



I.E.S. Galileo Galilei

PROGRAMACIÓN CICLOS FORMATIVOS

**Curso 2º TAPSD
2017/18
TELEASISTENCIA (TA)**

Profesora:
M^a Fátima Gómez-Escalonilla Cruz

INTRODUCCIÓN

(Ubicación curricular, marco legal)

En 1960 la ONU aprobó un documento donde se exponían las bases para el desarrollo Comunitario. En síntesis, el documento planteaba la necesidad -relacionada fundamentalmente con los países subdesarrollados- de **promover procesos de mejora de las condiciones de vida de una comunidad**, contando con la colaboración de los poderes públicos, la **ayuda técnica de expertos profesionales** y, fundamentalmente, con la **participación de la población interesada**. Estos procesos tendrían que llevarse a cabo con la participación económica de los llamados países ricos. Actualmente, estos planteamientos nos parecen válidos tanto para los países atrasados como para países más desarrollados como el nuestro donde todavía no se aseguran para todo el mundo condiciones de vida dignas. De ahí que planteemos la necesidad de que en el ciclo formativo de grado medio **Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia**, todos y cada uno de los módulos que lo configuran, se encaminen, no ya hacia la formación del alumnado para un trabajo asistencialista, sino también para el **trabajo comunitario** que, en nuestra opinión, constituye el mejor camino para erradicar la marginación social de los colectivos que la sufren. En este sentido, pensamos que el concepto de integración social tal y como lo entendemos hoy día podría desaparecer si lográsemos llevar a cabo la idea de un buen trabajo comunitario, gestado ya desde las aulas de las enseñanzas correspondientes a nuestra familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad y desde otras titulaciones universitarias relacionadas con el trabajo o la educación social.

En este contexto, entendemos que el **módulo de Teleasistencia** debe de contribuir a la competencia general de ayudar a personas y colectivos con necesidades especiales, trabajando siempre desde la idea, no sólo de “asistir”, sino también de contribuir a mejorar su autonomía personal y social a través de un trabajo comunitario (no desde el paternalismo asistencial, sino desde el concepto de ayuda comunitaria) que les facilite las relaciones con su entorno y la integración social.

En otro orden de cosas podemos decir que el título de TAPSD queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Duración: 2.000 horas

Familia Profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-3 b.

La importancia de programar el trabajo docente viene dada por la necesidad de que:

- 1) Existan unos criterios comunes entre los profesores que imparten el módulo y ciclo.
- 2) Pueda efectuarse una reflexión sobre el desarrollo del trabajo a realizar y que ésta sea parte integrante de la actividad docente.
- 3) Se realice una planificación siguiendo los criterios marcados por la normativa existente, el centro educativo y el propio departamento de familia profesional y que la misma quede recogida por escrito, es decir, sea explícita.
- 4) Se haga un seguimiento de ese trabajo de acuerdo a un plan, por el departamento, el centro y la inspección educativa.
- 5) Se conozca por parte de la comunidad educativa ese plan de trabajo.
- 6) Se tomen decisiones futuras de acuerdo a la evaluación del trabajo y resultados obtenidos
- 7) Se establezca un proceso de mejora continua siguiendo modelos adecuados.
- 8) Se desarrolle el trabajo en equipo.

Esta programación se integra en la Programación Anual del Departamento de la Familia Profesional de Servicios socioculturales y a la Comunidad del I.E.S Galileo Galilei, para el **módulo de Teleasistencia** (105 horas, repartidas en 5 horas semanales) del Ciclo Formativo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia (TAPSD), correspondiente al curso 2017-2018 e impartido por el profesorado perteneciente a la especialidad Servicios a la Comunidad. Esta programación se realiza teniendo en cuenta los criterios establecidos en el Proyecto Curricular, por el equipo docente del ciclo, y de acuerdo con el marco legal establecido, destacando como principal **normativa** la siguiente:

- Ley 17/2007, de 10 de Diciembre de Educación de Andalucía.
- RD 1538/2006, de 15 de Diciembre de la Ordenación General de la Formación Profesional del Sistema Educativo.
- Decreto 436/2008, de 2 de Septiembre de Ordenación y Enseñanzas de Formación Profesional del Sistema Educativo en Andalucía.
- 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
- La Orden de 29 de septiembre de 2010 por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del

alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía

- o Orden 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

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (Relacionadas, directa o indirectamente, con el módulo)

Con el título de formación profesional de Técnico en Atención a personas en situación de Dependencia se debe adquirir la **competencia general** de 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 competencias profesionales, personales y sociales de este módulo se pueden resumir en los siguientes puntos:

- 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.

OBJETIVOS

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.

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.

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 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.

Resultados de aprendizaje

Los **resultados de aprendizaje** del Módulo de Teleasistencia contextualizan y concretan los objetivos generales del ciclo relatados, expresan cuáles son los resultados de aprendizaje esperados después de la intervención docente. El sentido de los **resultados de aprendizaje** del módulo, es por tanto, el de contribuir a que se desarrollen los objetivos del ciclo y por tanto la competencia general del mismo. Dichos resultados los concretaremos en la programación por Unidades de Trabajo.

CONTENIDOS

Según la normativa, los contenidos del módulo de Teleasistencia son los siguientes:

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.

Los contenidos del módulo de Teleasistencia (TA) están organizados en los siguientes **bloques** temáticos que aparecen más ampliados en el apartado 8 de esta programación (programación de unidades de Trabajo)

1. Servicio de Teleasistencia
2. Organización del puesto de trabajo
3. Gestión de llamadas salientes
4. Gestión de llamadas entrantes. Técnicas de comunicación y atención telefónica
5. Seguimiento de llamadas.

EVALUACIÓN	UNIDADES / BLOQUES	Grupo
1ª	SERVICIO DE TELEASISTENCIA	20 horas
	ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	10 horas
	GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES	30 horas
2ª	GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES	30 horas
	SEGUIMIENTO DE LLAMADAS	15 horas

CRITERIOS DE CORRECCIÓN, EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN

Para la valoración del módulo se tendrán en cuenta los contenidos teóricos, prácticos y las actividades de aula, donde se incluyen las competencias sociales y personales que los alumnos deben ir adquiriendo a lo largo del curso.

Las pruebas se evaluarán de la siguiente forma:

- **PRUEBAS TEÓRICAS:** Se realizarán por bloques temáticos a lo largo del trimestre. Al final del trimestre se podrá recuperar los temas pendientes que pertenecen a cada uno de los bloques temáticos que aparecen en la tabla, es decir, aquellos temas que no hayan obtenido una calificación igual o superior a 5, y si no se recupera en estas fechas, el alumno tendrá la posibilidad de recuperar este examen en Junio.
- Los exámenes constarán de preguntas cortas, preguntas tipo test, preguntas de desarrollo y/o casos prácticos. Es necesario obtener una calificación mínima de 5 en cada uno de los exámenes, para poder aprobar la evaluación.

TRIMESTRES	BLOQUES TEMÁTICOS			PORCENTAJE	
PRIMER TRIMESTRE	Bloque 1	Tema 1	Tema 2	Tema 1: 70%	Tema 2: 70%
	Bloque 2	Tema 3		Tema 3: 40%	
SEGUNDO TRIMESTRE	Bloque 3:	Tema 4	Tema 5	Temas 3 y 4: 40%	

- **PRUEBAS PRÁCTICAS:** Aplicación práctica de los contenidos teóricos. Es necesario obtener una calificación igual o mayor a 5 para aprobar este examen. Si este examen no se supera con un 5, tendrá que ser recuperado en el examen trimestral, y si no se recupera en estas fechas, el alumno tendrá la posibilidad de recuperar este examen en Junio.
- **ACTIVIDADES DE CLASE:** la aplicación del proceso de **evaluación continua** del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su **asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas** para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo, según queda recogido en el **Artículo 2 de la Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Las actividades de clase **cuentan un 30% por ciento de la nota final**. Servirán de preparación y asimilación de los contenidos tanto teóricos como prácticos y por tanto resultarán útiles para la superación de los exámenes correspondientes. Además permitirán la evaluación continuada en el tiempo siendo por tanto imprescindible (como refleja la normativa) la asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

No entregar un trabajo o no hacerlo a tiempo supone un 0 en dicho trabajo que influirá obviamente en la nota de este apartado. Al finalizar el trimestre se hace media de la nota de todas las actividades de aula, y esta nota se sumará a las notas ponderadas de la prueba práctica y la prueba teórica, pero siempre y cuando ambos estén aprobados al menos con un 5. Los trabajos de clase pueden ser:

- Trabajos individuales: donde formarán parte las actividades del tema, desarrollo de supuestos prácticos, trabajos individuales de investigación, esquemas, resúmenes, mapas conceptuales, elaboración de material, exposiciones...
- Trabajos grupales: debido a la importancia en este perfil profesional del trabajo en equipo, este tipo de trabajos son de gran importancia. Aquí

incluiremos trabajos grupales de investigación, rolle-playing, elaboración de recursos, exposiciones...

- Actividades complementarias (fuera del centro y en horario escolar): serán de asistencia obligatoria y puntuarán como nota de clase. La no asistencia supone un 0 como nota parcial de los trabajos de clase.
- Actividades extraescolares (fuera del centro y del horario escolar). Será de asistencia voluntaria y para el enriquecimiento personal y profesional del alumnado. Lo que si se exige es un compromiso de asistencia de los alumnados interesados para no tener que suspender la actividad por falta de asistencia una vez programada.

En aquellos temas donde no haya examen práctico, se valorarán sólo las actividades de aula, 30%.

Las actividades de aula no son recuperables

En el día a día de clase se valorarán las **competencias personales y sociales** propias del perfil profesional a través de las actividades que el alumnado lleva a cabo en el aula (en este módulo corresponde a las competencias que están en los apartados ñ), r), s), t). Estos aspectos hacen relación a aspectos tanto individuales como grupales, como la puntualidad, colaboración, responsabilidad, participación, interés, respeto, justificación de faltas, favorecer un buen clima de grupo, entre otras. La no asistencia a clase impide tener información suficiente en estos aspectos y por tanto imposibilita la evaluación continua de ellos (modalidad presencial) lo que puede implicar una valoración negativa.

En la siguiente tabla se reflejan los porcentajes de la parte práctica:

TRIMESTRES	PRUEBA PRÁCTICA Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PORCENTAJE
PRIMER TRIMESTRE	ACTIVIDADES DE AULA TEMA 1	30%
	ACTIVIDADES DE AULA TEMA 2	30%
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PRÁCTICA/S TEMA 3 ▪ ACTIVIDADES DE AULA TEMA 3 	30%
SEGUNDO TRIMESTRE	ACTIVIDADES DE AULA TEMAS 4 Y 5	30%
	PRÁCTICA TEMAS 4 Y 5	40%

Es requisito imprescindible haber obtenido tanto en la prueba teórica como en la práctica una calificación igual o mayor a 5. A partir de este momento se ponderarán las notas trimestrales en función de los porcentajes establecidos en las tablas anteriores, siendo el peso en la evaluación trimestral el siguiente:

TRIMESTRE	UNIDADES DIDÁCTICAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	PESO EN LA EVALUACIÓN TRIMESTRAL	PESO EN LA EVALUACIÓN FINAL
PRIMERO	Tema 1	RA 1	32%	19%
PRIMERO	Tema 2	RA 1	32%	19%
PRIMERO	Tema 3	RA 2	36%	22%
SEGUNDO	Tema 4 Tema 5	RA 3 RA 4	100%	40%

En cuanto a la nota final de Junio, cada unidad está vinculada a un resultado de aprendizaje y según la relevancia de este tendrá un peso en la nota final. Será el porcentaje según la nota trimestral con decimales (no la trimestral que aparece en Séneca). Esta correspondencia es la se refleja en la tabla anterior.

TRIMESTRES	TEMAS		P.TEORICA	P.PRÁCTICA	ACT.AULA	PORCENTAJE TRIMESTRAL	PORCENTAJE ANUAL
PRIMERO	1	2	70%	-----	30%	50%	25%
PRIMERO	3		40%	40%	30%	50%	25%
SEGUNDO	4 y 5		30%	50%	30%	100%	50%

Criterios de corrección:

- Las faltas graves de ortografía se penalizarán con 0,20 puntos cada una de ellas y dicha puntuación se descontará sobre el total de la nota de examen.
- Se penalizará la falta de limpieza y la mala escritura (0,10 puntos, respectivamente)
- Aquello alumnos a los que el profesor del módulo les sorprenda copiando, se le pondrá una cruz en la parte superior derecha del examen y no se les corregirá el examen, teniéndose que presentar al tema completo en Junio, teniendo la evaluación suspensa.

Los alumnos que quieran subir nota, lo tienen que hacer a través de un examen de excelencia en Junio, y la nota final será suma de la nota conceptual que obtengan en ese examen, más las notas de las pruebas prácticas y actividades de aula realizadas en todo el curso, y que ya han tenido que ser superadas.

Se considerarán **justificadas, a efectos de aplicar las competencias personales y sociales a lo largo del curso sobre el porcentaje de actividades de aula** correspondientes a cada tema, las siguientes faltas: (*)

- Enfermedad prolongada o accidente del alumno o alumna.
- Por cuidado de hijo/a menor de 3 años, o por accidente grave, enfermedad grave y hospitalización del cónyuge o análogo y de familiares hasta el segundo grado de parentesco por consanguinidad o afinidad.
- Otras causas que impidan el desarrollo ordinario de los estudios y que estime el profesor/a del módulo.
- Asistencia a exámenes oficiales
- Citaciones judiciales.

Para que pueda ser justificada se acreditarán la documentación correspondiente que acredite la concurrencia de alguna de las circunstancias señaladas anteriormente:

- Enfermedad: Justificante médico

- Por cuidado de hijo/a menor de 3 años, o por accidente grave, enfermedad grave y hospitalización del cónyuge o análogo y de familiares hasta el segundo grado de parentesco por consanguinidad o afinidad: Documentación acreditativa.
- Otras causas que impidan el desarrollo ordinario de los estudios: documentación acreditativa.
- Asistencia a exámenes oficiales: Documentación oficial acreditativa.
- Citaciones judiciales: Documentación oficial acreditativa.
- *Los justificantes de esas faltas de asistencia serán entregados al tutor/a y previamente se habrán enseñado al profesor/a del módulo donde ha faltado a clase.*

METODOLOGÍA

(Estrategias metodológicas, distribución de espacios)

Principios metodológicos generales.

a) Asegurar la **relación de las actividades de enseñanza y aprendizaje con la vida real del alumnado** partiendo, siempre que sea posible, de las experiencias que posee. Esto significa que la intervención educativa debe basarse en las experiencias de acontecimientos del mundo externo y en aquellos datos de la realidad que rodea al alumno y a la que éstos pueden tener acceso.

b) Facilitar la construcción de **aprendizajes significativos** diseñando actividades de enseñanza- aprendizaje que permitan a los alumnos establecer relaciones sustantivas entre los conocimientos y experiencias previas y los nuevos aprendizajes.

Para que se produzca este aprendizaje el contenido debe cumplir tres condiciones:

- Respetar la lógica del contenido, o sea sus elementos deben estar organizados entre sí respetando las interacciones existentes entre ellos, deben tener significado en sí mismo. Ej. mapas conceptuales.
- Tenemos que asegurarnos también de que organizamos el proceso de enseñanza de modo que respetemos las peculiaridades propias del periodo de desarrollo en que se encuentra el alumnado, de sus conocimientos previos y de su estilo de aprendizaje
- Y que el alumnado esté motivado para aprender. Lo difícil es lograr que el alumnado aprenda precisamente porque disfruta con ello y experimenta que el

conocimiento es gratificante.

c) El **enfoque globalizador**, organizando los contenidos en torno a ejes que permitan abordar los problemas, situaciones y acontecimientos dentro de un contexto determinado y en su globalidad.

d) Estamos ante un currículo abierto, flexible y común para todos/as, por lo que hay que **tener en cuenta las peculiaridades de cada alumno** y sus ritmos de aprendizaje, así como su nivel de desarrollo.

e) El aprendizaje del alumno se va a llevar a cabo en la **interacción entre el alumnado y el profesorado**. Por lo tanto, es necesario promover situaciones de interacción profesor-alumno para que se produzca un intercambio de información y experiencias. El ambiente de trabajo es esencial para que se produzca un aprendizaje agradable y distendido, así como para favorecer una comunicación interpersonal abierta y fluida entre profesor-alumna/o y entre alumna/o-alumno/a.

f) **Proporcionar continuamente información al alumnado** sobre el momento del proceso de aprendizaje en que se encuentra, clarificando los objetivos por conseguir, haciéndole tomar conciencia de sus posibilidades y de las dificultades por superar, y propiciando la construcción de estrategias de aprendizaje motivadoras.

g) El **trabajo cooperativo**, la ayuda mutua, el trabajo en grupo, la coordinación de intereses constituyen principios básicos a tener en el trabajo diario. Tampoco podemos olvidar la potenciación de actitudes que favorezcan la igualdad de trato, por encima de diferencias de sexo, religión, cultura o raza.

h) **La evaluación se basará en los siguientes principios: global, continua y formativa.**

. Opciones metodológicas de la materia.

- Exposiciones en clase, facilitando al alumnado información de las diferentes publicaciones de cada unidad.

- La visualización de algún vídeo puede ayudarnos para motivar en las introducciones, así como para realizar análisis más específicos.

- Trabajos de observación.

- Algunas actividades, basadas en roles-playing, donde el alumno pueda practicar simulaciones telefónicas.

- También se potenciarán actividades individuales, donde prime la reflexión y el trabajo personal, y el trabajo en parejas o pequeños grupos, especialmente en trabajos de observación, de análisis de fuentes (prensa, películas, etc.)

- En la propuesta de actividades de gran envergadura, se propondrá el trabajo en grupos, donde cada grupo puede especializarse en una parte del trabajo, o se puede dedicar a una parte concreta de la investigación. Mediante una exposición, al final del trabajo cada grupo presentará su parte de trabajo. Incluso se podrán unir todos los trabajos y constituir un proyecto completo.

A continuación se especifican la relación de actividades extraescolares y complementarias relacionadas con el módulo TA:

- **Talleres de inteligencia emocional**
- **Talleres de escritura y mecanografía**
- **Taller de voz**
- **VISITA AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE CRUZ ROJA**
- **VISITA AL SAT MÁLAGA/SEVILLA**

Se podrán realizar otras visitas y salidas a centros, asociaciones o empresas relacionadas con los colectivos de intervención que puedan surgir a lo largo del curso y se consideren interesantes para la formación de nuestro alumnado.

Además de otras actividades como charlas, talleres... de expertos o profesionales de nuestras disciplinas que se consideren oportunas

PROGRAMACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS (CONTENIDOS/CRITERIOS Y HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN)

UNIDAD DIDÁCTICA 1 (SERVICIO DE TELEASISTENCIA)

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

2. CONTENIDOS:

- Las actuaciones que ofrece el servicio
- El horario del servicio
- Requisitos de acceso
- Régimen de compatibilidad
- Criterios de participación en su financiación
- Modalidades del servicio
- Funcionamiento del servicio

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.
- Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.
- Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.

4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

- Registros de las pruebas escritas
- Escalas de valoración o listas de control de las pruebas prácticas (role-playing, simulaciones, exposiciones o trabajos de investigación)
- Registro de las actividades de aula (cuestionarios, visionado de películas,
- Registro de las faltas de asistencia
- Fichas personales
- Solucionario con criterios de corrección

UNIDAD DIDÁCTICA 2. **ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

2. CONTENIDOS

- Centro de Atención de Teleasistencia
- Personal del Centro de Atención
- Espacio físico de la persona teleoperadora
- Hardware y software de teleasistencia
- Protección de datos y confidencialidad
- Derechos y deberes de personas usuarias

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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 ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.
- Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.
- Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.

4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Registros de las pruebas escritas
- Escalas de valoración o listas de control de las pruebas prácticas (role-playing, simulaciones, exposiciones o trabajos de investigación)
- Registro de las actividades de aula (cuestionarios, visionado de películas,
- Registro de las faltas de asistencia
- Fichas personales
- Solucionario con criterios de corrección

UNIDAD DIDÁCTICA 3: **GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES**

. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.

2. CONTENIDOS:

- Gestión y programación de agendas
- Expediente de la persona usuaria
- Emisión de llamadas del Servicio de Teleasistencia

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha accedido a la aplicación informática mediante la 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.
 - Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.
 - Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.
 - Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.
 - Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.

4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Registros de las pruebas escritas
- Escalas de valoración o listas de control de las pruebas prácticas (role-playing, simulaciones, exposiciones o trabajos de investigación)
- Registro de las actividades de aula (cuestionarios, visionado de películas,

- Registro de las faltas de asistencia
- Fichas personales
- Solucionario con criterios de corrección

UNIDAD DIDÁCTICA 4: GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.

2. CONTENIDOS:

- Técnicas de atención telefónica
- Técnicas de comunicación eficaz
- La escucha activa
- Otros aspectos que mejoran la comunicación
- Tipos de alarmas
- Gestión de llamadas y movilización de recursos

3. 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.
- h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Registros de las pruebas escritas
- Escalas de valoración o listas de control de las pruebas prácticas (role-playing, simulaciones, exposiciones o trabajos de investigación)
- Registro de las actividades de aula (cuestionarios, visionado de películas,
- Registro de las faltas de asistencia
- Fichas personales
- Solucionario con criterios de corrección

1

UNIDAD DIDÁCTICA 5: **SEGUIMIENTO DE LLAMADAS**

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente.

2. CONTENIDOS:

- Registro y codificación de la información
- Registro de incidencias y elaboración de informes
- Indicadores de calidad del Servicio de Teleasistencia

3. 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.
- Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.
- Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.
- Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la

teleasistencia.

4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Registros de las pruebas escritas
- Escalas de valoración o listas de control de las pruebas prácticas (role-playing, simulaciones, exposiciones o trabajos de investigación)
- Registro de las actividades de aula (cuestionarios, visionado de películas,
- Registro de las faltas de asistencia
- Fichas personales
- Solucionario con criterios de corrección

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS DISPONIBLES

(Debemos definir donde se encuentran dichos recursos, aula, departamento...)

Recursos espaciales e instalaciones: aula, ordenadores (uno por cada dos alumnas/os), cocina, un cuarto de baño completo, aula taller, departamento, biblioteca de aula y del centro.

-Recursos materiales:

-Material documental: documentos preparados por el profesorado y por el alumnado,

publicaciones y guías, prensa, etc. (Localizados en el departamento).

-Material audiovisual: televisión, reproductor de video y DVD, cámara de vídeo y de

fotografía, 2 equipos de música, proyector de transparencias, etc. (Localizados en el departamento y en las aulas.

-Material informático: 10 ordenadores de aula y un ordenador para el profesor con

conexión a Internet, 2 impresoras de color y escáner; 3 ordenadores portátiles, tres pantallas y 3 cañones.

-Material fungible: aquellos necesarios para el desarrollo de las actividades programadas (folios, cartulinas, papel charol, papel de seda, pegamento, pinturas,

lápices, etc). Se encuentran en el departamento.

-Recursos personales: profesorado del ciclo y otros especialistas sobre temáticas de los contenidos de los módulos.

-Recursos sociales: centros, asociaciones e instituciones de la zona relacionados con la figura del técnico en Atención a personas en situación de dependencia.

- No disponemos de simuladores para realizar las prácticas de teleasistencia.

INCORPORACIÓN DE LOS TEMAS TRANSVERSALES AL CURRÍCULUM

Centrándonos en el concepto de transversalidad, podemos decir que los temas transversales responden a tres características básicas:

1. No aparecen asociados a áreas de conocimiento, sino a todas. Son pues, contenidos que han de desarrollarse dentro de todas y cada una de las áreas curriculares. Este desarrollo debe hacerse desde una doble perspectiva: vinculando las áreas de conocimiento a la realidad social y, por otra parte, dotándolas de un valor funcional respecto a la posible transformación de la misma.
2. Los temas transversales son contenidos que hacen referencia a los problemas y conflictos actuales de gran trascendencia social, política y cultural (violencia, subdesarrollo, violaciones de los derechos humanos, desigualdades escandalosas, crisis ecológica...)
3. Son contenidos relativos a valores y actitudes, a partir de los cuales se pretende que los alumnos elaboren sus propios juicios críticos siendo capaces de adoptar comportamientos basados en valores racional y libremente asumidos.

En este contexto, el problema es cómo educar en unos valores que entran en contradicción, muchas veces, con la cultura dominante. Especialmente, este conflicto se genera a través de los mass media que someten al alumnado a un bombardeo continuo de valores nacidos de los intereses del mercado, sin que medie la reflexión o la crítica. En este sentido, consideramos necesario contribuir a desarrollar un **pensamiento divergente**, capaz de hacerse preguntas donde otros encuentran respuestas satisfactorias. Dinámico, creativo y crítico.

Por todo esto, es conveniente abordar siempre aquellos problemas y conflictos que se están produciendo en nuestro ámbito social, entre ellos los más significativos son los siguientes:

- 1.El **problema ecológico**: progresivo deterioro del medioambiente natural, físico y social, como consecuencia del desequilibrio que hoy experimentamos entre desarrollo, respeto a la naturaleza y la participación activa de los seres humanos en su conservación y mejora.
- 2.El problema de la **violencia** que se manifiesta tanto en las guerras como en el terrorismo, el maltrato doméstico, la explotación de la infancia u otras formas de opresión social. Se plantea así, la necesidad de educar para la paz, la tolerancia, la solidaridad, la democracia y la convivencia.
- 3.El **desequilibrio Norte-Sur**. La globalización económica actual ha incrementado las desigualdades entre los países pobres y los ricos en la realidad de un liberalismo atroz que lastra cada día más las posibilidades de crecimiento productivo y desarrollo del Tercer Mundo.
- 4.El problema del **consumo y el consumismo**. El sistema de mercado se fundamenta en la creación de falsas necesidades, de manera que, a través de los medios de comunicación y, especialmente de la publicidad, se origina la despersonalización y manipulación de las conciencias y, consecuentemente, un consumismo desenfrenado y acrítico que busca el goce inmediato y genera necesidades nunca plenamente satisfechas.
- 5.El problema de la **educación vial**. Debe enfocarse tanto desde la perspectiva relacionada con el tráfico y el riesgo debido a la velocidad, como desde la perspectiva de la incomunicación y deterioro de la calidad de vida urbana originada por el tráfico, cada vez más deshumanizante.
- 6.Problemas relacionados con la **convivencia intercultural**. En un mundo, cada vez más globalizado, los flujos migratorios se han incrementado extraordinariamente dando lugar en el primer mundo a sociedades multiculturales. En este contexto, las cultura dominante tiende a generar guetos y una nueva forma de marginación social relacionada con la emigración.

A continuación pasamos a tratar algunas consideraciones sobre cómo trabajar la transversalidad en el ámbito del aula:

1. Como actividades dentro de las unidades didácticas organizadas en torno a un tema de carácter general. Se trata de incorporar actividades desde la perspectiva transversal a los contenidos del currículo. Así, en la unidad en la que tratamos al aprendizaje podemos, por ejemplo, proponer actividades relacionadas con el aprendizaje de conductas

sexistas.

2. Como unidades didácticas articuladas en torno a un tema transversal.
3. Como orientación de todo el currículo. Se trataría de programar los contenidos propios de un área en torno a un tema transversal. Por ejemplo, las relaciones sociales desde la perspectiva de la convivencia intercultural.

En nuestro caso particular, opinamos que todas y cada una de las transversales son inherentes al propio currículo del ciclo de Atención a Personas en Situación de Dependencia. La naturaleza social de la mayoría de los módulos que configuran el ciclo exige inexorablemente que continuamente abordemos estas temáticas en el aula. En este sentido, podemos decir que la educación en valores es una necesidad intransigente para nosotros como docentes de un ciclo perteneciente a la familia profesional de Servicios a la Comunidad y que consideramos que difícilmente podemos intervenir en los problemas sociales si no los hemos estudiado y reflexionado antes. Desde este punto de vista, las transversales van a cobrar tanta o incluso más relevancia que los propios contenidos del currículo de cada módulo. Sólo si nuestro alumnado se hace sensible a los problemas del mundo y de su propio entorno, podrá llegar a ejercer su trabajo con coherencia y sentido.

Desde este ciclo formativo de grado medio se participará en las actividades desarrolladas en el proyecto ecoescuela y en el programa “comunica”, a fin de dar a conocer el servicio de teleasistencia.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

- 1. PLAN ESPECÍFICO PARA LOS ALUMNOS REPETIDORES**
- 2. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD (ALUMNOS CON N.E.E., ALTAS CAPACIDADES)**

PLAN ESPECÍFICO PARA ALUMNOS REPETIDORES:

Se establece un protocolo común con los diferentes departamentos del centro cuyos criterios serían las siguientes:

- *Profesor/a responsable de la evaluación del módulo pendiente:*
El profesor/a responsable de evaluar a los alumnos/as con módulos pendientes será el titular del módulo. Salvo causas motivadas en la que el alumno/a y/o profesor/a soliciten que sea evaluado/a por el departamento.

- *Material del módulo pendiente:*

El profesor/a responsable del módulo pendiente deberá facilitar los materiales y medios necesarios para que el alumno/a pueda prepararse tanto las actividades teóricas como prácticas.

- *Asistencia obligatoria a determinadas clases teóricas y/o prácticas.*

El profesor/a responsable del módulo que tiene pendiente el alumno/a podrá determinar que éste/a deba asistir a alguna de las clases teóricas y/o prácticas o actividades en el horario establecido en el primer curso al objeto de que alcance alguna de las capacidades necesarias para obtener calificación positiva del módulo.

- Si es necesario mencionar, que algunos alumnos que están matriculados en 1º de TAPSD, por tener algún módulo pendiente de 1º, pueden ampliar matrícula a este módulo de teleasistencia y, en este sentido, nos encontramos con la alumna Virginia Barbado Calleja, Vanesa del Rocío Villanueva Mendoza y Cecilia Vázquez Cabrera, las cuales están matriculadas en 1º TAPSD y no se le solapa ninguna hora con el módulo de teleasistencia

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

- El alumnado del C.F.G.M. Atención a Personas en Situación de Dependencia, es un alumnado con diferencias en el ritmo de aprendizaje esto implica educar atendiendo a la diversidad, es decir, asumir que los alumnos/as con características distintas tiene que educarse juntos y que, por lo tanto, hay que tomar decisiones adecuadas para que ello sea posible.
- En la Formación Profesional Específica no se permite la realización de adaptaciones curriculares significativas (por ejemplo, establecer objetivos por debajo de los señalados en el Real Decreto y en la orden que regula el título), sino sólo y exclusivamente adaptaciones poco significativas (físicas, metodológicas, etc.). Éste se podrá llevar a cabo gracias al modelo curricular abierto y flexible que existe actualmente en el sistema educativo. Esto posibilita niveles de adaptación curricular a las condiciones específicas para el alumnado en concreto.
- Teniendo en cuenta todo lo comentado anteriormente, en el departamento se establece que se van a llevar a cabo diferentes

actividades según el ritmo de aprendizaje de éste:

- ✚ *Alumnos/as con un ritmo de aprendizaje más acelerado.* Con el alumnado con un ritmo más acelerado de aprendizaje se realizarán actividades de ampliación. Con ello conseguiremos que el alumnado no pierda la motivación y se prepare mejor para continuar su itinerario formativo académico.
- ✚ *Alumnos/as con dificultades de aprendizaje y discapacidad intelectual leve* (sin llegar a necesidades específicas de apoyo educativo). Con estos alumnos/as con dificultades de aprendizaje, bien por la falta de preparación o base, o bien porque su capacidad de aprendizaje está disminuida por algún motivo, se insistirá básicamente en los contenidos mínimos de cada unidad didáctica, planteando actividades de refuerzo. Para conseguirlo adentraremos al alumnado en la práctica de elaboración de resúmenes y esquemas, en los que se consigan los objetivos planteados.

Entre los alumnos que tienen estas dificultades nos encontramos:

- Cecilia Vázquez Cabrera (ANEAD lecto-escritura)
- Virginia Barbado Calleja (Síndrome de Usher): A esta alumna se le realizan adaptaciones en tiempo (aumento de tiempo a la hora de hacer las pruebas escritas y prácticas) y forma (a través de intérprete en lengua de signos, visionado de videos con subtítulos, fotocopias en A3,) para conseguir los objetivos mínimos planteados en el módulo con el propósito de adquirir las competencias propias de este perfil profesional.

Además se realizarán muchas actividades grupales que posibilite la formación de equipos donde se agrupen alumnos/as con diferentes características, que permitan atender a la diversidad, y, a la vez, permitan favorecer interacciones similares a las que se producen en el mundo laboral, en el que se trabaja en equipo.

USO DE LAS TICs

Los materiales didácticos multimedia han ido adquiriendo una creciente importancia en la educación actual. La elaboración de estos materiales didácticos ha evolucionado a lo largo de estos últimos años y hoy casi nadie

pone en duda su capacidad de incidir en el aprendizaje desde la más temprana edad. Por tanto, es una realidad incuestionable que la incorporación de las TICs en la sociedad y en especial en el ámbito de la educación aporta una gran fuente de recursos y materiales didácticos que influyen de manera significativa en la enseñanza y el aprendizaje de nuestro alumnado.

La utilización de las TICs en el aula proporciona al estudiante una herramienta que se adecua sin duda a su actual cultura tecnológica y le da la posibilidad de responsabilizarse más de su educación convirtiéndolo en protagonista de su propio aprendizaje. Se trata pues, de favorecer una enseñanza y un aprendizaje más dinámico y didáctico facilitando el acceso a la información sobre muchos y variados temas, en distintas formas (textos, imágenes fijas y en movimiento, sonidos), a través de Internet, el CD-ROM, el DVD, etc. Y se trata de instrumentos que permiten:

- Procesar datos de manera rápida y fiable: realizar cálculos, escribir y copiar textos,
- crear bases de datos, modificar imágenes; para ello hay programas especializados: hojas de cálculo, procesadores de textos, gestores de bases de datos, editores de gráficos, de imágenes, de sonidos, de videos, de presentaciones multimedia y de páginas web, etc;
- Automatizar tareas.
- Almacenar grandes cantidades de información.
- Establecer comunicaciones inmediatas, sincrónicas y asincrónicas.
- Trabajar y aprender cooperativamente;
- Producir contenidos y publicarlos en la Web.
- Participar en comunidades virtuales.

En este contexto, nosotros pretendemos que nuestro alumnado desarrolle habilidades para:

- Identificar la naturaleza de la información.
- Elaborar las condiciones para realizar las búsquedas (y para extenderlas: una de las características de internet es que una tarea lleva a la otra).
- Implementar estrategias de búsqueda (recurrir a buscadores, páginas de enlaces, etc.).
- Establecer criterios para seleccionar el material en función de los propósitos y las condiciones de la tarea.
- Evaluar en qué medida este tipo de información sirve a los propósitos de la tarea.
- Validar el material seleccionado en relación con el contexto de producción y en relación con los conocimientos y los métodos de las

disciplinas involucradas.

- Realizar validaciones cada vez más ajustadas (selección gruesa y fina).
- Decidir continuar con la búsqueda o no.

Además, es importante que nuestras/os alumnas/os comprendan por qué es necesario evaluar la información encontrada. A partir de ahí, intentaremos, no solo enseñarles a trabajar con información proveniente de distintas fuentes, sino también, guiarlos para planificar cómo comunicar y compartir los resultados y fundamentalmente, actuar en base a la ética y la responsabilidad en la utilización de la información. Por último, debemos recordar que si bien es fundamental el desarrollo de estas habilidades, también lo es enseñarlas en un marco de actividades que tenga sentido, que sea significativo y pertinente.

La lógica de trabajo con TIC, además, convoca a los alumnos/as a un proceso colectivo y se caracteriza por tener una *finalidad productiva*: una “obra”, que involucra tareas que deben ser enseñadas formalmente, como el diseño de las ideas, la investigación de los temas, la planeación de las actividades, la preparación de la experiencia, el ejercicio colectivo de construcción del producto. Aquí hablamos, por un lado, de interacción en un espacio donde los estudiantes se ayudan unos a otros, cada cual de acuerdo con sus habilidades, y donde la profesora facilita y promueve que los aprendices “se andamien” unos a otros también. Las obras colectivas, según Bruner (1997: 41), tienen la característica de producir y sostener la solidaridad grupal, porque “crean en el grupo formas *compartidas* y *negociables* de pensar”. Por otro, producir obras implica “externalizar”, y con ello obtener “un *registro* de nuestros esfuerzos mentales, un registro que está ‘fuera de nosotros’ [...] que materializa nuestros pensamientos e intenciones de una forma más accesible a los esfuerzos reflexivos”. Las obras son las formas materiales del pensamiento. El sólo hecho de producirlas implica un trabajo de poner a prueba, de reflexión, de evaluación, de reformulación, de investigación, de intercambio y negociación, de apertura a miradas diferentes y, a la vez, de asunción de un punto de vista. Algunos las realizarán de modos más conscientes y comprometidos, otros no tanto.

De este modo, la integración pedagógica de TIC supone concebirlas:

- Como recurso didáctico y, también, como objeto de estudio y reflexión, medio de expresión y producción, y modo de gestión del conocimiento, en función de objetivos pedagógicos.
- Como parte de un proyecto transversal, guiado por propósitos de enseñanza y entendiendo la oportunidad de perseguir fines culturales, sociales y políticos: construcción de identidades, visibilización,

comunicación, formación y participación ciudadana.

- Como componentes de entornos de aprendizaje, reflexión, comprensión y comunicación, combinables con otros recursos, en las distintas materias curriculares.

La integración pedagógica de TIC se potencia al:

- Alternar instancias individuales y grupales de trabajo a través de dinámicas cooperativas.
- Apuntar a la autonomía del alumno, guiado por el docente, y al desarrollo de competencias para la participación en la vida pública: aprender a aprender, manejar información y comunicarse.
- Gestionar recursos, espacios y tiempos de modo flexible y atendiendo a la complejidad del contexto y de los contenidos a enseñar.
- Diseñar la interacción entre los estudiantes en el espacio del aula y en el virtual.
- Incorporar preguntas relativas a las dinámicas sociales y culturales de los medios de comunicación y de las TIC, así como aquellas relacionadas con los mensajes y contenidos que allí se producen, comparten y hacen circular.
- Dialogar con los consumos culturales juveniles y tomarlos como punto de partida para la reflexión y construcción de nuevos conocimientos y producciones.

La incorporación de las TIC, desde esta perspectiva, apunta a promover un uso con sentido pedagógico, social y cultural, a agregar valor a las propuestas de enseñanza y a ofrecer a los estudiantes, nuevas oportunidades para aprendizajes significativos y relevantes.

MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA

Desde el ciclo de Atención a Personas en Situación de Dependencia nos planteamos la importancia de leer como necesidad social, educativa y cultural, partiendo de la idea de que la literatura puede ser una herramienta muy útil para desarrollar la educación sentimental de nuestras/os alumnas /os. Leer desarrolla la sensibilidad, nos acerca a la comprensión del mundo, despierta el sentido crítico, favorece el pensamiento divergente, abre ventanas y ensancha miradas...Todos éstos nos parecen requisitos importantes para nuestras alumnas/os, muy especialmente, teniendo en cuenta que van a desempeñar una profesión de "cuidado" en la que los afectos, la paciencia, la comprensión, el relativizar el mundo y sus problemas, el trabajar con "co-razón " va a ser

imprescindible para desarrollar una labor profesional bien hecha (no meramente asistencialista sino también humana y humanizadora). Por eso desde el aula nos planteamos:

- Lectura de noticias de prensa con contenido social y posterior trabajo comprensivo de la misma para trabajar habilidades como la empatía que es de vital importancia en el tema de la teleasistencia.
- Lecturas en voz alta con el fin de practicar los diferentes componentes paralingüísticos con la voz