I.E.S. Modesto Navarro – La Solana
Departamento de Servicios Socioculturales y a la Comunidad



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

TELEASISTENCIA

2º CFGM - APSD

CURSO 2026/2027

ÍNDICE.

1. INTRODUCCIÓN.
1.1. PRIORIDADES ESTABLECIDAS EN EL PROYECTO EDUCATIVO.
1.2. CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

4. CONTENIDOS.
4.1. RELACIÓN DE CONTENIDOS.
4.2. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS.

5. METODOLOGÍA.
5.1. MÉTODO DE TRABAJO. RELACION CON DUA
5.2. ORGANIZACIÓN DE TIEMPOS.
5.3. AGRUPAMIENTOS Y ESPACIOS.
5.4. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.
5.5. HERRAMIENTAS DIGITALES Y PLATAFORMAS QUE SE VAN A UTILIZAR PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE CON EL ALUMNADO.
5.6. COMUNICACIÓN CON EL ALUMNADO Y LAS FAMILIAS.
5.7. MEDIDAS DE INCLUSIÓN EDUCATIVA

6. EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN.
6.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.
6.1.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN SUPERADOS, REQUERIDOS PARA PODER INCORPORARSE A LA FASE DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO.
6.1.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN A DESARROLLAR EN LA FASE DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO.
6.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE POR SESIONES DE EVALUACIÓN.
6.3. RELACIÓN ENTRE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.
6.4. PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.
6.5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.
6.6. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN DE CADA EVALUACIÓN PARCIAL.
6.7. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN EN LA SEGUNDA EVALUACIÓN ORDINARIA.
6.8. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE EN EL SIGUIENTE CURSO.

7. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.
7.1. PROCEDIMIENTOS, TEMPORALIZACIÓN Y RESPONSABLES.

7.2. CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACIÓN.

8. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRACURRICULARES.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. PRIORIDADES ESTABLECIDAS EN EL PROYECTO EDUCATIVO.

Con las diferencias específicas que los objetivos educativos de cada etapa y las características del alumnado que las cursan requieren en cada caso, las respuestas educativas que hemos adoptado en nuestro centro son las siguientes:

- Utilizar diferentes metodologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. En concreto el “aula invertida”, el “aprendizaje por proyectos” y el “trabajo colaborativo”.

- Elaborar recursos materiales digitales que mejoran la motivación del alumnado y permitan trabajar con ritmos diferentes en el aula.

- Potenciar el uso de las TIC en el aula, mediante el desarrollo de unidades didácticas y unidades de trabajo que promuevan la investigación y el auto-aprendizaje.

- Atender a la diversidad del alumnado mediante la adaptación de aquellos elementos del currículo que lo requieran, la metodología en el aula y el uso de diferentes recursos materiales y didácticos.

- Abordar el fracaso escolar desde la corresponsabilidad familia-escuela.

- Facilitar al máximo todo tipo de experiencias escolares gratificantes y motivadoras, especialmente a través de actividades extracurriculares.

- Estar siempre alerta ante los casos del alumnado que presenten algún tipo de problema para detectarlo y abordarlo lo antes posible, y propiciar su solución.

- Prevenir el absentismo escolar en los casos que se presenten, haciendo un seguimiento del alumnado que se encuentre en dicha situación.

- Crear hábitos de estudio y de organización del tiempo dedicado al mismo, enseñando al alumnado las técnicas apropiadas.

- Establecer un clima de convivencia adecuado que permita aprovechar al máximo el tiempo dedicado al trabajo escolar y facilite el desarrollo normal de la

personalidad del alumnado dentro del grupo, evitando conductas que influyan negativamente en el resto.

- En la elaboración de las situaciones de aprendizaje, tareas y actividades en las programaciones de aula del profesorado se priorizará el criterio de plantear escenarios cercanos a la realidad del alumnado que permitan transmitirles información sobre posibles itinerarios formativos o profesionales adecuados al nivel del alumnado correspondiente.

1.2. CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

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.

Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha

Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia con carácter oficial y validez en todo el territorio Nacional, así como sus correspondientes enseñanzas mínimas.

Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022

Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

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.

Orden ECD/340/2012, de 15 de febrero, que establece el currículo del Ciclo Formativo de grado medio de técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia.

Decreto 116/2012, de 26 de julio, en el ámbito de sus competencias, la comunidad autónoma de castilla la mancha establece y ordena el currículo del ciclo de grado medio correspondiente.

Decreto 79/2024, de 5 de noviembre, por el que se modifican determinados decretos que establecen currículos de los ciclos formativos de grado medio correspondientes a los títulos de Técnico/a de Formación Profesional en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.

Orden 201/2024, de 28 de noviembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación, promoción, titulación y certificación

académica del alumnado matriculado en los grados D y E de Formación Profesional en Castilla-La Mancha.

Orden 204/2024, de 2 de diciembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regulan determinados aspectos sobre la organización y desarrollo del sistema de Formación Profesional de carácter dual en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, para los centros educativos que impartan ofertas de Formación Profesional de Grados D y E

IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO La identificación del título y el perfil profesional del Ciclo Formativo de Grado Medio de Técnico en Atención a Personas en Situación de dependencia vienen definidos en el Real Decreto 1593/2011, por el que se establece el título de Técnico en Atención a Personas en situación de Dependencia y las correspondientes enseñanzas mínimas. Tiene una duración de 2.000 horas y corresponde a La Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

El título se incluye en el referente europeo: CINE 3b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

La Competencia General recoge en su enunciado los requerimientos generales de cualificación profesional y los niveles de competencia que le van a ser requeridos a este profesional en situaciones de trabajo por parte del sistema productivo.

COMPETENCIA GENERAL DEL TITULO
"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".

Las expectativas de inserción laboral de los técnicos/as son altas debido a varios aspectos como las medidas establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia, el aumento de personas de la tercera edad, la disminución de cuidadores familiares, el fuerte crecimiento de los servicios de atención diurna y la figura del asistente personal que aparece como sector emergente, unido a la implicación educativa de Castilla la Mancha.

COMPETENCIA GENERAL Y UNIDADES DE COMPETENCIAS ASOCIADAS

La **competencia general del título** queda desarrollada en el **artículo 4** del **Real Decreto 1593/2011,** de 4 de noviembre, de la siguiente forma: "***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".***

Las Unidades de Competencia asociadas al módulo **"Teleasistencia"**, son:

UC1423_2	Atender y gestionar llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.
UC1424_2	Emitir y gestionar llamadas salientes del servicio de teleasistencia.
UC1425_2	Manejar herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

ENTORNO PROFESIONAL.

1. Las personas que obtienen este título ejercen su actividad en el sector de servicios a las personas: asistenciales, psicosociales y de apoyo a la gestión doméstica.

2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Cuidador o cuidadora de personas en situación de dependencia en diferentes instituciones y/o domicilios.
- Cuidador o cuidadora en centros de atención psiquiátrica.
- Gerocultor o gerocultora.
- Gobernante y subgobernante de personas en situación de dependencia en instituciones. – Auxiliar responsable de planta de residencias de mayores y personas con discapacidad.
- Auxiliar de ayuda a domicilio.
- Asistente de atención domiciliaria.
- Trabajador o trabajadora familiar.
- Auxiliar de educación especial.
- Asistente personal.
- Teleoperador/a de teleasistencia.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO

Los Objetivos Generales de nuestro título se recogen en el **artículo 9** del **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. Exponemos a los que contribuye el módulo que nos ocupa:

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 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 PERSONALES, PROFESIONALES Y SOCIALES ASOCIADAS

Este módulo contribuye a alcanzar unas **competencias profesionales, personales y sociales,** que por sí mismas, describen el conjunto de conocimientos, destrezas y competencia, entendida ésta en términos de autonomía y responsabilidad, que permiten responder a los requerimientos del sector productivo, aumentar la empleabilidad y favorecer la cohesión social. Las encontramos en el **artículo 5** del 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.* Para realizar nuestra programación hemos tenido en cuenta las competencias profesionales, personas y sociales que nombramos 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, recibiéndolas y emitiéndolas 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.

4.CONTENIDOS

4.1. RELACIÓN DE CONTENIDOS.

Los contenidos que serán abordados a lo largo del curso escolar quedan estructurados en 6 unidades de trabajo:

U.T.1. LA TELEASISTENCIA	RA 1	
BLOQUE DE CONTENIDOS	CONTENIDOS PROPUESTOS	
1. Organización del puesto de trabajo	1.1. Servicio de Teleasistencia. 1.2. Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. 1.3. Prevención de riesgos laborales. 1.4. Cooperación en el servicio de TA. 1.5. Utilización de hardware y del software de teleasistencia. 1.6. Terminal y dispositivos auxiliares. 1.7. Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad. 1.8. Derechos de la persona usuaria.	
U.T.2. GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES	RA 2	
BLOQUE DE CONTENIDOS	CONTENIDOS PROPUESTOS	
2.Gestión de llamadas salientes.	2.1. Llamadas salientes. 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. Alta y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria. 2.5. Emisión de llamadas en servicios de TA. 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.	
U.T.3. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES		**RA 3**
BLOQUE DE CONTENIDOS	**CONTENIDOS PROPUESTOS**	
3.Gestión de llamadas entrantes.	3.1. Aplicación de las técnicas de atención telefónica. 3.2. Aplicación de los 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 a las demandas de las personas usuarias. 3.6. Identificación de situaciones de crisis: tipos y actuación. 3.7. Aplicación de las técnicas de control de estrés en servicios de TA. 3.8. Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos, criterios y pautas de actuación. 3.9. Niveles de actuación frente a las emergencias. 3.10. Buenas prácticas profesionales.	
U.T.4. SEGUIMIENTO DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES	RA 4	
BLOQUE DE CONTENIDOS	CONTENIDOS PROPUESTOS	
4.Seguimiento de llamadas entrantes y	4.1. Registro y codificación de la información.	

salientes.	4.2. Gestión de expedientes: registros que lo componen. 4.3. Recogida de la opinión de las 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 se registra. 4.7. Elaboración de informes: tipos y elementos, información, estructura, redacción y presentación. 4.8. Identificación de los casos que son susceptibles de elaborar un informe. 4.9. Indicadores de calidad del servicio de TA. 4.10. Registro y transmisión de incidencias.	

A continuación, se muestra una visión global de las Unidades de Trabajo y su correspondencia con los Resultados de Aprendizaje y, por tanto, con los contenidos expuestos anteriormente.

MÓDULO			**CURSO**	**HORAS**
TELEASISTENCIA			2º	158
U.T.	**RA 1**	**RA 2**	**RA 3**	**RA 4**
1.LA TELEASISTENCIA	**X**			
2.GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES		**X**		
3. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES			**X**	

4. SEGUIMIENTO DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES				**X**

4.2. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS.

Trimestre	Unidades de Trabajo	Horas
1º trimestre	**U.T.1.** "La teleasistencia" **U.T.2.** "Gestión de llamadas salientes"	22 h 22 h
2º trimestre	**U.T.3.** "Gestión de llamadas entrantes" **U.T.4.** "Seguimiento de llamadas entrantes y salientes"	22 h 22 h

5.METODOLOGÍA

5.1. MÉTODO DE TRABAJO. RELACIÓN CON DUA.

La metodología a seguir será activa y participativa, fomentando el esfuerzo permanente del alumno para alcanzar las competencias asociadas a cada unidad de trabajo, persiguiendo en todo momento la formación del alumno para que pueda ejercer su profesión futura.

Cada una de las unidades de trabajo propuestas incluye en su desarrollo actividades que requieren de una metodología de investigación-acción donde el alumnado realizará un aprendizaje significativo partiendo de sus conocimientos iniciales, pero permitiéndole alcanzar los objetivos de cada unidad, valorando en todo momento el papel activo e implicado del alumno en su propio aprendizaje.

Las actividades a poner en marcha en cada una de las Unidades Didácticas se pueden dividir en cinco tipos:

- INICIALES: para estas actividades se utilizará la técnica brainstorming, también denominada tormenta de ideas, ya que es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas y el conocimiento de los aprendizajes iniciales sobre un contenido concreto.
- DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE: A través de las explicaciones de las U. D, actividades de repaso, elaboración de esquemas y los trabajos prácticos realizados en el aula.

- DE EVALUACIÓN: A través de actividades, trabajos, supuestos prácticos y pruebas objetivas.
- DE REFUERZO: A través de resúmenes, elaboración de mapas conceptuales, ampliación de actividades, repaso, etc.
- DE AMPLIACIÓN: A través de lecturas, trabajos de investigación, análisis de bibliografía, y documentos gráficos, reportajes, films, entre otros.

El desarrollo de este módulo implicaría:

- La utilización de herramientas informáticas.
- 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.
- La utilización de las habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.

Varios caminos nos permitirán trabajar los objetivos, aplicando diversas estrategias:

- Aporte teórico y explicación del profesor, con apoyo de instrumentos audiovisuales, informáticos y documentales que sintetizarán cada Unidad de Trabajo con una visión práctica, relacional y aplicada.
- Se aplicarán los contenidos a supuestos prácticos y otros trabajos en el aula dirigidos a promover la reflexión grupal, el aprendizaje desde la realidad, el intercambio y el debate. Utilizando vídeos, noticias y análisis de casos prácticos, así como trabajos individuales y en grupo, exposiciones de los alumnos, debates…Investigación y análisis de recursos a partir de búsqueda de información en algunos contenidos.
- El grupo tendrá un papel activo, participando en el estudio de las unidades, mediante la aportación de opiniones y la discusión de las exposiciones. Para ello se

organizarán grupos heterogéneos que vayan cambiando a lo largo del curso para enriquecer el aprendizaje. Por todo ello se reitera la importancia de la asistencia a clase, como un elemento de aprendizaje muy importante, asistencia que se valorará en los criterios de calificación.

Los criterios metodológicos que se han seguido para organizar el método de trabajo descrito han sido los siguientes:

· Desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de metodologías activas.

· De esta forma se pretende poner al alumnado como protagonista de dicho proceso, adoptando el profesor la función de guía de dicho proceso, en la que tendrá, como funciones principales, estar atento a las dificultades individuales y grupales del alumnado para ir introduciendo y trabajando los contenidos de cada unidad de trabajo.

· Diseñar las actividades y tareas teniendo como referencia el modelo DUA.

Se diseñarán todas las actividades y tareas que se propongan al alumnado teniendo como referencia los principios del modelo del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), con el objetivo de que el proceso de enseñanza y aprendizaje que se va a desarrollar en el aula sea inclusivo y de respuesta, desde su diseño, a la diversidad del alumnado de cada grupo de alumnado.

Estos principios son los siguientes:

- Prever y proporcionar diferentes formas de presentación de los contenidos al alumnado.
- Permitir al alumnado diferentes formas para que puedan expresar los contenidos adquiridos.
- Proporcionar diferentes tipos de actividades y tareas para la aplicación por parte del alumnado de los contenidos adquiridos, conectadas, siempre que sea posible, con su realidad cotidiana.

5.2. ORGANIZACIÓN DE TIEMPOS

El Módulo profesional tiene una duración de 158 horas totales y una distribución horaria semanal de 4 horas, según Decreto 79/2024, de 5 de noviembre, por el que se modifican determinados decretos que establecen currículos de los ciclos formativos de grado medio

correspondientes a los títulos de Técnico/a de Formación Profesional en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, que, en nuestro Centro educativo y durante el presente curso académico, queda reflejada de la siguiente forma:

		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:30	**9:20**					
9:25	**10:15**					
RECREO						
10:35	**11:25**	**TA**				
11:30	**12:20**	**TA**			**TA**	
RECREO						
12:40	**13:30**				**TA**	
13:35	**14:25**					

Cada hora lectiva se organizará de la siguiente manera:

- 5 minutos para pasar lista y organizar la clase
- 5 minutos para detectar el nivel de conocimientos de los alumnos sobre los contenidos en las sesiones en que se inicie una unidad de trabajo y/o repasar los contenidos vistos en la anterior sesión.
- 25-30 minutos para la explicación o desarrollo de los contenidos
- 10-15 minutos para reforzar los contenidos adquiridos con la realización de actividades teórico-prácticas, portafolio, dinámicas, simulación…

Esta organización de tiempos es susceptible de modificaciones según el ritmo de las clases, y se adaptará en los periodos lectivos que contamos con dos periodos lectivos seguidos.

5.3. AGRUPAMIENTOS Y ESPACIOS.

Los agrupamientos tendrán carácter flexible y heterogéneo, en función del tipo de actividad y el contenido a trabajar o la situación educativa. Principalmente se utilizarán estos tres tipos de agrupamientos:

- Individual: para afianzar conceptos, posibilitándonos realizar un mayor seguimiento del proceso de aprendizaje de cada alumno.

- Pequeño grupo: es el agrupamiento más adecuado para el equipo de trabajo que permita favorecer actitudes cooperativas, introducir nuevos conceptos de especial dificultad, así como desarrollar la autonomía y responsabilidad de los alumnos (2 o 3 alumnos, ya que el número de alumnos en total es muy reducido). Dado que se llevarán a cabo dramatizaciones entre usuario y teleoperador, mayormente los grupos estarán formados por dos personas que interpreten e intercambien los roles.
- Gran grupo: para llevar a cabo la presentación de información. presentar temas de interés general, normas de convivencia, comunicación de experiencias, debates, conclusiones, puestas en común, proyecciones audiovisuales, etc.

La disposición espacial en el aula variará dependiendo del tipo de actividad a desarrollar. Otros espacios que utilizaremos serán:

· Aula de informática.

· Aula de audiovisuales.

· Aula taller domiciliario.

5.4. MATERIALES CURRICULARES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Contaremos con:

- Los **recursos personales**:
  - Profesora
  - Alumnado.
  - Los profesionales y los/as usuarios de instituciones públicas y privadas que aporten sus conocimientos y experiencias
  - Especialistas del sector.

- Los **recursos materiales**:
  - El profesor aportará el temario a través de apuntes.
  - Las notas y apuntes de clase.
  - Las fotocopias de diversa documentación (normativa específica, monografías, informes, etc.)
  - El material fungible.
  - El material audiovisual: ordenadores, teclado, impresora, cañón y pantalla de proyección

- Wifi
- Pizarra
- Auriculares con micrófono.
- Otros

➢ Los **recursos espaciales**:

- El aula taller
- El aula clase
- Otras dependencias del centro, como el aula de informática.

5.5. HERRAMIENTAS DIGITALES Y PLATAFORMAS QUE SE VAN A UTILIZAR PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE CON EL ALUMNADO.

A continuación, se relacionan cuáles van a ser las herramientas digitales específicas con las que se va a trabajar con el alumnado:

A) Plataforma EducamosCLM.

- Acceder al aula virtual.
- Descargar documentos con material didáctico, apoyo, actividades, etc.
- Subir tareas.
- Realizar actividades y cuestionarios.
- Visualizar calificaciones.
- Utilizar la mensajería para la supervisión del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Identificar los problemas técnicos en el funcionamiento de la plataforma y resolverlos.

B) Internet.

- Adquirir vocabulario y lenguaje digital.
- Adquirir comprensión lectora digital.
- Buscar, extraer, analizar, organizar y compartir información.
- Elaborar trabajos con coherencia utilizando diferentes tipos de recursos: textos e imágenes.

- Adquirir hábitos responsables de uso y seguridad, tanto de la red, como de los equipos informáticos.
- Conocer y respetar los diferentes tipos de licencia de propiedad intelectual.
- Utilizar en el buscador las opciones de búsqueda eficaz y segura de información.
- Utilizar las normas de netiqueta y de comportamiento correcto en la interacción en la web.
- Evitar los riesgos para la salud y las amenazas al bienestar físico y psicológico en el uso de las tecnologías digitales.
- Identificar los problemas técnicos en el funcionamiento de la web y resolverlos.

C) <u>Aplicaciones informáticas.</u>

- Utilizar un procesador de textos, insertando documentación en forma de imágenes, tablas y gráficos.
- Utilizar una hoja de cálculo, confeccionando tablas de datos, operaciones mediante fórmulas básicas, y generación de gráficos (sólo en las materias, ámbitos o módulos en los que esta herramienta se adapte a los contenidos).
- Utilizar un programa de presentaciones de contenidos, con animaciones y opciones de interactividad.
- Utilizar las herramientas corporativas de Office365 para la realización de trabajos en grupo de tipo cooperativo y colaborativo (Word, Excel, PowerPoint, Onenote, etc.).
- Utilizar las herramientas corporativas de Office365 para la realización de cuestionarios de autoevaluación y coevaluación (Forms).
- Utilizar el espacio de almacenamiento corporativo de Onedrive para el archivo y organización de la información digital mediante la estructura de árbol, compartiendo los trabajos elaborados.
- Utilizar aplicaciones específicas para la realización de actividades de evaluación (EducamosCLM, Liveworksheets, Kahoot, etc.).
- Identificar los problemas técnicos en el funcionamiento de las aplicaciones y resolverlos.

5.6. COMUNICACIÓN CON EL ALUMNADO Y LAS FAMILIAS.

La comunicación con el alumnado en el seguimiento del proceso de aprendizaje se realizará mediante la plataforma EducamosCLM especialmente para:

- La recepción y emisión de mensajes relacionados con tareas.
- La resolución de posibles dudas.
- La comunicación de fechas de pruebas de evaluación.
- El envío de las calificaciones de las pruebas de evaluación realizadas.

También se utilizará esta plataforma para la creación de las aulas virtuales correspondientes a los grupos a los que imparte clase cada profesor/a.

Para realizar reuniones virtuales con el alumnado se utilizará la plataforma Microsoft Teams.

En cuanto a la comunicación con las familias del alumnado, se utilizará también la plataforma EducamosCLM, especialmente para:

- La recepción y emisión de mensajes relacionados con el rendimiento o comportamiento del alumnado.
- La resolución de posibles dudas.
- El envío de documentación relacionada con el proceso de evaluación (informe trimestral de evaluación, plan de refuerzo, etc.).
- Cualquier otra comunicación que se estime necesaria.

5.7. MEDIDAS DE INCLUSIÓN EDUCATIVA.

En la etapa de CFGM no se contemplan medidas de adaptación del currículo al alumnado con necesidades de medidas individualizadas o extraordinarias de inclusión educativa.

Para atender la diversidad en el aula, seguiremos los principios del DUA, ya especificados en el apartado de metodología.

6. EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN.

La evaluación en la Formación Profesional tiene como finalidad garantizar el derecho del alumnado a que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes, que configuran la competencia general del Ciclo Formativo, sus competencias profesionales, personales y sociales, sean valoradas y reconocidas con objetividad, atendiendo siempre a las diferencias individuales.

La evaluación debe adaptarse a las diferentes metodologías de aprendizaje que permitan comprobar si se han alcanzado los resultados de aprendizaje, garantizando la objetividad, fiabilidad y validez de la misma. Además, deben establecerse las medidas adecuadas para que los procesos asociados a la evaluación respeten las necesidades de adaptación metodológica, de ampliación de tiempos y de recursos, de las personas con necesidades educativas específicas de apoyo educativo, en el marco del Diseño Universal del Aprendizaje (DUA).

En todo caso, en el proceso de evaluación se comprobará que el alumnado ha alcanzado los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo.

De acuerdo con la normativa vigente (Orden 201/2024, de 28 de noviembre), la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional del sistema educativo será continua, integradora, formativa y diferenciada para cada uno de los módulos del Ciclo Formativo.

La evaluación continua requiere el seguimiento regular por parte del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el Ciclo Formativo y atenderá a la totalidad de los resultados de aprendizaje del mismo.

6.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se detallan los criterios de evaluación para cada uno de los resultados de aprendizaje del módulo, además de las ponderaciones tanto de los criterios de evaluación sobre el resultado de aprendizaje correspondiente, como de cada uno de los resultados de aprendizaje sobre el total del módulo**:**

RA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	U.T.	IE	%

1.Organiza la propia intervención en el servicio de TA, teniendo en cuanta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.				**25%**
Criterios de evaluación	a) Se han descrito características, funciones y estructura del servicio de TA.	1	PE PF	15%
	b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.	1	PE PF	12,5%
	c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud del profesional.	1	PE PF	15%
	d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.	1	PE PF	15%
	e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de TA.	1	PE PF	10%
	f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de TA.	1	PE PF	10%
	g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.	1	PE PF	10%
	h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.	1	PE PF	12,5%
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.				**25%**
Criterios de evaluación	a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante contraseña asignada.	2	PE PF	5%
	b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.	2	PE PF	12,5%
	c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.	2	PE PF	15%
	d) Se ha seleccionado la llamada de agenda en la aplicación informática correctamente.	2	PE PF	10%
	e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.	2	PE PF	15%
	f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona.	2	PE PF	15%
	g) Se han seguido los protocolos de despedida establecidos.	2	PE PF	15%
	h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.	2	PE PF	12,5%
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.				**25%**
Criterios de evaluación	a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.	3	PE PF	15%
	b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.	3	PE PF	10%
	c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como	3	PE	15%

	sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.		PF	
	d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.	3	PE PF	10%
	e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.	3	PE PF	10%
	f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.	3	PE PF	15%
	g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.	3	PE PF	15%
	h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.	3	PE PF	10%
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.				**25%**
Criterios de evaluación	a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.	4	PE PF	15%
	b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.	4	PE PF	15%
	c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de TA.	4	PE PF	15%
	d) Se han elaborado informes de seguimiento.	4	PE PF	15%
	e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.	4	PE PF	10%
	f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.	4	PE PF	15%
	g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales correspondientes.	4	PE PF	10%
	h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la TA.	4	PE PF	5%

Al no disponer de aplicación informática, ni terminales o dispositivos auxiliares de Teleasistencia, todos los criterios de evaluación relacionados con el manejo de la misma, se evalúan a través de simulaciones de casos prácticos.

6.1.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN SUPERADOS, REQUERIDOS PARA PODER INCORPORARSE A LA FASE DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO

Para iniciar la formación en la empresa u organismo equiparado el alumnado deberá tener cumplidos los 16 años, además de que haya adquirido las competencias relativas a los riesgos específicos y las medidas de prevención de riesgos laborales en las actividades profesionales correspondientes al perfil profesional.

El alumnado que no alcance los Resultados de Aprendizaje y/o Criterios de Evaluación indicados en la siguiente tabla, no podrá incorporarse a la fase de formación si el equipo docente, de forma colegiada, considera que el desempeño del alumnado en la empresa puede suponer un riesgo para sí mimo, para la seguridad del personal de la empresa, sus instalaciones o para el tratamiento de la información confidencial de la misma.

RA	Criterios de Evaluación
1	TODOS
2	TODOS
3	TODOS
4	TODOS

6.1.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN A DESARROLLAR EN LA FASE DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO

En este módulo no se desarrolla ningún RA/CE en la fase de formación en la empresa.

6.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS RA POR SESIONES DE EVALUACIÓN

RA	1ª Eval.	2ª Eval.	1ª Ord.
1.Organiza la propia intervención en el servicio de TA, teniendo en cuanta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	25%		25%
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.	25%		25%
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas		25%	25%

entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.			
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.		25%	25%
Porcentaje del conjunto de resultados de aprendizaje trabajados en cada periodo de evaluación	50%	50%	100%

6.3. RELACIÓN ENTRE LOS RA Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

RA	**CPPS**										
	a)	**i)**	**n)**	**ñ)**	**o)**	**p)**	**r)**	**s)**	**t)**	**u)**	**v)**
RA1	x	x			x		x	x	x	x	x
RA 2	x		x	x	x	x		x	x		x
RA 3	x		x	x	x	x		x	x		x
RA 4	x			x	x		x	x	x		x

6.4. PROCEDIMENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación consistirá en comprobar la adquisición de las competencias profesionales para la empleabilidad del alumnado, verificando la adquisición de los resultados de aprendizaje, conforme a los criterios de evaluación asociados a los mismos.

La evaluación de los alumnos/as se hará de forma continuada a lo largo de todo el curso.

Se realizará una evaluación diagnóstica inicial, en la que se recopilará información sobre la situación de partida de cada alumno y alumna, sus características y necesidades, para adoptar las decisiones que se consideren adecuadas, y, en ningún caso, conllevará calificación para el alumnado, y, a lo largo del desarrollo de las unidades de trabajo se llevará a cabo la evaluación continua.

Para poder cuantificar el grado de consecución de los criterios de evaluación se utilizarán los siguientes procedimientos e instrumentos:

- PORTAFOLIO DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES **(PF)**: Agrupa todas las actividades con las que se realiza el seguimiento del alumnado en cuanto a la adquisición de aprendizajes. Todas las actividades serán agrupadas en un único portafolio por unidad de trabajo, que será accesible a los alumnos/as a través de la plataforma EducamosCLM. Los alumnos/as utilizarán esta misma plataforma para enviar sus actividades. En él se incluyen:

- Actividades de refuerzo y/o profundización de contenidos: en este apartado se incluyen todo tipo de actividades individuales y/o cooperativas de análisis, identificación, descripción, comparación, relación, profundización y/o investigación de los conceptos estudiados en cada unidad de trabajo.
- Resolución de casos teórico-prácticos.
- Elaboración de mapas conceptuales y/o esquemas.
- Cinefórum, análisis y debate de vídeos didácticos, películas y/o documentales relacionados con los contenidos del módulo.
- Juegos de roles, dramatizaciones y simulación de técnicas y/o situaciones hipotéticas relacionadas con los contenidos del módulo.

En la medida de lo posible, los trabajos serán expuestos en clase.

La evaluación será formativa, informando a los alumnos/as de los puntos fuertes (para consolidarlos) y de los puntos débiles (para mejorarlos) en cada una de las entregas, bien por escrito o de modo verbal en clase.

No se recogerán entregas fuera de plazo salvo por causa justificada.

En los trabajos grupales la puntuación puede no ser la misma para todos los componentes, ya que se tendrá en cuenta la cantidad y calidad de las aportaciones individuales.

En las exposiciones orales se valorará la distribución temporal, los contenidos, las habilidades y los recursos pedagógicos.

- PRUEBAS ESPECÍFICAS DE CONOCIMIENTO **(PE)**: (tanto teóricas como prácticas, orales o escritas). Servirán para determinar el nivel de información, asimilación y aplicación de los contenidos y el grado de consecución de los resultados de aprendizaje.

El alumnado evaluará su propio aprendizaje mediante el desarrollo de una actividad específica de autoevaluación. Esta actividad la coordinará el/la tutor/a de cada uno de los grupos y se realizará en la tutoría previa a la primera, segunda y sesión ordinaria de evaluación.

Evaluación de formación en empresa u organismo equiparado

En este módulo no se desarrolla ningún RA/CE en la fase de formación en la empresa.

Pérdida del derecho a la evaluación continua.

La asistencia a clase es obligatoria y presencial. Aquellos alumnos/as cuyo número de faltas injustificadas sea superior al 25% del total de horas del módulo no tendrá derecho a la evaluación continua.

Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables a efectos de la pérdida del derecho a la evaluación continua. En este sentido, para considerar una falta de asistencia como justificada debe ser no voluntaria y sobrevenida o que constituya un deber legal inexcusable.

El alumnado que haya perdido el derecho de evaluación continua tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que considere oportunas el docente, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados. En base a dichas pruebas se realizará la evaluación del alumno o alumna en la primera sesión de evaluación ordinaria.

Además de las pruebas anteriores, la profesora podrá emplear procedimientos e instrumentos de evaluación específicos para el seguimiento de las actividades programadas del módulo en aquellos alumnos/as que hayan perdido el derecho a evaluación continua.

El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o que, aun no habiéndola perdido por justificar las faltas adecuadamente, no alcance los porcentajes de asistencia establecidos, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a criterio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo o para las instalaciones del centro, quedando pendiente de superación el módulo profesional.

6.5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Calificación de cada evaluación parcial.

La calificación se realiza teniendo como referente el grado de consecución de los criterios de evaluación previstos para cada evaluación parcial.

El peso de ponderación de los criterios de evaluación será el establecido en el apartado 6.1 de esta programación. La nota de cada evaluación será la media ponderada de todos los criterios de evaluación calificados en la misma.

Para obtener la nota se realizará redondeo al entero más cercano, excepto entre 4 y 5 que se truncará.

Si la nota es mayor o igual a 5 y se han superado todos los RRAA evaluados, la evaluación se considerará aprobada.

Si la nota es inferior a 5 (o existen RRAA no superados) se considerará suspensa, y deberá recuperarse por el procedimiento de recuperación que se expone en el apartado 6.6 de esta programación.
En caso de que un/a alumno/a no tenga una actitud adecuada (copie, moleste,…) durante una prueba escrita, se le retirará, y la calificación obtenida en dicha prueba será cero.

Calificación de la fase de formación en la empresa u organismo equiparado
En este módulo no se desarrolla ningún RA/CE en la fase de formación en la empresa.

Calificación de la primera evaluación ordinaria
Se considerará que el módulo está superado, cuando el alumnado haya alcanzado todos los resultados de aprendizaje asociados al mismo, en función de los criterios de evaluación contemplados en la programación.
La calificación final se obtendrá a través de la media ponderada de las notas de los resultados de aprendizaje del módulo. Será numérica, entre uno y diez, sin decimales y se realizará redondeo al entero más cercano, excepto entre cuatro y cinco, que se truncará.
Si no se superan todos los resultados de aprendizaje, la calificación máxima que se podrá tener en el módulo profesional en una convocatoria de evaluación será de cuatro.
Si la nota final de la primera evaluación ordinaria es mayor o igual a 5 se considerará **superado** el módulo.
Si la nota es menor de 5 se considerará **no superado**, y, deberán recuperarse, los criterios de evaluación no superados de los resultados de aprendizaje no alcanzados, en la segunda evaluación ordinaria, de acuerdo con el procedimiento establecido en el apartado 6.7 de esta programación.

6.6. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN DE CADA EVALUACIÓN PARCIAL.

Se realizarán recuperaciones de los resultados de aprendizaje / criterios de evaluación no superados en las evaluaciones parciales al finalizar cada una de ellas.
La prueba de recuperación de la primera evaluación se realizará durante el primer mes siguiente en el que se han realizado sesiones de evaluación, debiendo introducir la nota de recuperación en EducamosCLM antes de la fecha máxima que se indique por Jefatura de estudios. La prueba de recuperación de la segunda evaluación parcial se realizará antes de la primera evaluación ordinaria, comunicándose la nota de recuperación en la sesión de dicha evaluación.

El alumnado solo tendrá que recuperar los criterios de evaluación no superados (de los resultados de aprendizaje no alcanzados en dicha evaluación).
La nota de la recuperación se calculará de la forma indicada para la calificación de cada evaluación parcial en el apartado 6.5 de esta programación, considerando como nota de los criterios de evaluación no superados la obtenida en la recuperación, el correspondiente al obtenido en la recuperación (su valor no podrá ser inferior al obtenido anteriormente).
Si la nota obtenida en cada RA es mayor o igual a 5 se considerará recuperada la evaluación.
Si la nota de algún RA es menor de 5 se considerará suspensa. Los resultados de aprendizaje no alcanzados en la evaluación deberán recuperarse en la segunda evaluación ordinaria.
En caso de que un/a alumno/a no tenga una actitud adecuada (copie, moleste,…) durante la prueba escrita de las recuperaciones, se le retirará, y la calificación obtenida en dicha prueba será cero.

6.7. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN EN LA SEGUNDA EVALUACIÓN ORDINARIA.

En la recuperación de la segunda evaluación ordinaria el alumnado se examinará sólo de los criterios de evaluación no superados (de los resultados de aprendizaje no alcanzados).
En el caso de que determinados resultados de aprendizaje cursados en la fase de formación en la empresa, no se hayan alcanzado, se deberá evaluar al alumnado utilizando otros instrumentos de evaluación diferentes para los resultados de aprendizaje no superados. La evaluación se llevará a cabo en el centro educativo, sin necesidad de que el alumnado deba volver a la empresa entre ambas sesiones de evaluación.
El profesorado organizará actividades de recuperación que se trabajarán en clase con el alumnado después de la primera evaluación ordinaria.
En caso de que un/a alumno/a no tenga una actitud adecuada (copie, moleste,…) durante una prueba escrita, se le retirará, y la calificación obtenida en dicha prueba será cero.
Para obtener la nota final de la segunda evaluación ordinaria se seguirán los mismos criterios establecidos para la primera evaluación ordinaria en el apartado 6.5 de esta programación.
Si la nota final de todos los RRAA es igual o superior a 5 se considerará **superado** el módulo. Si la nota final de la evaluación o de alguno de los RRAA es menor de 5 se considerará **no superado.**

El alumnado con el módulo **no superado** que repita curso volverá a cursar nuevamente la totalidad del mismo. El equipo docente decidirá si realizará horas en empresa y el número de ellas, en función de los módulos con los que repita.

6.8. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE EN EL SIGUIENTE CURSO.

Este módulo no puede recuperarse en el siguiente curso, ya que el alumnado que no titule deberá repetir curso y volver a cursar los módulos suspensos.

7. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.

La evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje que se pretende realizar en el aula con el desarrollo de esta programación tiene como finalidad conseguir un mejor conocimiento de la práctica educativa y del contexto en el que se desarrolla con el objetivo de mejorar dicho proceso.

Con este proceso de evaluación se pretende que el profesorado del departamento tenga elementos objetivos para profundizar en el conocimiento y reflexionar sobre la labor docente que se desarrolla en el aula, para poder abordar de forma coherente todas aquellas decisiones de mejora dirigidas a dar una respuesta de calidad.

Este proceso de evaluación se realizará a través del Plan de Evaluación Interna que se aplicará de forma general en nuestro centro cada curso escolar.

7.1. PROCEDIMIENTOS, TEMPORALIZACIÓN Y RESPONSABLES.

A) <u>Procedimientos para la evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.</u>

El procedimiento a seguir será el siguiente:

- Cada profesor/a del departamento realizará el cuestionario correspondiente al Ámbito I. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje del Plan de Evaluación Interna de nuestro centro, en el que se recogen las dimensiones y subdimensiones que se deben analizar.

- El/la jefe/a de departamento realizará un análisis estadístico de los resultados de los cuestionarios anteriores.

- En una reunión del departamento, el/la jefe/a del mismo expondrá al resto del profesorado los datos más relevantes de los cuestionarios y del análisis realizado.

- El conjunto del departamento, a la vista de todo lo anterior, realizará las propuestas de mejora necesarias para corregir aquellos aspectos del proceso de enseñanza y aprendizaje que se está realizando que no estén funcionando como se esperaba, así como otras medidas correctoras y actuaciones que se consideren necesarias.

- Además de todo lo anterior, todo el profesorado del departamento realizará una autoevaluación de su práctica docente a nivel individual de acuerdo con el modelo de autoevaluación aprobado por el Claustro de nuestro centro.

B) Temporalización para la evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.

El proceso descrito en el apartado anterior para se realizará a lo cada dos cursos académicos.

C) Responsables de la evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.

De acuerdo con el procedimiento descrito, los responsables de la evaluación serán

- El profesorado del departamento, que tendrá que realizar las siguientes actuaciones:

  - Cumplimentar los cuestionarios.
  - Realizar la autoevaluación de su práctica docente.
  - Colaborar en la realización de propuestas de mejorar cuando proceda.

- El/la jefe/a de departamento, que tendrá que realizar las siguientes actuaciones:

  - Realizar el análisis de los datos de los cuestionarios.
  - Realizar la exposición de los resultados del análisis al resto del profesorado del departamento.
  - Coordinar la realización de las propuestas de mejora y el procedimiento de puesta en marcha de las mismas durante el curso siguiente.

7.2. CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACIÓN.

A) <u>Criterios de evaluación.</u>

Serán los indicados, para las dimensiones y subdimensiones del Ámbito I. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje, en el capítulo 3.1. del Plan de Evaluación Interna de nuestro centro, que se relacionan a continuación:

- Dimensión 1ª. Condiciones materiales, personales y funcionales.

  - Subdimensión 1ª.1: Infraestructuras y equipamiento.
  - Subdimensión 1ª.2: Plantilla y características de los profesionales.
  - Subdimensión 1ª.3. Características del alumnado.
  - Subdimensión 1ª.4. La organización de los grupos y la distribución de tiempos y espacios.

- Dimensión 2ª. Desarrollo del currículo.

  - Subdimensión 2ª.1. Programaciones didácticas de Áreas y Materias.

- Dimensión 3ª. Resultados escolares del alumnado.

B) <u>Indicadores de evaluación.</u>

Serán los indicados para las mismas dimensiones y subdimensiones anteriores en los cuestionarios del capítulo 4 del Plan de Evaluación Interna de nuestro centro.

8. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRACURRICULARES.

El Departamento de Servicios Socioculturales y a la Comunidad establece como posibles actividades a desarrollar en el presente curso académico las siguientes:

- Charlas de profesionales del sector.
- Visitas a diversos Centros Residenciales en la localidad.
- Visita a CEE de la comarca.
- Visita a aulas TEA.
- Visita al CEAPAT.
- Vista a un Centro ONCE.
- Visita a ferias y jornadas de discapacidad dentro y fuera de la localidad.
- Visita a un centro de teleasistencia.
- Participación en actividades organizadas por el IES Modesto Navarro: carrera solidaria, jornadas culturales…
- Dinamización de actividades de Navidad en residencias de ancianos de la localidad.

- Visita al Hospital de parapléjicos de Toledo.
- Visita al Centro de Coordinación de Emergencias de Castilla la Mancha.
- Curso de Aula Salud de Mojácar (organizado por la Universidad de Granada).
- Salidas relacionadas con dinamización y ocio de los módulos del ciclo.
- Otras salidas a la localidad para desarrollar los contenidos de los diferentes módulos.
- Celebración de efemérides relacionadas con el ciclo:
  - 21 de septiembre, Día mundial del Alzheimer
  - 28 de septiembre, Día Internacional de la sordera
  - 1 de octubre, Día internacional de las personas mayores
  - 10 de octubre, Día mundial de la salud mental
  - 3 de diciembre, Día internacional de las personas con discapacidad
  - 4 de febrero, Día del cáncer
  - 11 de febrero, Jornada mundial del enfermo
  - 29 de febrero, Día mundial del Ictus cerebral.
  - 21 de marzo, Día Mundial del síndrome de Down
  - 2 de abril; Día Mundial de Concienciación sobre el autismo
  - 11 de abril: Día Mundial del Parkinson
  - 31 de mayo: Día de la Esclerosis Múltiple.