

MODULO PROFESIONAL: TELEASISTENCIA

CODIGO: 0831

NORMATIVA: Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre.

DURACIÓN: 132 horas

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

COMPETENCIAS PROFESIONALES QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO:

- 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.
- 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.

OBJETIVOS GENERALES A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO PROFESIONAL:

- 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.
- 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.

El proceso de enseñanza aprendizaje que permite alcanzar los objetivos señalados para este módulo profesional versará 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.
- La utilización de las habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- RA1:** Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.
- RA2:** Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- RA3:** Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.
- RA4:** Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.

RELACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LOS
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO:

OBJETIVOS GENERALES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4
OBJETIVO A	X			X
OBJETIVO J	X	X	X	
OBJETIVO P		X	X	
OBJETIVO Q		X	X	
OBJETIVO R		X	X	X
OBJETIVO S	X	X	X	
OBJETIVO U	X			X
OBJETIVO V				X
OBJETIVO W		X	X	
OBJETIVO X	X	X	X	X
OBJETIVO Y	X			
OBJETIVO Z				X

CORRESPONDENCIA DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO CON LOS
CONTENIDOS:

Organización del puesto de trabajo:

- El servicio de teleasistencia.
- Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
- Prevención de riesgos laborales.
- Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Utilización de hardware y software de teleasistencia.
- Utilización de herramientas telemáticas.
- Terminal y dispositivos auxiliares.
- Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
- Derechos de la persona usuaria.

Gestión de llamadas salientes:

- Gestión de agendas.
- Programación de agendas.
- 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 agenda.
- 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 y despedida.

- Alarmas: tipos y actuación.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.
- Identificación de situaciones de crisis.
- Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Gestión de llamadas y movilización de recursos.
- Niveles de actuación frente a emergencias.

Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

- Registro y codificación de la información.
- Gestión de expedientes.
- Tipos de información que hay que registrar.
- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Agendas de seguimiento.
- Elaboración de informes.
- Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.
- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidades.

	RA1	RA2	RA3	RA4
C1	X			
C2		X		
C3			X	
C4				X

REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1423_2):

RP 1: Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos.

RP 2: Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas, tanto de las personas usuarias así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia, valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y, en su caso, movilizar recursos que se precisen.

RP 3: Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando, en su caso, las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.

CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1423_2):

	RA1	RA2	RA3	RA4
RP1		X	X	
RP2		X	X	
RP3				X

REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1424_2):

RP 1: Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo de llamadas para cumplir los compromisos adquiridos.

RP 2: Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto periódico y fomentando la confianza en el servicio de teleasistencia, para prevenir situaciones de riesgo.

RP 3: Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.

CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1424_2):

	RA1	RA2	RA3	RA4
RP1	X	X		
RP2		X	X	
RP3		X	X	X

REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1425_2):

RP 1: Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.

RP 2: Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales.

RP 3: Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.

RP 4: Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

CORRESPONDENCIA ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES ASOCIADAS A LA UNIDAD DE COMPETENCIA (UC1425_2):

	RA1	RA2	RA3	RA4
RP1	X			
RP2		X	X	X
RP3			X	
RP4	X			X

UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN:

Se establecen las siguientes Unidades Didácticas:

RA	BLOQUES DE CONTENIDOS	U.D.	TITULO	DURACIÓN	CUATRIMESTRE
RA 1	BLOQUE 1	1	Organización del puesto de trabajo.	7 semanas	1
RA2	BLOQUE 2	2	Gestión de llamadas entrantes.	9 semanas	
RA3	BLOQUE 3	3	Gestión de llamadas salientes.	9 semanas	2
RA4	BLOQUE 4	4	Seguimiento de llamadas entrantes y salientes.	7 semanas	

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

Seguidamente se muestra cómo se organizan en unidades didácticas los distintos resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.

UD 1. Organización del puesto de trabajo:

Resultados de aprendizaje:

RA 1: Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

Criterios de evaluación (mínimos en negrita):

- **Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.**
- **Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.**
- **Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.**
- **Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.**
- **Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.**
- **Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de herramientas telemáticas.**
- Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.

Contenidos:

CONCEPTOS	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio de teleasistencia: características, funciones y estructura. - Herramientas de la teleasistencia: telemáticas, terminal y dispositivos auxiliares. - Derechos de la persona usuaria.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento del orden del espacio físico de la persona teleoperadora. - Puesta en práctica de los principios de la prevención de riesgos laborales. - Utilización del hardware y software de teleasistencia. - Utilización de herramientas telemáticas: contingencias más habituales. - Verificación de la contraseña de acceso.

ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none">- Interés por los contenidos trabajados en la unidad.- Participa activamente en la elaboración de materiales.- Respeto por las manifestaciones y opiniones ajenas.- Respeto por la protección de datos y la confidencialidad.- Interés por la cooperación en el servicio de teleasistencia.
------------------	---

UD 2. Gestión de llamadas entrantes:

Resultados de aprendizaje:

RA 3: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

Criterios de evaluación:

- Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.
- Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.
- 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.
- Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.
- Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.
- Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.
- Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.
- Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

Contenidos:

CONCEPTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de atención telefónica. - Alarmas: tipos y actuación. - Situaciones de crisis. - Técnicas de control de estrés. - Niveles de actuación frente a emergencias.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de técnicas de atención telefónica. - Aplicación de protocolos de presentación y despedida. - Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias. - Identificación de situaciones de crisis. - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia. - Gestión de llamadas y movilización de recursos.
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por aplicar técnicas de comunicación eficaz. - Responsabilidad y calma ante situaciones de estrés.

UD 3. Gestión de llamadas salientes:

Resultados de aprendizaje:

RA 2: Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

Criterios de evaluación:

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

Contenidos:

CONCEPTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Las agendas en teleasistencia. - Protocolos de presentación y despedida. - Pautas de comunicación según agenda.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión y programación de agendas. - Elaboración de 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.
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de adecuar la comunicación a la persona receptora. - Interés y respeto por los protocolos de presentación y despedida.

UD 4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

Resultados de aprendizaje:

RA 4: Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.

Criterios de evaluación:

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

Contenidos:

CONCEPTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de información a registrar. - Agendas de seguimiento. - Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de la información. - Elaboración de informes. - Gestión de expedientes. - Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes. - Registro y codificación de la información. - Registro y transmisión de incidencias.
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por adaptarse a las nuevas necesidades. - Respeto por los datos manejados recogidos en los expedientes. - Valoración del trabajo en equipo, desarrollando actitudes críticas frente a posibles manifestaciones sexistas.

OBJETIVOS MÍNIMOS DE APRENDIZAJE

Se corresponden con los que están señalados en negrita en cada una de las unidades didácticas.

METODOLOGÍA:

Existen dos tipos de tutorías: las telemáticas colectivas, de 3 periodos lectivos a la semana, en las que se impartirá docencia al grupo a través del aula virtual, y que tienen carácter voluntario y **las individuales**, en las que se recibirá atención individualizada por parte del profesorado con el objetivo de orientar desde las dudas, consultas y reflexiones que el alumnado plantee, que tendrán una duración de un periodo lectivo a la semana.

El alumnado trabajará con los materiales que el profesorado pone a su disposición en la plataforma educativa. Realizarán las consultas que consideren necesarias en la forma prevista para estos casos, fundamentalmente a través de las tutorías individuales.

TUTORÍAS TELEMÁTICAS PROPUESTAS:

Descripción de la actividad	UD	Material e Instalaciones
SERVICIO DE TELEASISTENCIA	1	AULA, MANUAL, PC Y CAÑÓN
TECNOLOGÍA DE LA TELEASISTENCIA	1	AULA, MANUAL, PC Y CAÑÓN
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	1	AULA, MANUAL, PC Y CAÑÓN, SOFTWARE DE TELEASISTENCIA Y CONEXIÓN A INTERNET
LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES ENTRANTES	2	AULA, MANUAL, PC Y CAÑÓN, SOFTWARE DE TELEASISTENCIA Y CONEXIÓN A INTERNET
LA COMUNICACIÓN	2	AULA, MANUAL, PC Y CAÑÓN, SOFTWARE DE TELEASISTENCIA Y CONEXIÓN A INTERNET
LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES SALIENTES	3	AULA, MANUAL, PC Y CAÑÓN, SOFTWARE DE TELEASISTENCIA Y CONEXIÓN A INTERNET
POLÍTICAS DE CALIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4	AULA, MANUAL, PC Y CAÑÓN, SOFTWARE DE TELEASISTENCIA Y CONEXIÓN A INTERNET

TUTORÍAS INDIVIDUALES:

La vía de comunicación para estas tutorías será la telefónica y la telemática, a través del correo electrónico o de las aulas virtuales. Se asignará una hora a la semana para ellas.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

El sistema de evaluación del módulo es un proceso de evaluación continua.

En la evaluación será tenida en cuenta la información recogida por el profesorado a lo largo del proceso de aprendizaje conforme a los siguientes instrumentos de evaluación:

- a) Actividades y tareas a realizar por el alumnado a través de la plataforma telemática de aprendizaje. El peso de estas actividades en la calificación final ordinaria será del 40% del total de la misma.
- b) La prueba presencial intermedia (febrero), voluntaria.
- c) La prueba presencial final ordinaria (junio).

Para el alumnado que haya superado en la evaluación parcial o en la evaluación final ordinaria, alguno o algunos de los resultados de aprendizaje del módulo profesional, estos se considerarán superados para la totalidad del curso escolar.

PRUEBAS PRESENCIALES

Las pruebas presenciales tendrán carácter fundamentalmente procedimental y permitirán evidenciar que se han alcanzado los resultados de aprendizaje del módulo profesional.

Se realizarán las siguientes pruebas presenciales:

a) Prueba presencial final ordinaria (junio): se celebrará antes de la sesión de evaluación final ordinaria y tendrá las siguientes características:

- Evaluará los resultados de aprendizaje no superados por el alumnado hasta el momento de realización de la prueba.
- Para estar en disposición de obtener evaluación positiva en la evaluación final ordinaria conforme al proceso de evaluación continua, el alumnado deberá obtener una calificación igual o superior al 40% del total en esta prueba.
- El peso de esta prueba en la calificación final ordinaria será del 60% del total de la misma.
- El alumnado para el que haya concurrido la imposibilidad de aplicar los procedimientos e instrumentos de evaluación continua será informado de esta circunstancia y deberá obtener una calificación igual o superior al 50% del total en esta prueba para obtener evaluación positiva en la evaluación final ordinaria.

b) Prueba presencial final extraordinaria (junio): se celebrará antes de la sesión de evaluación final extraordinaria y tendrá las siguientes características:

- Estará destinada al alumnado que no haya obtenido evaluación positiva en la evaluación final ordinaria o haya renunciado a la misma.
- El profesorado diseñará un programa de recuperación individualizado que se pondrá en práctica desde la finalización de la prueba ordinaria de junio hasta el momento en el que tenga lugar la prueba extraordinaria de finales del mismo mes, que incluirá docencia directa.
- Para estar en disposición de obtener evaluación positiva en la evaluación final extraordinaria, el alumnado deberá obtener una calificación igual o superior al 50% del total en esta prueba.
- Evaluará los resultados de aprendizaje no superados por el alumnado hasta el momento de realización de la prueba.
- La referencia evaluadora de la prueba serán los criterios de evaluación mínimos del módulo profesional.

c) Prueba presencial intermedia (febrero): se celebrará antes de la sesión de evaluación parcial y tendrá carácter voluntario para el alumnado.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

En función de las características específicas y particulares del alumnado matriculado en cada módulo profesional, el equipo educativo del ciclo formativo tomará las medidas que considere necesarias para facilitar el desarrollo normal de las tutorías en los casos en que resulte necesario.

Se tomarán todas las medidas y se harán todas las modificaciones que resulten oportunas para mantener el derecho de los/as alumnos/as a recibir una formación adecuada y adaptada a su situación, teniendo en cuenta las especiales características de la formación a distancia, las adecuaciones se centrarán fundamentalmente en permitir el desarrollo normal de las jornadas destinadas a tutorías colectivas.

CONTENIDOS TRANSVERSALES

De acuerdo con la legislación vigente, la formación profesional en el sistema educativo tiene como objetivos, además de los referidos a la competencia en el área específica, otros más amplios, que van dirigidos a una formación integral de la persona y que se deben tener presentes en cada momento. De todos ellos, consideramos prioritarios en nuestro ámbito:

1. La prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.
2. Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.
3. Evitar todo tipo de discriminación y desarrollar actitudes críticas ante este tipo de conductas.
4. Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.
5. Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
6. Uso de las nuevas tecnologías a través de la plataforma Teams y de las actividades programadas que implican su uso.

MANUAL DE REFERENCIA:

TELEASISTENCIA, Editorial Altamar