

Programación Didáctica Anual del Módulo Profesional Dual de Teleasistencia

Familia Profesional:	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD		
Ciclo Formativo:	Atención a Personas en Situación de Dependencia		
Normativa que regula el título.	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo de Educación. • Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. • Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. • Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. • 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. • Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. • Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del sistema de Formación profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía. • Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia. • Orden de 18 de septiembre de 2025 que regula la evaluación, acreditación y titulación académica del alumnado en los grados D y E del sistema de Formación Profesional en Andalucía. • Orden de 26 de septiembre de 2025 regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.. 		
Asociado al estándar de competencia	ECP 1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia ECP 1424_2: Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia ECP 1425_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia		
Módulo Profesional:	Teleasistencia: 0831		
Número de horas.	Total horas anuales:	105	Total horas semanales: 3
Centro Docente:	IES CARLOS III		Curso Académico: 25/26
Profesora	María del Carmen Escudero Ortega		

ANÁLISIS DEL CONTEXTO EDUCATIVO Y NIVEL DE ENSEÑANZA.

La programación presentada es una propuesta de intervención educativa dentro del **Ciclo Formativo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia**, concretamente el **Módulo Profesional de Teleasistencia** que fundamentamos en el marco legal de nuestro sistema educativo contemplado en la **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo**, de educación (LOE), modificada por la LOMLOE (por la que se deroga la LOMCE y se modifica la LOE), donde se establece las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, desarrollándose en la **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo**, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

Siendo el **Real Decreto 1594/2011, de 4 de noviembre** el que establece el **título de Grado Medio de Atención a las Personas en Situación de Dependencia** fijando sus enseñanzas mínimas, organizándolas en forma de ciclo formativo de grado superior, de 2.000 horas de duración y la **Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia**, se indica que desarrollará la competencia general para *“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.”*.

Dentro de la concepción interdisciplinar de la educación, los contenidos del enseñanza **título de Técnico de Grado Medio de Atención a las Personas en Situación de Dependencia**, se **interrelacionan** con los conocimientos y contenidos de los módulos que lo integran.

El IES “Carlos III” se sitúa en Prado del Rey, una localidad de menos de seis mil habitantes en la Sierra de Cádiz. En el centro se imparten enseñanzas de ESO, Bachillerato, Educación Secundaria de Adultos, así como Formación profesional de las siguientes familias profesionales: Actividades Físicas y Deportivas (GM Guía en el Medio Natural y de Tiempo Libre, GS Acondicionamiento Físico), Comercio y Marketing (GBE Servicios Comerciales), Madera Mueble y Corcho (GB de Carpintería y mueble, GM Instalación y amueblamiento), Servicios Socioculturales y a la Comunidad (Atención a Personas en Situación de Dependencia).

Nuestro ciclo se imparte desde este curso en horario de mañana en el edificio principal del centro.

El grupo-clase al que se dirige esta programación está compuesto por 12 personas, (11 alumnas y 1 alumno) con edades comprendidas entre los 17 y los 55 años, Procedentes de Prado del Rey, Arcos de la Frontera, Villamartín, Puerto Serrano, y San Roque. Varias de las alumnas residirán en la localidad durante el curso académico bien por falta de transporte público compatible con el horario de clase, bien por la distancia de su localidad de residencia habitual.

El grupo se caracteriza por su heterogeneidad de motivaciones para cursar el título: una parte del grupo accede con la intención de tener una vía de acceso a estudios de FP de grado superior, parte se muestran interesados en el ámbito profesional al que conducen estos estudios.

En cuanto al acceso, la mayoría del alumnado ha accedido al ciclo mediante sus estudios de ESO, dos por los de ESPA, una por estudios de FP de Grado Básico, una Bachillerato, y una por poseer una Diplomatura universitaria.

Una de las alumnas ha realizado un curso de 625 horas de Atención Sociosanitaria y dos desarrollan actividades de cuidado a domicilio de personas dependientes.

Los integrantes del grupo no muestran estar en posesión de conocimientos técnicos relacionadas con el módulo más allá de los adquiridos a lo largo del curso pasado. El nivel en general de los integrantes del grupo es bajo tanto en conocimientos, vocabulario, ortografía, comprensión y expresión escrita, técnicas de estudio.... Por el contrario un pequeño grupo, compuesto por 3 alumnos/as muestran un nivel sensiblemente superior al resto.

La cohesión del grupo es adecuada, con la excepción de dos alumnas en la que se detectaron a lo largo del curso parado problemas para el trabajo en grupo bien por individualismo, bien por falta de implicación.

En el apartado 10 se mencionan a las dos alumnas NEE matriculadas.

Es importante mencionar que, pese a que no existe una brecha digital de género, existe un porcentaje medio de brecha digital motivada por dos causas fundamentales:

- Por un lado nos encontramos con un porcentaje llamativo de alumnas con bajo nivel de manejo de las TIC, que aunque disponen de dispositivos correctos para el manejo, no tienen habilidades de selección y búsqueda de información válida y fidedigna.
- Por otro lado, las diferencias de edades son relevantes en dichas cuestiones, lo cual puede ser un aspecto de desigualdad importante para las tareas pensadas.

Aún teniendo estos hándicaps, el grupo clase parece adaptarse con soltura a diversidad de tareas y trabajos, gracias a ser este el segundo curso en el que se enmarcan.

OBJETIVOS GENERALES: SEGÚN ORDEN DEL 11 DE MARZO DE 2013

- 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.
- b) Interpretar las directrices del programa de intervención, adecuándolas a las características y necesidades de las personas en situación de dependencia, para organizar las actividades asistenciales y psicosociales.
- c) Identificar las posibilidades y limitaciones de las personas en situación de dependencia, seleccionando el tipo de ayuda según sus niveles de autonomía y autodeterminación, para la realización de las actividades de higiene personal y vestido, y siguiendo las pautas marcadas en el plan de atención individualizado.
- d) Interpretar las prescripciones dietéticas establecidas en el plan de atención individualizado, adecuando los menús y la preparación de alimentos, para organizar la intervención relacionada con la alimentación.
- e) Identificar las necesidades de apoyo a la ingesta de las personas en situación de dependencia, relacionándolas con las técnicas y soportes de ayuda para administrar los alimentos.
- f) Analizar procedimientos de administración y control de gastos, relacionándolos con los recursos y necesidades de las personas en situación de dependencia para gestionar el presupuesto de la unidad de convivencia.
- g) Identificar procedimientos de mantenimiento del domicilio, seleccionando los recursos y medios necesarios que garanticen las condiciones de habitabilidad, higiene y orden con criterios de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente, para realizar las actividades de mantenimiento y limpieza.
- h) Seleccionar técnicas de preparación para la exploración, administración y control de medicación y recogida de muestras de la persona en situación de dependencia, relacionándolas con sus características y las pautas establecidas para llevar a cabo intervenciones relacionadas con el estado físico.
- i) Seleccionar procedimientos y ayudas técnicas, siguiendo las directrices del plan de atención individualizado y adecuándolos a la situación de las personas en situación de dependencia, para realizar los traslados, movilizaciones y apoyo a la deambulación de los mismos.
- 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.
- k) Seleccionar técnicas de primeros auxilios, siguiendo los protocolos establecidos para actuar en situaciones de emergencia y riesgo para la salud en el desarrollo de su actividad profesional.
- l) Analizar estrategias psicológicas, rehabilitadoras, ocupacionales y de comunicación, adecuándolas a circunstancias específicas de la persona en situación de dependencia, para realizar intervenciones de apoyo psicosocial acordes con las directrices del plan de atención individualizado.
- m) Identificar sistemas de apoyo a la comunicación, relacionándolos con las características de la persona, para el desarrollo y mantenimiento de habilidades de autonomía personal y social.
- n) Seleccionar ayudas técnicas y de comunicación, relacionándolas con las posibilidades y características de la persona en situación de dependencia, para favorecer las habilidades de autonomía personal y social y las posibilidades de vida independiente.
- ñ) Identificar los principios de vida independiente, relacionándolos con las características de la persona y del contexto, para promover su autonomía y participación social.
- o) Analizar los elementos críticos del Plan Individual de Vida Independiente, relacionándolo con las decisiones de cada persona para realizar las tareas de acompañamiento y asistencia personal.

- 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.
- t) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- 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.
- y) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- 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.
- a.a) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- a.b) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS: SEGÚN LA ORDEN DEL 11 DE MARZO DE 2013

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de intervención/ejecución, coordinación/mediación, prevención y seguridad.

La función de intervención y ejecución incluye aspectos como:

- Recogida de información.
- Organización de la actuación.
- Establecimiento de ayudas técnicas.
- Desarrollo de la actuación.
- Aplicación de estrategias de intervención.
- Control, seguimiento y evaluación de las actividades.
- Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada.
- Información y orientación a los usuarios y otros.

La función de coordinación/mediación, incluye aspectos como:

- Establecimiento de retroalimentación.
- Derivación a otros servicios.

La función de prevención y seguridad incluye aspectos como:

- Generación de entornos seguros.
 - Aplicación de la normativa de seguridad y prevención.
- Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:
- La atención de carácter asistencial a las personas en situación de dependencia.
 - La atención de carácter psicosocial a las personas en situación de dependencia.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE: SEGÚN ORDEN DEL 11 DE MARZO DE 2013

1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente.

Criterios de Evaluación del RA1: Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

- a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.
- b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.
- c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.
- d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.
- e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.
- f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.
- g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.
- h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.

Criterios de Evaluación del RA2: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.

- a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.
- b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.
- c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.
- d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.
- e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.
- f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.
- g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.
- h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.

Criterios de Evaluación del RA3: Aplica procedimientos de gestión de llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.

- a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.
- b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.
- 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.
- d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.
- e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.
- f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.

- g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.
- h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

Criterios de Evaluación del RA4: Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente.

- a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.
- b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.
- c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.
- d) Se han elaborado informes de seguimiento.
- e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.
- f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.
- g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.
- h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD.

Las competencias profesionales y para la empleabilidad de este título son las que se relacionan a continuación:

- 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 la misma.
- 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, recibéndolas y emitiéndolas según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- 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.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN: SEGÚN ORDEN DEL 11 DE MARZO DE 2013

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La utilización de aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas utilizadas en los servicios de teleasistencia.
- La práctica de actividades de recepción, emisión y gestión de llamadas en situaciones simuladas.
- La reflexión acerca de la importancia de la actitud de la persona operadora tanto en la calidad del servicio en su conjunto como en la resolución de situaciones de crisis.
- La sensibilización acerca de que el trabajo de teleasistencia se realiza por turnos y, en consecuencia, es necesario mantener unas normas comunes de orden y limpieza en el puesto de trabajo.
- La concienciación acerca del respeto por la intimidad y las decisiones de las personas usuarias; así como la confidencialidad de la información obtenida, secreto profesional.
- La utilización de las habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.

CONTENIDOS BÁSICOS DEL MÓDULO: SEGÚN ORDEN DEL 11 DE MARZO DE 2013

Organización del puesto de trabajo:

- El servicio de Teleasistencia. Características, funciones y estructura.
- Ordenación, limpieza y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
- Prevención de riesgos laborales. Higiene, ergonomía y comunicación entre otros.
- Cooperación en el servicio de teleasistencia, para garantizar actuaciones coordinadas entre los diferentes turnos.
- Utilización de hardware y software de teleasistencia. Tipos.
- Utilización de herramientas telemáticas.
- Terminal y dispositivos auxiliares.
- Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
- Derechos de la persona usuaria.

Importancia de la confidencialidad y el derecho a la intimidad. Gestión de llamadas salientes:

- Accesos a aplicaciones informáticas con contraseña.
- Agenda. Localización en la aplicación informática, listado y gestión de agendas.
- Programación de agendas, aplicando protocolo establecido, pautas de actuación y prioridad (situaciones de maltrato, entre otros).
- Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.
- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Pautas de comunicación según tipo de agenda. Características de la persona usuaria.
- Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.

Gestión de llamadas entrantes:

- Aplicación de técnicas de atención telefónica.
- Aplicación de protocolos de presentación, desarrollo y despedida. Verificación del alta y comprobación de datos y modificación si procede.
- Personas usuarias del servicio. Tipos y características.
 - Alarmas. Tipos y actuación.
 - Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.
 - Identificación de situaciones de crisis y emergencias. Actuación.
 - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
 - Gestión de llamadas y movilización de recursos. Tipos, criterios y pautas de actuación.
 - Niveles de actuación frente a emergencias.
 - Valoración de la importancia de respetar las opiniones y decisiones de las personas usuarias.

Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

- Registro y codificación de la información para facilitar la transmisión entre turnos.
- Gestión de expedientes. Registros que los componen.
- Tipos de información que hay que registrar.

- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Agendas de seguimiento. Registro y programación.
- Elaboración de informes. Tipos, elementos, estructura.
- Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes para posible intervención de otros profesionales.
- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidades.

CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL.

La educación tiene una dimensión ética, ya que transmite valores. Dichos valores se tratarán de manera transversal, incorporándolos a todo el contenido curricular de esta programación, y serán los siguientes:

Ø **Educación intercultural (EI)**: ya que el contexto social de nuestro país es multicultural y en el conviven personas de diferentes culturas y procedencias, se fomentará una actitud de respeto entre el alumnado hacia otras culturas y de aceptación e inclusión de las mismas con el objeto de pasar de esa multiculturalidad a una sociedad intercultural.

Ø **Coeducación (Co)**: A lo largo del curso se incluirá transversalmente la perspectiva de género en el desarrollo de contenidos y en las actividades propuestas. Se favorecerá una práctica educativa que lleve a modificar estereotipos y actitudes sexistas entre el alumnado. Se contemplará el uso de lenguaje no sexista. Se crearán situaciones en las que el alumnado sea capaz de identificar actitudes de discriminación por género. Se utilizarán ejemplos que hagan visible el papel de hombres y mujeres en la sociedad.

Ø **Educación en habilidades sociales (HH.SS.)**: estas son aquellas conductas socialmente habilidosas que, en un contexto interpersonal, respetando las conductas de los otros, resuelven y minimizan problemas (Caballo, 2001). Son fundamentales para un correcto funcionamiento del aula, previniendo interrupciones y para la vida presente y futura del alumnado, permitiéndole desarrollar una actitud favorable hacia el resto, valorando y gestionando las emociones y sentimientos ajenos y propios.

Ø **Educación Moral y Cívica (MyC)**: se mostrarán actitudes críticas ante cualquier tipo de discriminación individual o social por razones de raza, creencias, sexo u otras diferencias individuales o sociales. En la selección de materiales curriculares se rechazarán aquellos que transmitan prejuicios culturales y estereotipos sexistas o discriminatorios, y se valorarán aquellos que mejor respondan a la coeducación entre las alumnas y los alumnos y a la perspectiva intercultural.

Ø **Educación para la Paz (EP)**: aplicación y transmisión de técnicas pacíficas de prevención y resolución de conflictos interpersonales, así como el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales.

Ø **Educación Ambiental (EA)**: se promoverán una conciencia y actitudes ecologistas, generando el mínimo impacto ambiental posible en las intervenciones, imprimiendo aquello que sea necesario y haciendo un uso responsable de los recursos energéticos del centro.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

- Jornada de sensibilización "semana internacional de las personas sordas"
- Dinámica sobre Salud Mental (10 octubre, Día Mundial)
- Charla Tabaquismo (Centro de Salud)
- Visita a la sede de Teleasistencia (Sevilla)
- Actividad de Halloween referenciado a las Personas en Situación de Dependencia

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD GENERALES

La atención a la diversidad está recogida en los diferentes documentos legislativos de educación, LOE y sus modificaciones en la LOMLOE, justificando la atención a la diversidad, la equidad y el fomento del aprendizaje, así como de ajustar los procesos de enseñanza-aprendizaje del alumnado según sus motivaciones, características, intereses y capacidades.

Las estrategias, en el caso de alumnado con discapacidad, nunca podrían concretarse en la supresión de objetivos o capacidades que afecten a la competencia general del título. Siguiendo el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (Art.5), podremos, y debemos, flexibilizar y garantizar el acceso, permanencia y progresión de diversos colectivos que en estén en situación de diversidad funcional, minorías étnicas, jóvenes con fracaso escolar, etcétera. Dichas medidas de acceso al currículo, también se recogen en el *Decreto 436/2008, de 2 de septiembre en su artículo 17*.

Para el alumnado que presente discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo se garantizará el **acceso al currículo** y a las **pruebas de evaluación** disponiendo de los medios necesarios para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en términos de resultados de aprendizaje y adquirir las competencias profesionales correspondientes.

Adaptaremos la **programación, técnicas, procedimientos e instrumentos de evaluación** a las características de su alumnado, con especial atención a las necesidades de quienes presenten una discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo y teniendo en cuenta las posibilidades formativas del entorno productivo. Esta adecuación en ningún caso supondrá la modificación o supresión de las competencias contempladas de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del grado y, por lo tanto, no podrán afectar a la adquisición de la competencia general del título.

A tal efecto, consideramos **adaptaciones metodológicas, tecnológicas, organizativas y de comunicación**.

La evaluación debe respetar las necesidades de **adaptación metodológica**, de **ampliación de tiempos** y de **recursos** de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo. Estas adaptaciones en ningún caso, estas adaptaciones se tendrán en cuenta para minorar las calificaciones obtenidas.

En lo referente al grupo general, tras la **evaluación inicial** podemos destacar:

- Escaso de vocabulario
- Dificultades en la expresión y comprensión escrita y, en menor medida, oral.
- Bajo universo léxico propio de un vocabulario técnico en relación con el perfil profesional del ciclo.
- Excelente disposición al trabajo
- Muy buena cohesión del grupo

Con esta información podremos comenzar a detectar las adaptaciones necesarias, si bien la mayoría de ellas se mostrarán necesarias a medida que avance el curso.

Se concretan en medidas generales para todo el grupo, las cuales parten de la premisa de atender a los ritmos, estilos y características a través de la eliminación de barreras y basar la educación en el Diseño Universal de Aprendizaje, tal y como recoge la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre en su preámbulo.

En anexo I a este documento se concretan las adaptaciones propuestas para las dos alumnas NEAE matriculadas.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAN A UTILIZAR.

- Presentaciones y materiales elaborados por la docente.
- **Libro de la Editorial Altamar.**
- Material impreso complementario: artículos, ensayos, noticias, etc.
- Medios informáticos: ordenadores; acceso a Internet, proyector, videos...
- Material fungible.
- Plataforma Moodle: se utilizará esta plataforma para comunicarse con el alumnado, informar de las tareas y las notas y facilitar el material.
- Séneca- Pasen: a través de esta aplicación se hará llegar al alumnado todas las comunicaciones y la información de carácter oficial.

- Correo corporativo: el centro establece un correo corporativo como complemento para la comunicación docente- alumnado.

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

Espacio Formativo / Superficie m ²	Equipamiento mínimo
Aula Polivalente Para 20 alumnos, 2 m ² / alumno = 40 m ²	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarra de rotulador. - Puesto de profesorado con ordenador y proyector. - Carrito de 20 portátiles

TEMPORALIZACIÓN

Según el calendario establecido en el Departamento de Servicios Socioculturales y a la Comunidad, así como en coordinación dual del ciclo formativo en cuestión, y siguiendo el plan de centro y el calendario escolar para el presente curso, los periodos quedan establecidos de la siguiente forma:

Periodo de formación inicial	Periodo de formación en alternancia	Periodo de recuperación de aprendizajes no adquiridos.
Desde el 15 septiembre al 10 de marzo	Desde el 11 de marzo al 29 de mayo.	Desde el 30 de mayo al 23 de junio

El módulo de Teleasistencia tiene una duración de 105 horas, repartidas en el siguiente horario:

- Martes, de 11:45- 12:45
- Jueves, de 08:15-10:15

El alumnado asistirá de lunes a viernes en el periodo FFEOE.

El módulo cuenta con un total de 105 horas repartidas en 3 horas semanales. De las 105 horas, 85 horas son de aprendizaje en el Centro educativo “IES Carlos III”; y 30 horas de formación dual en las empresas.

Organización del MP en UT con distribución de horas.

Primer trimestre (15 Sept-19 de diciembre)

FORMACIÓN EN CENTRO EDUCATIVO

UT 1. Aproximación al servicio de teleasistencia

UT 2. La tecnología en la teleasistencia

UT 3. Organización del servicio de teleasistencia

Segundo trimestre (8 ene- 27 marzo)

FORMACIÓN EN CENTRO EDUCATIVO

UT 4. La atención y gestión de llamadas entrantes

UT 5. La gestión de llamadas salientes del centro de atención

UT 6. Políticas de calidad y prevención de riesgos laborales

Tercer trimestre (8 abril- 23 junio)

FORMACIÓN EN CENTRO TRABAJO (9/4 – 29/5)

**FORMACIÓN EN
CENTRO EDUCATIVO**
(30/5 – 23/6)

Evaluación y recuperación de aprendizajes no adquiridos

METODOLOGÍA GENERAL

Se partirá como base de una **metodología constructivista**, en la que el alumnado aplicará sus conocimientos y habilidades para pensar por sí mismo e irá construyendo su propio aprendizaje. De ella se derivan otros principios de intervención como son:

- La profesora actuará como **guía y mediadora** del proceso de enseñanza-aprendizaje interviniendo en la zona que se configura entre aquello que el alumno es capaz de hacer y aprender por sí solo y lo que es capaz de aprender con la ayuda de otras personas (profesor).
- Se combinará la teoría y la práctica en las actividades del aula: la práctica se fundamenta en la teoría y la teoría adquiere sentido con la práctica.
- Debido a las características del Ciclo Formativo, el **trabajo en equipo** y las habilidades para ello, cobran una relevancia fundamental, así este aspecto constituye el eje procedimental a partir del cual se organizan el resto de contenidos. Este aprendizaje cooperativo implicará el intercambio colectivo, el enriquecimiento individual y la tolerancia a otros puntos de vista.
- Se realizará Mediante un **aprendizaje socializador** y teniendo como base una **pedagogía emocional**, consciente importancia de la comunicación, el debate y el diálogo abierto y sincero en el proceso educativo.
- Las actuaciones se estructurarán creando un cuerpo unitario donde cada parte tenga sentido en función del todo, de forma que los contenidos tengan una **sinergia** y se perciba la **globalidad del módulo**.

EVALUACIÓN

Criterios de calificación generales

Para la calificación del Módulo se seguirán los criterios generales consensuados por el departamento de Servicios Socioculturales y a la Comunidad del IES Carlos III:

- La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos es continua y se realiza por módulos profesionales. Así mismo, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requiere, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase al menos un 80% de las horas del módulo. Las programaciones didácticas de cada módulo recogerán las características de las pruebas que se realicen al alumnado en esta situación. El alumnado tendrá derecho a dos convocatorias, que se realizarán previas a cada sesión de evaluación final.
- Se realizará una sesión de evaluación inicial, dos sesiones de evaluación parcial y dos sesiones finales.
- La no asistencia a clase el día programado para realizar el examen o actividad evaluable dará lugar a una calificación negativa en dicha prueba. Sólo se tendrá en cuenta para poder realizar la prueba antes de la recuperación algunos casos excepcionales (como presentar un informe de hospitalización, justificante médico o asistencia al juzgado). En tal caso, la realización de la prueba de recuperación tendrá lugar en la fecha establecida por el profesor. No respetar los plazos de entrega de trabajos, no asistir a exámenes o exposiciones, supondrá la no superación de estas, teniendo que acogerse el alumnado implicado al plan de recuperación, en caso de no superar los resultados de aprendizaje.
- Si durante la realización de una prueba escrita se detectara que algún alumno/a está utilizando medios fraudulentos, tendrá suspensos los resultados de aprendizaje completos correspondientes, teniendo que recuperarla en la evaluación final 2ª.
- La programación didáctica de cada módulo profesional recogerá los porcentajes de cada resultado de aprendizaje de cara a la calificación final, así como aquel o aquellos RAs cuya calificación deba ser superior a 5 para superar el módulo. En caso de que un alumno/a obtenga en dichos RA una calificación inferior a 5, se procederá a la recuperación de las partes suspensas (siempre que el alumna-

do se haya acogido a la evaluación continua).

- En caso de considerarse una prueba objetiva de obligada presencialidad por el alumno o la alumna (exposiciones, presentación de trabajos en grupo, pruebas escritas...) y este/a falta de forma justificada, podrá realizar dicha actividad de forma alternativa a lo que el/la docente decida. Al contrario, si la falta no está justificada, dicha actividad se considera suspensa y calificada con 0. Específicamente, para exámenes o pruebas escritas, la no asistencia justificada del alumnado implicará que se realice en la fecha establecida por el profesor/a a cargo del módulo.
- Se considerarán, de cara a la evaluación y calificación, faltas justificadas las acordadas en departamento (hospitalización propia o de un familiar de primera consanguinidad, citación judicial, etc.). En el caso de una cita médica, se deberá presentar la certificación de asistencia al mismo reflejando las horas de reposo, si fuera necesario, o las horas concretas de asistencia.
- Por tanto, solo se recogerán los trabajos en la fecha indicada. En caso de imposibilidad de asistencia en ese día, se realizará por el método plazo establecido por cada profesor/a.
- El alumnado se puede presentar a subir nota en la Evaluación Final primera. En este caso, el alumno/a irá con toda la materia del curso escolar, constando la prueba de una parte teórica y una parte práctica. Aquellos alumnos/as que deseen mejorar su calificación, tendrán derecho a presentarse en esta convocatoria final, sin perjuicio de la calificación a obtener.
- Plagio: Los casos en los que la docente compruebe que existe plagio total o parcial en una tarea o prueba escrita, se considerarán suspensos. Igualmente, suspenso se considerará un examen en el que se compruebe que el/a alumna/o ha copiado.
- Redondeo de la nota: La nota final se obtendrá de la ponderación de los porcentajes anteriormente descritos. Si al realizar la citada ponderación resultara una nota con decimales, se redondeará hacia arriba a partir de los decimales iniciados en 0.51 para introducirla como número entero de nota oficial en el sistema Séneca, y hacia abajo en caso contrario (redondeo simple). En cada trimestre se determinarán las notas parciales por truncamiento y en la final por redondeo simple.
- Aquellas actividades complementarias y extraescolares que no supongan gasto económico ni excedan el horario de la jornada escolar, serán consideradas de obligada asistencia, teniendo una repercusión en la nota del módulo. Asimismo, las actividades extraescolares que supongan un gasto económico (y por tanto, no obligatorias) en las que el alumno o alumna decida no participar, precisarán de una actividad evaluable paralela que corresponda a los aprendizajes de dicha actividad asociados al módulo.
- Cualquier indicio de grabaciones de voz o vídeo sin el consentimiento expreso del profesorado, será motivo de sanción.
- La calificación final del módulo se obtendrá a partir del cálculo ponderado de los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje planteados para este módulo y calificados mediante el uso de los instrumentos determinados en el proyecto educativo.

Instrumentos de Evaluación

- Pruebas objetivas.
- Exposiciones orales.
- Actividades y tareas de clase (trabajo diario)
- Observación de actitudes y registro de estas por parte del profesor.
- Realización de trabajos escritos y/o exposiciones individuales.
- Realización de trabajos escritos y/o exposiciones grupales.
- Participación activa en actividades complementarias y extraescolares.
- Actividades realizadas durante el periodo de alternancia en FP-Dual, así como las valoraciones hechas por los tutores laborales.
- Rúbrica de evaluación

Actividades de refuerzo y recuperación

Para el alumnado que necesite de refuerzo en el trabajo diario se realizarán actividades del tipo:

- * Repaso del día anterior.
- * Hábitos de estudios como mapas conceptuales o esquemas

*** Actividades sencillas de comprensión**

Respecto a las actividades de recuperación para el alumnado que no haya superado los RA (centro o FFEOE) serán del tipo:

- * Exámenes tipo test y preguntas cortas
- * Casos prácticos
- * Investigaciones

Actividades de ampliación y perfeccionamiento

A lo largo del curso, se le dará la posibilidad al alumnado de realizar tareas de ampliación y perfeccionamiento de forma voluntaria. Tendrán una calificación positiva en la suma total del RA correspondiente.

A continuación, se muestra de manera más detallada cómo será la evaluación en función de los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación. Cada RA se subdivide en Criterios de Evaluación. Estos últimos se ponderan y se evalúan a través de los instrumentos de evaluación y se relacionan con los contenidos que recoge la Orden del 11 de marzo de 2013:

Resultados de aprendizaje	Unidades	Criterios de evaluación
<p>1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo (25%)</p>	<p>UT 1. Aproximación al servicio de teleasistencia</p>	<p>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</p>
		<p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p>
		<p>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</p>
	<p>UT 2. La tecnología en la teleasistencia.</p>	<p>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</p>
		<p>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</p>
		<p>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas</p>
	<p>UT 3. Organización del servicio de teleasistencia</p>	<p>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</p>
		<p>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</p>
		<p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p>
	<p>UD 6. Ejecución de la intervención en el entorno residencial.</p>	<p>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</p>
	<p>c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.</p>	
	<p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p>	

Resultados de aprendizaje	Unidades	Criterios de evaluación
<p>2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas. (25%)</p>	<p>UT 5. La gestión de comunicaciones salientes del centro de atención.</p>	<p>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</p> <p>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</p> <p>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</p> <p>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</p> <p>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</p> <p>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</p> <p>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</p> <p>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</p>
<p>3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.</p>	<p>UT 4. La atención y gestión de comunicaciones entrantes.</p>	<p>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</p> <p>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</p> <p>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.</p>

<p>(25%)</p>		<p>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</p> <p>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</p> <p>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</p> <p>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</p> <p>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</p>
<p>4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente. (25%)</p>	<p>UT 4. La atención y gestión de comunicaciones entrantes.</p> <p>UT 5. La gestión de comunicaciones salientes del centro de atención.</p>	<p>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</p> <p>e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.</p> <p>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</p> <p>g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</p> <p>h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</p>

CONCRECIÓN DE EVALUACIÓN DE RA Y CE	Valor
1. Organiza la propia intervención en el servicio de telesistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	25%
Criterio de evaluación	Ponderación
a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de telesistencia.	3.125%
b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.	3.125%
c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.	3.125%
d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.	3.125%
e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de telesistencia.	3.125%
f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de telesistencia.	3.125%
g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.	3.125%
h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.	3.125%
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.	25%
Criterio de evaluación	Ponderación
a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.	3.125%
b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.	3.125%
c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.	3.125%
d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.	3.125%
e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.	3.125%
f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.	3.125%
g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.	3.125%
h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.	3.125%
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.	25%
Criterio de evaluación	Ponderación
a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.	3.125%
b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.	3.125%
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.	3.125%
d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.	3.125%
e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.	3.125%
f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.	3.125%
g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.	3.125%

h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.	3.125%
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente.	25%
Criterio de evaluación	Ponderación
a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.	3.125%
b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.	3.125%
c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de telesistencia.	3.125%
d) Se han elaborado informes de seguimiento.	3.125%
e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.	3.125%
f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.	3.125%
g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.	3.125%
h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la telesistencia.	3.125%

Los RA y CE que se llevarán a cabo en el periodo FFEOE	
RA 1	f)
RA 3	f)
RA4	f), g)