



I.E.S. Beatriz de Suabia

PROGRAMACIÓN DE PROTOCOLO EMPRESARIAL

CURSO 2024 - 2025

Curso 2024 – 2025

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- ASPECTOS RELACIONADOS CON EL MÓDULO	4
2.1 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS	4
3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE	5
CONTENIDOS BÁSICOS.....	9
La educación en valores: Contenidos transversales.-	9
PLANIFICACIÓN GENERAL	12
UNIDADES DIDÁCTICAS	13
CONTENIDOS UD 1	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDOS UD 2	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDOS UNIDAD 3.....	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDOS UD 4	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDOS UD 5	¡Error! Marcador no definido.
▪ METODOLOGÍA	19
EVALUACIÓN	25
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN -.....	26
RECUPERACIÓN.....	27
MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	28
MATERIALES DIDÁCTICOS	29

Curso 2024 – 2025

1.- INTRODUCCIÓN

Módulo	0661. Protocolo Empresarial
Ciclo	Ciclo Superior de Asistencia a la Dirección
Regulación	RD 1582/2011 y Orden autonómica de 29 de julio de 2015
Duración	147 horas

Unidades de competencia acreditables	UC0982_3 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la Dirección UC0983_3 Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la Dirección en materia de organización
---	--

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales f), j), k), r), t) y u) del ciclo formativo, y las competencias f), j), k), q) y s) del Título.

Curso 2024 – 2025

2.- ASPECTOS RELACIONADOS CON EL MÓDULO

2.1 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

El módulo de protocolo empresarial:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de desarrollo del protocolo empresarial e institucional que atañe a las actividades de la organización, así como la coordinación de tareas de comunicación y relaciones públicas de ésta, tanto internas como externas, que incluyen aspectos como:

- Realización y preparación de aspectos relacionados con el protocolo empresarial e institucional.
- Comunicación y promoción de la imagen corporativa.
- Desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y las relaciones públicas de la empresa.
- Actividades de apoyo a la implantación, respeto y difusión del código deontológico de la organización y los compromisos de responsabilidad social corporativa.
- Los procedimientos de creación y gestión de cartas de servicio

Las **actividades profesionales** asociadas a esta función se aplican en:

Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad, especialmente aquellos que tengan relación con actividades externas y de relación con otros ámbitos sociales.

Líneas de aprendizaje del módulo:

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

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación y protocolo empresarial e institucional.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- El análisis de los principios y tendencias en la creación y aplicación de las cartas de servicios empresariales.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

Curso 2024 – 2025

3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE

<i>Resultados de aprendizaje del módulo 0661:</i>
RA1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.
RA2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
RA3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.
RA4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
RA5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.
RA6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

3.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS:

Resultado de Aprendizaje	Ponderación
1.- Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	16,66%
Criterios de Evaluación	Ponderación
a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.	14,28
b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad Corporativa, imagen corporativa y sus componentes.	14,28
c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.	14,28
d) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.	14,28
e) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	14,28
f) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.	14,28
g) Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización.	14,28

Curso 2024 – 2025

Resultado de Aprendizaje	Ponderación
2.- Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.	16,66%
Criterios de Evaluación	Ponderación
a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.	9,09
b) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.	9,09
c) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.	9,09
d) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.	9,09
e) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	9,09
f) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.	9,09
g) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.	9,09
h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	9,09
i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.	9,09
j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.	9,09
k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.	9,09

Resultado de Aprendizaje	Ponderación
3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.	16,66%
Criterios de Evaluación	Ponderación
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.	9,09
b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.	9,09
c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.	9,09
d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).	9,09
e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.	9,09
f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	9,09
g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.	9,09

Curso 2024 – 2025

h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.	9,09
i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	9,09
j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.	9,09
k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.	9,09

Resultado de Aprendizaje	Ponderación
4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	16,66%
Criterios de Evaluación	Ponderación
a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa («stakeholders»).	10
b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).	10
c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.	10
d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.	10
e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.	10
f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.	10
g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.	10
h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.	10
i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.	10
j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	10

Resultado de Aprendizaje	Ponderación
5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	16,66%
Criterios de Evaluación	Ponderación
a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto.	12,5

Curso 2024 – 2025

b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.	12,5
c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.	12,5
d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	12,5
e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	12,5
f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.	12,5
g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.	12,5
h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario.	12,5

Resultado de Aprendizaje	Ponderación
6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	16,66%
Criterios de Evaluación	Ponderación
a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.	10
b) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.	10
c) Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/ usuario, incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.	10
d) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.	10
e) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	10
f) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros o compañeras.	10
g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente o asistente de dirección.	10
h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.	10
i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.	10
j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	10

Curso 2024 – 2025

4.- CONTENIDOS BÁSICOS

Los contenidos del módulo, en base a lo recogido en la Orden de 29 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección se distribuyen en 6 bloques temáticos que mostramos relacionados directamente con los resultados de aprendizaje:

- **BLOQUE TEMÁTICO I:**
Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas. RA1
- **BLOQUE TEMÁTICO II:**
Selección de técnicas de protocolo. RA2
- **BLOQUE TEMÁTICO III:**
Caracterización del protocolo institucional. RA3
- **BLOQUE TEMÁTICO IV:** *Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales. RA4*
- **BLOQUE TEMÁTICO V:** *Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial. RA5*
- **BLOQUE TEMÁTICO VI:** *Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario. RA6*

A partir de los bloques expuestos, y los contenidos básicos recogidos por la normativa para cada uno de ellos, desarrollaremos 5 unidades de trabajo que se secuenciarán respetando algunos principios didácticos de manera que se progrese desde lo particular hacia lo general; desde lo más simple a lo más complejo, para permitir a los/as alumnos/as establecer conexiones y propiciar aprendizajes significativos. Una vez ordenadas las unidades les asignaremos una duración teniendo en cuenta la duración total del módulo y el peso o grado de dificultad de cada unidad, siguiendo un **principio de equilibrio** entre contenidos para que no se produzca una sobre especialización de unos en perjuicio de los demás

4.1.- CONTENIDOS TRANSVERSALES

Durante el desempeño de nuestra labor y el despliegue de la propuesta didáctica planteada en este documento tendremos presentes una serie de directrices que, si bien no están explícitamente recogidas en el currículo del módulo profesional, entendemos que están directamente relacionados con las cualificaciones profesionales que pretendemos conseguir en nuestros alumnos y que serán muy importantes en su futuro desarrollo profesional.

La propuesta de metodología aplicada durante las sesiones estará condicionada directamente por estas directrices.

- Mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje de la expresión oral, según las directrices marcadas por el proyecto educativo del centro. Plantearemos actividades que promuevan la mejora de la expresión oral en nuestro alumnado. Estas actividades pueden estar relacionadas con la búsqueda de información y la

Curso 2024 – 2025

realización de tareas para su posterior exposición en el aula o en talleres, charlas, debates, etc.

- Promover actitud activa y autónoma frente al aprendizaje: en la era digital que nos ha tocado vivir los alumnos deben saber aprovechar los recursos a su disposición en su proceso de aprendizaje, fomentando el pensamiento crítico e independiente de los estudiantes y su capacidad para profundizar en los contenidos a través de los recursos disponibles.

En relación con este apartado, propondremos a los alumnos un método de enseñanza guiada a través del cual se pondrán a su disposición los medios y materiales necesarios para que la adquisición de los conocimientos sea preferiblemente a través del estudio propio y de actividades en las cuales deberán explicar los conceptos adquiridos a los compañeros, haciendo las veces de profesor. Evitaremos en la medida de lo posible las clases magistrales, de manera que ejerceremos un rol de guía y facilitador en el proceso de aprendizaje, dejando el protagonismo a los alumnos en dicho proceso.

- Promover curiosidad científica e inquietud por la investigación y experimentación: de manera complementaria a la autonomía, es muy importante fomentar en los alumnos la inquietud por la investigación. La existencia de gran cantidad de ámbitos de aplicación, herramientas, comunidades, etc. relacionadas con el estudio de los mercados, análisis de diferentes operaciones, comparadores etc., habilitan el entorno perfecto para que los alumnos puedan experimentar e investigar acerca de sus intereses relacionados.
- Educación para la colaboración y la divulgación de los conocimientos: de manera paralela al rol de consumidores de conocimientos, debemos concienciar a nuestros alumnos de que es importante la participación activa en la comunidad ayudando a la divulgación de conocimientos.

A este propósito realizaremos diferentes actividades en las que los alumnos deban indagar sobre diferentes productos y poner en común los conocimientos adquiridos en la tarea de investigación.

- Educación para la igualdad de oportunidades entre ambos sexos: dado que los ciclos formativos son mayoritariamente masculinos, circunstancia que se hace patente en nuestro grupo, prestaremos especial atención para evitar comportamientos sexistas e intentaremos concienciar al alumnado de la igualdad entre chicos y chicas mediante las dinámicas de trabajo en clase:
 - Formando grupos de trabajo mixtos.
 - Asignando roles y distribuyendo tareas en la misma medida.
 - Fomentando la participación de todos.
- Educación para el trabajo en equipo: debemos preparar a nuestros alumnos para el entorno laboral en que van a tener que desenvolverse, formando parte de equipos de investigación y exposición, luego serán muy importantes y estarán presentes continuamente las dinámicas de trabajo en grupo durante las clases.
- Mejora continua: a través de la aplicación en las dinámicas de trabajo del análisis retrospectivo de los resultados obtenidos de cara a identificar posibles mejoras a aplicar en iteraciones posteriores, intentaremos inculcar al alumnado de este ideal de excelencia y mejora continua en todos los ámbitos del trabajo realizado.

Curso 2024 – 2025

- Motivación: en último lugar de la lista, pero no por ello menos importante, todo lo contrario, tendremos como referente en todo momento la motivación del alumnado, abordándola tanto de manera general como de manera particular. Entendemos que la motivación de nuestros alumnos es ingrediente indispensable para el éxito de nuestra labor como docentes, que no es otro que conseguir el aprovechamiento máximo y el aprendizaje de los contenidos para la consecución de las competencias establecidas. Informaremos a nuestros alumnos de oportunidades de trabajo y de noticias de interés relacionadas con su entorno profesional y trataremos particularmente las inquietudes de cada sujeto en aras de conseguir tener un alumnado con ganas de aprender.

Curso 2024 – 2025

5.- PLANIFICACIÓN GENERAL

En la siguiente tabla mostramos nuestra propuesta de secuenciación y temporalización indicando para cada unidad el RA que se pretende alcanzar en y la ponderación otorgada:

UD	Temática	RA	Temp	Ponderación
1	Relaciones Públicas	1	30 h	20%
2	Protocolo Social	4	30 h	20%
3	Protocolo Empresarial	2	30 h	20%
4	Protocolo Institucional	3	35 h	25%
5	Servicio y Atención al Cliente	5,6	22 h	15%

En cualquier caso, nuestra programación ha de ser flexible y abierta, y contemplarla posibilidad de cambios en la temporalización como consecuencia del ritmo de aprendizaje de los/as alumnos/as o imprevistos que puedan surgir (huelgas, fiestas, ...).

Curso 2024 – 2025

5.1.- UNIDADES DIDÁCTICAS

Partiendo de lo expuesto, a continuación, exponemos en forma de ficha- resumen, las cinco unidades de trabajo indicando los RA y CE asociados a cada una de ellas, igualmente se han establecido los porcentajes de valoración de cada CE, así como los contenidos básicos que desarrollan:

UNIDAD 1. FUNDAMENTOS Y ELEMENTOS DE LAS RELACIONES PÚBLICAS		
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%		HORAS 30
R.A.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC
1.- Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.	14,28
	b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad Corporativa, imagen corporativa y sus componentes.	14,28
	c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.	14,28
	d) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.	14,28
	e) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	14,28
	f) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.	14,28
	g) Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización.	14,28
CONTENIDOS		
- Protocolo y relaciones públicas. Origen e historia del protocolo en Europa y en España. Definiciones. Clases de protocolo. - Identidad e imagen corporativas. Componentes. - La responsabilidad social corporativa. - Medios de comunicación. Clasificación y público objetivo. - Etiqueta en la red (Netiqueta). - Normas generales de comportamiento. Saber ser, saber estar, saber funcionar, entre otras. - Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial. - Expresión verbal y no verbal. - Recursos empleados en las relaciones públicas. - El servicio de protocolo y/o gabinete de prensa o comunicación en las organizaciones.		

Curso 2024 – 2025

UNIDAD 2. PROTOCOLO SOCIAL		
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%		HORAS 30
RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC
4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa («stakeholders»).	10
	b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).	10
	c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.	10
	d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.	10
	e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.	10
	f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.	10
	g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.	10
	h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.	10
	i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.	10
	j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	10
CONTENIDOS		
- Relaciones públicas. Definición. Componentes. - Normas de la organización. • El saber estar y la educación. • La indumentaria y la etiqueta. • Los saludos, las presentaciones, las despedidas y los tiempos. • Las invitaciones. El anfitrión o anfitriona y los invitados. • Técnicas de dinamización e interacción grupal. - Protocolo interno. Objetivos y fases. • Las visitas. • Los regalos de empresa.		

Curso 2024 – 2025

- Protocolo externo. Objetivos y fases.
 - Tipos de actos. Comidas de trabajo, inauguraciones, conmemoraciones, aniversarios, entre otros.
 - Atención al cliente/usuario y al proveedor.
 - Técnicas de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.
- Confidencialidad y privacidad

UD 3 PROTOCOLO EMPRESARIAL

PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%

HORAS 30

RA

CRITERIO DE EVALUACIÓN

PC

2.- Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

- | | |
|---|------|
| a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas. | 9,09 |
| b) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales. | 9,09 |
| c) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales. | 9,09 |
| d) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar. | 9,09 |
| e) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo. | 9,09 |
| f) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar. | 9,09 |
| g) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido. | 9,09 |
| h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto. | 9,09 |
| i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores. | 9,09 |
| j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa. | 9,09 |
| k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización. | 9,09 |

CONTENIDOS

- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Actos protocolarios nacionales e internacionales.
- Técnicas de protocolo empresarial.
 - Técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios.
 - Programa y cronograma de un acto protocolario.
 - Documentación necesaria en los actos empresariales protocolarios.
 - La seguridad en los actos empresariales protocolarios.

Curso 2024 – 2025

- Presupuestos.

- Creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas.
- Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios.
- Desviaciones y medidas de corrección.

UD 4. PROTOCOLO INSTITUCIONAL		
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%		HORAS 35
RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC
3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.	a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.	9,09
	b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.	9,09
	c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.	9,09
	d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).	9,09
	e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.	9,09
	f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	9,09
	g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.	9,09
	h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.	9,09
	i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	9,09
	j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.	9,09
	k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.	9,09
CONTENIDOS		
- El protocolo institucional. Clases y características. - Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. - Normas legales sobre protocolo institucional.		

Curso 2024 – 2025

- La presidencia en los actos.
- Las precedencias oficiales en España.
- Los tratamientos honoríficos y el protocolo de las autoridades.
- Elementos simbólicos y/o de representación. Las banderas, himnos, escudos, entre otros.
- Diseño, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
- Documentación necesaria. Procedimientos y plazos en los trámites necesarios.
- Presupuestos y reservas presupuestarias.
- Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios institucionales
- La seguridad en los actos protocolarios institucionales.

UD 5 CARTAS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A CLIENTES		
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 15%		HORAS 22
RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC
5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto.	12,5
	b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.	12,5
	c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.	12,5
	d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	12,5
	e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	12,5
	f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.	12,5
	g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.	12,5
	h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario.	12,5
6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de	a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.	10
	b) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.	10
	c) Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/	10

Curso 2024 – 2025

	usuario, incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.	
	d) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.	10
	e) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	10
	f) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros o compañeras.	10
	g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente o asistenta de dirección.	10
	h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.	10
	i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.	10
	j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	10

CONTENIDOS

- Normativa de consumo. Legislación de la Unión Europea, española y andaluza.
- Centros de atención al cliente.
- Garantías del producto/servicio. Cartas de servicios y compromisos de calidad.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas.
- Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Manual de gestión de quejas y reclamaciones.
- Código deontológico.
- Variables de diseño y planificación en la atención al cliente/usuario.
- Imagen corporativa frente al cliente o usuario.
- Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario. Cultura de empresa.
- Fases para la implantación de un servicio de atención al cliente. Control de calidad.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
- Sistemas de información con accesos restringidos.

6.- METODOLOGÍA

Con la reforma producida en la educación en España a través de la Ley Orgánica 1/1990 de Ordenación General del Sistema Educativo de España (en adelante, LOGSE) se introducen los postulados de las teorías constructivistas en la enseñanza. Ello supone que abandonamos un sistema que no difería mucho del que habían conocido nuestros padres y abuelos para introducirnos en una metodología activa que busca la formación basada en competencias.

Pasamos de un modelo basado en la enseñanza, en la que el profesor es el único emisor de conocimiento y el papel del alumno se limita al de receptor de información, a un modelo basado en el aprendizaje, en el que el alumno toma parte activa del proceso de enseñanza y de evaluación, construyendo su propio aprendizaje. En este modelo de enseñanza la labor del profesor pasa por bajarse de la tarima magistral para, junto con el alumno, dirigir ese proceso de aprendizaje y guiarle para que pueda adquirir las competencias básicas que le permitan seguir aprendiendo a lo largo de la vida, esto se ha denominado “aprender a aprender”. Las profesiones y oficios ya no están tan definidos como antes y sufren continuos cambios parejos a la velocidad en la que evoluciona la sociedad. Lo anterior provoca la necesidad de que el trabajador haya de ser flexible y se encuentre con una permanente necesidad de aprender, pero la presencia del profesor no es algo de lo que vaya a disponer siempre, de ahí la necesidad de aprender a aprender, de ser capaz de realizar un aprendizaje independiente, de adquirir conocimientos instrumentales y actitudinales, además de los teóricos, que lo facilite.

Las técnicas o principios en los que nos hemos basado para desarrollar nuestra propuesta de metodología van regidas por el principio de conseguir que los alumnos y las alumnas logren aprendizajes significativos, entendiendo que estos aprendizajes se producen cuando la actividad e implicación es tal que les permite construir nuevos aprendizajes a partir de ellos y sobre todo que esos aprendizajes logrados son utilizados en contextos diferentes y ajenos al de aquel en el que se produjeron.

Estas técnicas tienen como denominador común una búsqueda de aprendizajes más estables y transferibles. Su naturaleza es heurística y de forma sistemática contribuyen a capacitarse para ser autónomos en el aprendizaje e ir haciéndose más competente en lo que hoy se ha dado en llamar “aprender a aprender”. Asimismo, comparten su orientación a la solución de problemas, sean estos de índole teórica o práctica.

- **El aprendizaje basado en ejemplos:** En esta técnica la finalidad es aproximar a los alumnos a los centros de su interés tratando de entroncar los temas a aprender con los contextos reales. Mediante los ejemplos los alumnos adquieren conocimientos y técnicas de razonamiento necesarias para el contexto curricular concreto. Mediante ellos el aprendiz afronta situaciones que o son o pueden ser reales. Situaciones complejas que le entrena en las habilidades propias de los profesionales del campo específico y les fuerza a utilizar el pensamiento como lo hacen ellos.
- **El aprendizaje basado en problemas:** En esta técnica el alumno ha de tomar conciencia de los diferentes pasos del proceso y la actividad cognitiva. Cada nuevo paso constituirá un avance o por el contrario un tropiezo que obligará a revisar y ordenar y regular incluso los pasos anteriormente adoptados. Nuestro módulo profesional puede comprenderse en términos de problemas.
- **Aprendizaje Basado en Proyectos:** El ABP (Aprendizaje basado en Proyectos) es

Curso 2024 – 2025

un modelo de aprendizaje con el cual los estudiantes trabajan de manera activa, planean, implementan y evalúan proyectos que tienen aplicación en el mundo real más allá del aula de clase (Blank, 1997; Harwell, 1997; Martí, 2010).

A diferencia del aprendizaje basado en problemas, donde la atención se centra en la resolución de un problema particular, el ABP constituye una categoría de aprendizaje más amplia. El proyecto no se enfoca sólo en aprender acerca de algo, sino en hacer una tarea que resuelva un problema en la práctica. Una de las características principales del ABP es que está orientado a la acción, pues tal como dice un viejo proverbio chino: *“Dígame y olvido, muéstreme y recuerdo, involúcreme y comprendo”*.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el ABP son:

- Mejorar la habilidad para resolver problemas y desarrollar tareas complejas.
 - Mejorar la capacidad de trabajar en equipo.
 - Desarrollar las capacidades mentales de orden superior.
 - Promover una mayor responsabilidad por el aprendizaje propio.
- **Aprendizaje Cooperativo:** Este tipo de actividades pueden contribuir a mejorar en muchos aspectos el proceso de aprendizaje de nuestros alumnos, de manera que, entre sus principales fortalezas podríamos citar las siguientes:
 - Promueve la implicación activa del estudiante en el proceso de aprendizaje.
 - Capitaliza la capacidad que tienen los grupos para incrementar el nivel de aprendizaje mediante la interacción entre compañeros.
 - Reduce los niveles de abandono de los estudios
 - Permite conseguir los objetivos de la enseñanza liberal y de la educación general.
 - Promueve el aprendizaje independiente y autodirigido.
 - Promueve el desarrollo de la capacidad para razonar de forma crítica.
 - Facilita el desarrollo de la habilidad para escribir con claridad.
 - Facilita el desarrollo de la capacidad de comunicación oral.
 - Incrementa la satisfacción de los estudiantes con la experiencia de aprendizaje y promueve actitudes más positivas hacia la materia de estudio.
 - Permite acomodar los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes de hoy día.
 - Facilita un mayor rendimiento académico en las áreas de matemáticas, ciencia y tecnología.
 - Permite la preparación de los estudiantes como ciudadanos.
 - Permite desarrollar la capacidad de liderazgo.
 - Prepara a los estudiantes para el mundo del trabajo actual.
 - Promueve el aprendizaje entre iguales, coenseñanza o coaprendizaje, con el objetivo de que el alumno aprenda enseñando y ayudando a compañeros.

De manera transversal a todas las técnicas o principios metodológicos aplicaremos las siguientes directrices al realizar la propuesta didáctica:

- Planteamiento de contenidos de manera **iterativa e incremental**, reincidiendo en los mismos conceptos con un grado de dificultad creciente e introduciendo nuevos contenidos y detallando los ya tratados en cada iteración.
- **Mejora continua:** a través de la aplicación en las dinámicas de trabajo del análisis retrospectivo de los resultados obtenidos de cara a identificar posibles mejoras a aplicar en iteraciones posteriores, intentaremos inculcar al alumnado de este ideal de excelencia y mejora continua en todos los ámbitos del trabajo realizado.

Curso 2024 – 2025

- **Motivación:** tendremos como referente en todo momento la motivación del alumnado, abordándola tanto de manera general como de manera particular. Entendemos que la motivación de nuestros alumnos es ingrediente indispensable para el éxito de nuestra labor como docentes, que no es otro que conseguir el aprovechamiento máximo y el aprendizaje de los contenidos para la consecución de las competencias establecidas. Trataremos particularmente las inquietudes de cada sujeto en aras de conseguir tener un alumnado con ganas de aprender.

6.1.- CONCRECIÓN METODOLÓGICA

Teniendo en cuenta los principios metodológicos que nos hemos planteado, necesitamos estrategias de enseñanza que estén fundamentadas en la forma de aprender de nuestros alumnos y alumnas para, de esta manera, poder hacer que nuestro trabajo sea eficaz, rentable y significativo.

Dichas estrategias estarán en consonancia con el modelo de enseñanza constructivista que es el que mejor responde a las demandas del proceso de aprendizaje de alumnos y alumnas y a su forma de construir significados sobre el conocimiento del mundo que le rodea.

La posibilidad de utilización de actividades es amplia y variada y nuestra tarea como docentes será la toma de decisiones para seleccionar las actividades de enseñanza delimitadas en base a los siguientes criterios:

Variación y complementariedad en su uso (actividades motivantes).

- Adecuación a las características de nuestro alumnado, tanto a nivel individual como de grupo (actividades significativas).
- Que sugieran tareas de búsqueda y aplicación por parte del alumnado (actividades funcionales).
- Que conecten en lo posible con problemas reales (actividades relacionadas con el entorno cotidiano).
- Dependencia, en su selección, de los objetivos generales y del tema objeto de estudio (actividades coherentes).
- Que estimulen el contacto profesorado-alumnado y alumnado-alumnado dentro y fuera del aula (actividades cooperativas).

Al encontrarnos en un ciclo formativo la metodología deberá ser predominantemente práctica y encaminada a la realidad laboral que el alumno se encontrará cuando salga al mercado laboral y obviamente también encaminada a adquirir los conocimientos programados.

Cada unidad se verá desglosada en una serie de actividades. Utilizaremos símbolos para identificar visualmente la tipología de cada actividad, reservando también una marca especial para todas aquellas actividades que forman parte de la *cadena crítica* o *columna vertebral* de la unidad, y que serán de obligada ejecución para la consecución de los objetivos planteados.

Podemos agrupar las dinámicas de trabajo utilizadas en los siguientes tipos de actividades:

Curso 2024 – 2025

- **Actividad de introducción-motivación:** gracias a la cual se motivará al alumnado y se creará la necesidad de aprendizaje en torno al contenido a tratar:
 - Introducción a sesión, motivación de los contenidos en relación con el currículo del módulo profesional.
 - *En la última clase ...:* recopilación de conceptos y resolución de dudas de la sesión previa recopiladas en base a memorándum o test de cierre.
 - *¿Sabías que ...?* Artículo, noticia, oferta laboral, etc., breve e interesante relacionada con el módulo profesional con el objetivo de “enganchar y motivar” a los alumnos.
 - *Curioseando:* Presentación/resumen de textos técnicos relacionados con la materia.
- **Actividad de conocimientos previos:** con la que se pretende detectar en cada bloque de contenidos a trabajar los conocimientos que posee el alumnado sobre el mismo.
 - Mapas conceptuales
 - Lluvia de Ideas
 - Cuestionarios
- **Actividad de desarrollo:** en ésta se pretende desarrollar el contenido de la unidad. En este sentido se realizarán tantas actividades de desarrollo como sean necesarias en cada unidad.
 - Exposiciones: se intentarán minimizar y se utilizarán para contenidos conceptuales difícilmente abordables de manera cooperativa o individual.
 - Exposición y Demostración: Breves exposiciones de conceptos procedimentales acompañadas de ejemplos prácticos de aplicación.
 - Puzle: intentaremos utilizar este tipo de dinámicas de grupo basadas en el aprendizaje cooperativo para trabajar los contenidos conceptuales, cuando la materia se pueda descomponer en apartados diferenciados y relativamente independientes que puedan ser tratados como piezas separadas.
 - Investigando: dada una temática previamente trabajada a través de otro tipo de actividad, se propone una actividad de investigación referente a algún aspecto relacionado.
 - Prácticas Guiadas: usada para la introducción de contenidos procedimentales, sirviendo de modelo para afrontar problemas de un determinado tipo.
 - Actividades: catálogo de actividades de complejidad creciente para trabajar los contenidos, diferenciando aquellas que serán de entrega obligatoria y objeto de evaluación. Dentro de esta propuesta de actividades contemplaremos también actividades de refuerzo y de ampliación.
- **Actividad de síntesis:** en este tipo de actividad se pretende facilitar la comprensión y organización por parte del alumnado de las temáticas desarrolladas en cada unidad.
 - Mapa mental resumen de ideas clave con herramientas distintas.
 - Memorándum: resumen de los conceptos trabajados durante la sesión.
 - Recopilación de dudas: registro de dudas individual y anónimo acerca de los conceptos tratados con objeto de identificar carencias generales y plantear medidas de refuerzo.
 - Test resumen: breve test de conceptos tratados para determinar el grado de asimilación de los conceptos e identificar puntos de mejora.

Curso 2024 – 2025

- **Actividad de evaluación:** con ella se pretende evaluar el aprendizaje llevado a cabo por el alumnado durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Contemplaremos:
 - Exámenes teórico-prácticos.
 - Actividades entregables.

De manera general, la dinámica de trabajo seguida en cada una de las sesiones de trabajo seguirá las pautas siguientes:

- Fase de Inicio:
 - Enlace: el objetivo de esta fase es enlazar con las últimas sesiones a modo de introducción, recordando los últimos conceptos tratados y resolviendo las dudas recopiladas de interés general. Plantearemos actividades del tipo *En la última clase*. En esta fase, cuando se inicien nuevos bloques de contenido y no sea necesario retomar la sesión anterior, utilizaremos actividades del tipo *Sabías que ...* para captar la atención del alumno.
 - Orientación. En esta fase planteamos actividades de inicio y motivación con la intención de ir introduciendo así al alumnado a los contenidos que serán abordados.
 - Fase de explicitación de ideas del alumnado. Seguiremos utilizando en esta fase actividades de inicio y motivación para identificar los conocimientos previos del alumnado en relación con los conceptos a tratar.
- Fase de Desarrollo:
 - Reestructuración y construcción de nuevos conocimientos. En esta fase se utilizarán actividades de desarrollo, que consistirán básicamente en exposiciones-demostraciones, puzles, actividades del tipo *Investigando* y prácticas guiadas.
 - Aplicación de nuevos conocimientos. Podemos hablar aquí de actividades de desarrollo y de síntesis. La propuesta contemplará actividades con complejidad creciente de manera progresiva, para permitir que cada alumno evolucione a su ritmo en la realización de la propuesta de actividades
- Fase de Cierre:
 - Utilizaremos el final de la clase para plantear alguna actividad de síntesis, destacando el memorándum y la recopilación de dudas.
 - Abordaremos también en esta fase las actividades motivacionales de tipo *Curioseando*, donde los alumnos realizarán una breve exposición de un artículo de interés relacionado con las bases de datos, su aplicación, tendencias y futuro.

Curso 2024 – 2025

6.2. RECURSOS DIDÁCTICOS

Para el desarrollo de la metodología expuesta se emplearán los siguientes recursos:

- **Aula taller** con ordenadores para todos los alumnos, en modo que puedan realizar las búsquedas de información necesarias para el desarrollo de las actividades de investigación.
- Medios de proyección.
- Ordenador del profesor, para poder almacenar el material necesario elaborado para la proyección de las presentaciones de la materia.
- **Plataforma Educativa Google Classroom**: cobra una vital importancia la plataforma educativa utilizada para dar soporte a la metodología de enseñanza-aprendizaje planteada. Todos los contenidos y actividades serán publicados en la plataforma y utilizaremos activamente el foro para plantear cuestiones y exponer soluciones relacionadas con un determinado tema con el objeto de que participen activamente los alumnos.

Curso 2024 – 2025

7.- EVALUACIÓN

La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta el módulo de acuerdo con los RA, los criterios de evaluación y contenidos, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados al módulo.

Los referentes para la comprobación del grado de adquisición de los RA, serán los criterios de evaluación, que serán calificados a partir de los siguientes **instrumentos de evaluación** en función de su adecuación al criterio:

- Pruebas teórico- prácticas individuales.
- Actividades de clase.
- Trabajos individuales
- Trabajos cooperativos
- Exposiciones orales
- Rúbricas o listas de cotejo

Además de los criterios propios del módulo, el Centro ha establecido en el proyecto educativo dos **criterios de evaluación comunes** a todas las enseñanzas de **formación profesional inicial** que se imparten en el mismo en aras a dar cumplimiento

Curso 2024 – 2025

al artículo 3.d) del Decreto 327/2010 de 13 de julio que establece el derecho del alumnado a la evaluación de su dedicación y esfuerzo:

1.- Para evaluar la asistencia y participación regular en las actividades formativas en clase, a tenor de lo establecido en el artículo 2.2 de la Orden 29 de septiembre de 2010 sobre evaluación en FP: CE Se ha participado activamente en las tareas y actividades propuestas en clase, mostrando interés y esfuerzo en la realización de las mismas.

2.- Para valorar el trabajo cooperativo mediante proyectos, según se establece en las líneas del proyecto de dirección del centro: CE Se ha trabajado activamente en equipoparticipando en la toma de decisiones y en la gestión de los conflictos surgidos.

Por tanto, para la evaluación y calificación del alumnado, tenemos que considerar:

- Criterios de evaluación comunes establecidos en el Proyecto Educativo del Centro.
- Criterios de evaluación propios del módulo:
Establecidos en la Orden de 29 de julio de 2015, para cada resultado de aprendizaje del módulo y relacionados en las tablas de unidades expuestas anteriormente.

7.1.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN -

Según establece el artículo 16 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, la evaluación de los módulos profesionales cursados en el centro se reflejará en una calificación numérica de 1 a 10 sin decimales, considerándose positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para cada **evaluación** obtendremos la calificación de nuestro módulo aplicando la siguiente media ponderada:

Criterios de evaluación	Peso en la calificación de la evaluación
CE específicos de cada RA del módulo (establecidos en el anexo I de la Orden 11 de marzo de 2013)	90 %
CE comunes a todos los RA (establecidos en el PEC): · Se ha participado activamente en las tareas y actividades propuestas en clase, mostrando interés y esfuerzo en la realización de las mismas.	5%
Se ha trabajado activamente en equipo participando en la toma de decisiones y en la gestión de los conflictos surgidos	5%

Curso 2024 – 2025

Para obtener la calificación global del módulo, se sumará la calificación de los distintos RA, ponderados según la siguiente tabla:

Criterios para la evaluación positiva del módulo		
Calificación de cada RA (Resultado de aprendizaje): ©		Ponderación
RA 1	© ≥ 5	20%
RA 2	© ≥ 5	20%
RA 3	© ≥ 5	25%
RA 4	© ≥ 5	20%
RA 5	© ≥ 5	8%
RA 6	© ≥ 5	7%

7.2.- RECUPERACIÓN

El alumno/a que no haya superado el módulo profesional mediante evaluación parcial, o desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase durante el mes de junio (mínimo hasta el día 22) como establece el artículo 12 de la Orden 29 de septiembre de 2010 sobre la evaluación de la FPI.

Plan de refuerzo. -El alumnado que deba acudir a dicho plan de refuerzo, sólo recuperará aquellos resultados de aprendizaje no alcanzados durante el resto del curso. Para ello, realizará todas las actividades propuestas por el profesorado. Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos, cumplimentación de modelos, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las deficiencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

Plan de mejora. -El alumnado que, habiendo superado el módulo profesional, desee mejorar la calificación obtenida, podrá presentarse a pruebas específicas que se realizarán en el mes de junio, antes de la fecha de finalización del régimen ordinario de clase, y que presentarán mayor nivel de exigencia que las realizadas durante las evaluaciones parciales, para comprobar que han adquirido mayor nivel de los resultados de aprendizaje del módulo, contextualizando así el plan de mejora a las características de este tipo de alumnado.

Curso 2024 – 2025

8.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La atención a la diversidad del alumnado se debe encuadrar en un modelo educativo flexible y al mismo tiempo integrador. Distinguiremos principalmente dos tipos de casos:

- Alumnos con diferentes niveles de conocimientos, intereses y motivaciones: **Atención a la diversidad.**
- Alumnos en los que se aprecian dificultades físicas, materiales, de comunicación, etc.: **Adaptaciones de acceso.**

En referencia a la **atención a la diversidad**, debido a que el grupo es muy heterogéneo en cuanto a su procedencia (bachillerato, grado medio, estudios universitarios no finalizados), los conocimientos iniciales de los alumnos son muy diferentes y, por tanto, la situación de partida es también diferente y los conceptos y destrezas a adquirir suponen para algunos más complejidad que para el resto.

Adicionalmente, cada persona aprende de manera distinta a las demás: utiliza diferentes estrategias, aprende con diferentes velocidades e incluso con mayor o menor eficacia incluso aunque tengan las mismas motivaciones, el mismo nivel de instrucción, la misma edad o estén estudiando el mismo tema.

Dispondremos de varios recursos para atender a la diversidad:

- ❖ La relación de actividades propuestas en cada unidad siguen un orden creciente de dificultad, permitiendo a cada alumno avanzar acorde a sus capacidades y a su ritmo de aprendizaje. En esta relación de actividades se contemplarán tanto actividades de refuerzo o consolidación como actividades de ampliación.
- ❖ Dinámicas de aprendizaje cooperativo que, a través de la interdependencia positiva facilitan la integración de los alumnos y la motivación de los menos implicados inicialmente.
- ❖ Creación de grupos heterogéneos para abordar las dinámicas de grupo, de manera que se facilite la integración de los alumnos con problemas en equipos de trabajo mixtos y diversos para que en ningún momento se sientan discriminados. Si se crea un buen ambiente de grupo, los mismos compañeros se ayudarán entre ellos favoreciendo el proceso de aprendizaje.

Se distinguen varios tipos de características diferentes que definirá y condicionará el tipo de atención a prestar al alumnado:

- ✓ **Alumnado con un mayor nivel de conocimientos y/o que tienen una mayor facilidad para adquirir y asimilar nuevos contenidos educativos.** Se prestará especial atención a la posible pérdida de motivación en el módulo por este tipo de alumnado. La medida definida para este tipo de situación es realizar actividades complementarias de ampliación a este alumnado, siempre dentro del contexto de una adaptación curricular no significativa. Las actividades complementarias serán de diverso tipo: realización de un mayor número de boletines de ejercicios, aumento del grado de complejidad de los mismos, así como la realización de trabajo específicos fuera del aula. Estas actividades se tendrán en cuenta a la hora de la evaluación positiva del alumnado.
- ✓ **Alumnado con un menor nivel de conocimientos y/o que tienen una menor facilidad para adquirir y asimilar nuevos contenidos educativos.** Como en el caso anterior, se prestará especial atención a la posible pérdida de motivación en el módulo por este tipo de alumnado.

Curso 2024 – 2025

9.- MATERIALES DIDÁCTICOS

Libro de texto Protocolo Empresarial Ed. Paraninfo. Apuntes y material escrito y audiovisual que se facilite a los alumnos.
Textos legales y normativa aplicable.
Formularios y modelos reales o extraídos de las correspondientes páginas web.
Videos y fragmentos de obras audiovisuales que pongan de manifiesto aspectos del temario

Curso 2024 – 2025

Charlas de personas relacionadas con el desempeño profesional del área que acudan al centro (según evolución de la pandemia)

Visitas a empresas o instituciones relacionadas con el módulo (según evolución de la pandemia)

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN -

Esta programación será revisable en cualquier momento del curso académico, y en todo caso se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación al curso. Asimismo, esta programación habrá de ser completada con una programación de carácter semanal o trimestral, donde se recoja el desarrollo de las diferentes unidades didácticas que hemos establecido en la misma, y que nos servirá para ir constatando el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos y la adecuación de la metodología utilizada de cara a la diversidad de intereses, motivaciones y necesidades que pueda presentar el alumnado, realizando una revisión de la programación anual cuando resulte necesario, hecho que se recogerá en la Memoria Final de curso, y será considerado de cara a la planificación del próximo año.