayor tiempo en todas las pruebas escritas para el alumnado cuya lengua materna no sea el castellano.

## **13. Actividades complementarias y extraescolares.**

- Visita a un servicio de Teleasistencia de la ciudad de Logroño.
- Charlas de exalumnos y alumnas del centro que hayan realizados sus prácticas en un servicio de Teleasistencia en cursos precedentes.

## **14. Valoración de la práctica docente y de la programación.**

Se realizará una autoevaluación continua de la práctica profesional, identificando fortalezas y áreas de mejora para adaptar la programación a las necesidades del grupo y a las necesidades individuales del alumnado. Mediante el diálogo constante con el alumnado se evaluará la satisfacción del grupo con las actividades propuestas en relación a los resultados de aprendizaje. Esta retroalimentación marcará la pauta de las posibles adaptaciones que las actividades planificadas requirieran.

Se tendrá presente especialmente la estimulación del debate sobre el proceso de aprendizaje individual y grupal que fomente la cohesión de grupo, las habilidades metacognitivas del alumnado y sus competencias de identificación (como, por ejemplo, su disposición al aprendizaje) y de afrontamiento (como, por ejemplo, la gestión del tiempo para la organización de las tareas y pruebas escritas del

módulo).

Siguiendo la práctica acostumbrada en el departamento, trimestralmente se referirán por escrito los RA previstos, los reales y las posibles áreas de mejora (enfoques didácticos, tiempos empleados, contenidos abordados, recursos utilizados, etc.). El objetivo de esta reflexión escrita es la mejora de la práctica docente no solo en relación a los resultados abordados durante el trimestre analizado, sino también con relación a los resultados de aprendizaje que se trabajarán en trimestres posteriores.

Al final de curso, se pasará al alumnado un cuestionario de satisfacción donde valorarán la labor docente en términos didácticos, las actividades del módulo y el clima del aula. Las conclusiones extraídas del mismo se traducirán en variaciones y cambios palpables en la programación didáctica del siguiente curso.