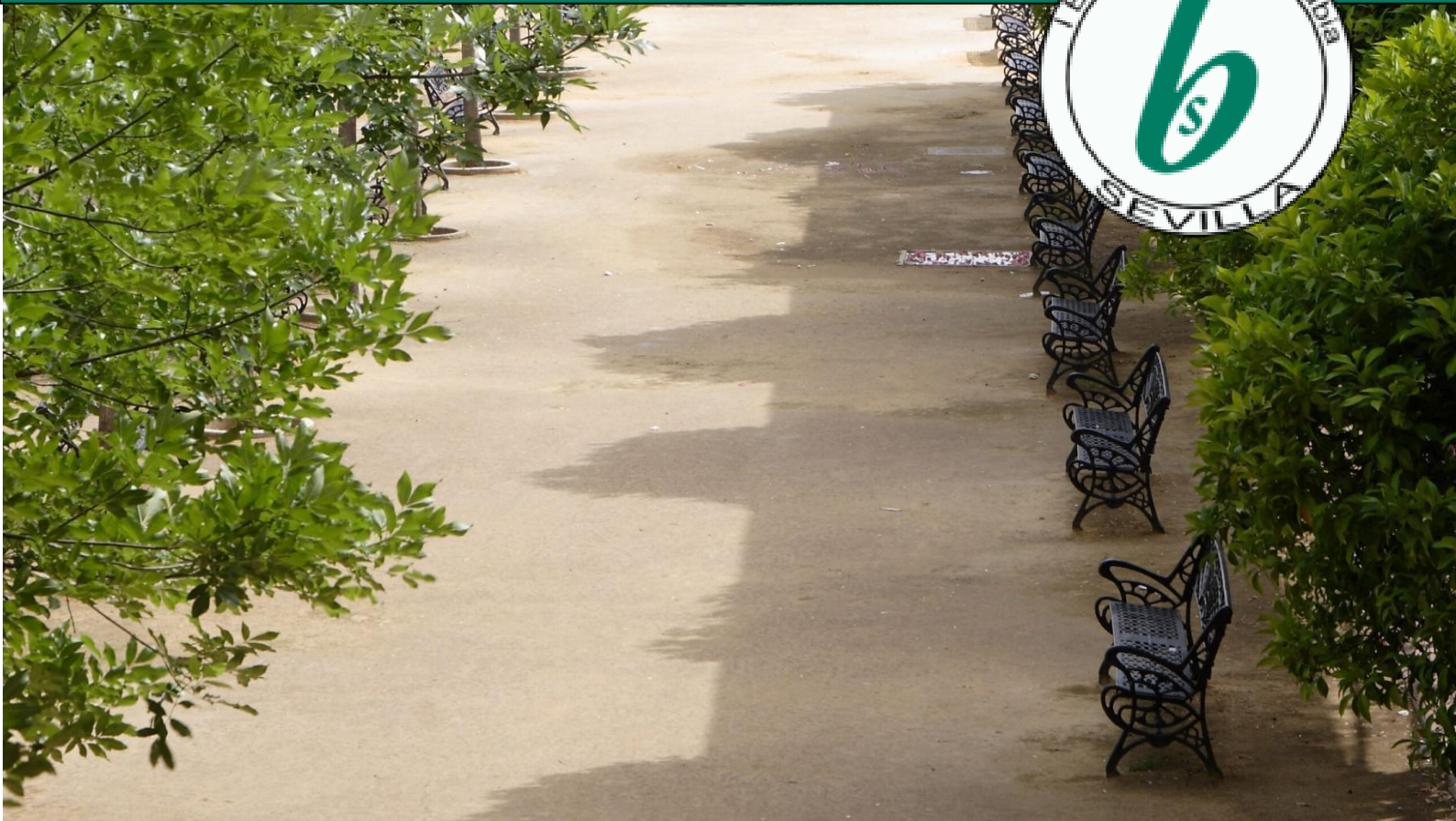




0661. PROTOCOLO EMPRESARIAL

**CICLO DE GRADO SUPERIOR:
Asistencia a la Dirección**

Curso 2025/26

Departamento de Administración y Gestión

ÍNDICE

Introducción	2
Contextualización de la programación al centro y su entorno	2
Identificación	3
Normativa	4
Objetivos Generales y competencias profesionales	5
Competencia General:	5
Objetivos generales:	5
Competencias profesionales, personales y sociales:	6
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados	8
Resultados de aprendizaje trasladado a la formación en la empresa	8
Contenidos. Obtención de unidades de trabajo del módulo a partir de los resultados de aprendizaje.	
Temporalización	10
Primer Trimestre	10
Segundo Trimestre	10
Tercer Trimestre	10
Contenidos transversales	10
Metodología	11
Evaluación	12
Procedimiento de evaluación	12
Instrumentos de evaluación	12
Instrumentos de calificación	12
Evaluación del proceso de Enseñanza	12
Pérdida de la evaluación continua:	12
Interrupción de la actividad formativa durante la FFEOE	12
Tránsito entre planes de estudios (Alumnos pendientes)	12
Atención a la diversidad	14
Materiales y recursos didácticos	15
Actividades complementarias y extraescolares	16

Introducción

La presente programación pretende sistematizar los aspectos fundamentales del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo **0661. Protocolo Empresarial**, que debe dirigir hacia la obtención de este título en el IES Beatriz de Suabia (Sevilla), a partir del análisis del entorno de la localidad, así como a partir de los aspectos de la filosofía de centro, indicados dentro del Proyecto de Centro, y de la contribución al mismo desde el Departamento de Familia Profesional de Administración y Gestión del mismo IES.

Contextualización de la programación al centro y su entorno

Para programar este módulo se ha tenido en cuenta el entorno económico-social y las posibilidades de desarrollo de éste.

Los alumnos de los ciclos son adultos en un gran porcentaje, con interés por los estudios, aunque muy heterogéneos. Algunos tienen las metas claras y proceden de orígenes y resultados académicos muy diversos (FP Básica, ESO ordinaria, ESO con diversificación curricular, Pruebas de Acceso a Ciclos Formativos, Bachillerato, Pruebas de acceso a CFGS, etc.). En pocos casos, el alumnado viene desmotivado o falto de ilusión. Ante esta heterogeneidad, se irá adaptando la metodología y los sistemas de aprendizaje, sin olvidar los objetivos marcados normativamente, son la referencia a la hora de realizar la presente programación. Específicamente el alumnado que asiste a los Ciclos Formativos posee niveles socioeconómicos medios, y en su mayoría proceden de dos localizaciones: La mayoría de la ciudad de Sevilla, de los diversos barrios y enclaves de la misma. Por otro lado, de diversas localidades de las comarcas de los Alcores, la Campiña de Carmona y otros municipios limítrofes, donde el transporte hace más fácil el desplazamiento a la capital que a otras localizaciones para la formación del alumnado. El centro, en este sentido, cuenta con turnos diurno y de tarde en los ciclos formativos.

Dentro de este entorno demográfico y económico, nace y desarrolla su actividad formativa los Ciclos Formativos en el IES Beatriz de Suabia.

Identificación

IDENTIFICACIÓN GENERAL	
Centro	I.E.S. Beatriz de Suabia
Código centro	41009871
Curso	2025/2026
Departamento	Administración y Gestión

IDENTIFICACIÓN DEL CICLO	
Denominación	Asistencia a la Dirección
Nivel	Formación Profesional de Grado Superior
Duración	2000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-5b. Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior

CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO	
Denominación	0661. Protocolo Empresarial
Duración	175 horas
Correspondencia con Unidades de competencias	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

Normativa

LEYES ORGÁNICAS SOBRE EL SISTEMA EDUCATIVO Y DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES
- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002) - Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007) - Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE). (BOE 30-12-2020)
NORMATIVA REGULADORA EL SISTEMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. - Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. - Real Decreto 659/2023, que establece las bases de la ordenación del sistema - Real Decreto 278/2023, que define el calendario de implantación de la nueva ley. - Real Decreto 69/2025, que modifica el enfoque de los currículos hacia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
NORMATIVA REGULADORA DEL FUNCIONAMIENTO Y DE LOS CENTROS EDUCATIVOS.
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010) - Orden de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)
NORMATIVA QUE REGULA SOBRE LA EVALUACIÓN
Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
NORMATIVA DERIVADA DE LA IMPLANTACIÓN DE LA FP DUAL Y LA FFEOE
- Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. - Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas. - Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas. - Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía. - Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
NORMATIVA QUE REGULA EL TÍTULO
Real Decreto 1582/2011 de 4 noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.



- 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.



Objetivos Generales y competencias profesionales

Competencia General:

La competencia general de este título consiste en asistir a la dirección y otros departamentos en las actividades de organización, representación de la entidad y funciones administrativa y documental; gestionar la información y la comunicación interna y externa de la misma, y realizar otras tareas por delegación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, aplicando la normativa vigente y protocolos de gestión de calidad que aseguren la satisfacción del cliente o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Objetivos generales:

- a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.
- b) Interpretar las normas lingüísticas, el vocabulario, los modelos y vías de comunicación, aplicando los apropiados a cada situación profesional para comunicarse en dos lenguas extranjeras.
- c) Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimientos para organizar la agenda y las comunicaciones.
- d) Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.
- e) Identificar los diferentes documentos jurídico-empresariales, describiendo sus características y vías de gestión para tramitarlos ante administraciones públicas.
- f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.
- g) Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.
- h) Analizar los requisitos y técnicas de gestión de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, aplicando la normativa en vigor para realizar tareas administrativas en ellas.
- i) Interpretar la normativa, los métodos y las técnicas de selección y formación de recursos humanos, relacionándolas con cada tipo de empresa para realizar y controlar las tareas administrativas de estas funciones.
- j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.
- m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente o asistenta de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.

MÓDULO PROFESIONAL: Organización de Eventos Empresariales

- n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
- ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- s) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- w) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

Competencias profesionales, personales y sociales:

- a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
- b) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.
- c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.
- d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.
- e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.
- f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.

MÓDULO PROFESIONAL: Organización de Eventos Empresariales

- g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, con una visión global e integradora de esos procesos.
- i) Realizar y controlar las tareas administrativas de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- r) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- t) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- u) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados

Resultados de aprendizaje trasladado a la formación en la empresa

En base a la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la formación profesional, y al Real Decreto 69/2025, que modifica el enfoque de los currículos hacia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, se propone realizar una formación dual integral, por la que todos los módulos formativos trasladarán resultados de aprendizaje a la formación en empresa. Siguiendo dichas instrucciones esta formación dual es personalizada por la que se determinará en cada caso qué RA y sus criterios de evaluación serán trasladados a las empresas realizando un programa formativo individual por alumno y empresa.

El/los resultados de aprendizaje que se van a dualizar en la FFEOE (y por ende, tendrán que ser evaluados por la empresa u organismo equiparado) con sus correspondientes criterios de evaluación, son los siguientes:

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.
- c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.
- d) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- e) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.
- 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.

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.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.
- b) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.
- c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.

MÓDULO PROFESIONAL: Organización de Eventos Empresariales

- d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.
- e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.
- f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.
- h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- 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.
- 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.
- 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.

3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.
- b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.
- c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.
- d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).
- e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
- f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.
- h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.
- i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.
- 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.

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.

Criterios de evaluación:

- 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").
- b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).
- c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.
- d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.
- e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.
- f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.
- g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.
- h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.
- i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.
- j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.

Criterios de evaluación:

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

MÓDULO PROFESIONAL: Organización de Eventos Empresariales

h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario.

6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.
- b) 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.
- c) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.
- g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección.
- h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.
- 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.
- j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

Los RAs y criterios de evaluación generales para este módulo profesional son:

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.

Criterios de evaluación: a, b y h.

6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterios de evaluación: e y f.

Debido a que este curso académico el período de la FFEOE coincide íntegramente con el período lectivo correspondiente a la segunda evaluación, en caso de que se produjera cualquier anomalía en la valoración de los criterios de evaluación dualizados en la empresa, la calificación con la que el alumno/a aparecerá en el boletín de notas de la segunda evaluación para el módulo de Tratamiento de la Documentación Contable será la nota arrastrada de la primera evaluación.

Contenidos. Obtención de unidades de trabajo del módulo a partir de los resultados de aprendizaje. Temporalización

UNIDAD 1. EL PROTOCOLO

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Conocer el concepto de protocolo, su origen y evolución. ■ Diferenciar los distintos tipos de actos protocolarios. ■ Valorar la importancia de las reglas básicas de comportamiento. ■ Adaptar el protocolo a los requerimientos particulares de cada situación. ■ Conocer las líneas generales del protocolo a nivel mundial.	1.1. Definición. 1.2. Origen y evolución del protocolo. 1.3. Clases de protocolo. 1.4. Tipología de actos. 1.5. Protocolo y eficacia personal: saber ser, saber estar, saber funcionar y saber interactuar. 1.6. Adaptación del protocolo a los requerimientos particulares de cada situación. 1.7. Normas generales de comportamiento. 1.8. Etiqueta en la red (netiqueta). 1.9. Usos y costumbres interculturales. 1.10. Protocolo internacional.

UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Diferenciar el significado de la comunicación verbal y no verbal. ■ Valorar la importancia de desarrollar habilidades sociales. ■ Identificar las barreras de comunicación. ■ Conocer las características de los distintos tipos de medios de comunicación. ■ Seleccionar diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.	2.1. Definición. 2.2. Elementos de la comunicación. 2.3. Pasos en el proceso de comunicación. 2.4. Evaluación de códigos en la empresa. 2.5. Expresión verbal. 2.6. Expresión no verbal. 2.7. Las barreras de la comunicación. 2.8. Habilidades sociales para la comunicación en el entorno de trabajo. 2.9. Estrategias eficientes ante situaciones conflictivas en el ámbito laboral. 2.10. Asertividad. 2.11. Tipos de comunicación organizacional. 2.12. Tipos de medios de comunicación. 2.13. Medios de comunicación social: relaciones de la empresa.

UNIDAD 3. CARACTERIZACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS Y ELEMENTOS DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Definir los fundamentos y elementos de las relaciones públicas. ■ Identificar y clasificar el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes. ■ Reconocer los distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones. ■ Seleccionar los diferentes recursos de las relaciones públicas. ■ Valorar la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la responsabilidad social corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones. ■ Analizar 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.	3.1. Definición de las relaciones públicas. 3.2. Origen y evolución de las relaciones públicas. 3.3. Elementos de las relaciones públicas. 3.4. Acciones propias en la aplicación de los fundamentos de las relaciones públicas: el público y la adecuación de la actividad. 3.5. Funciones del relaciones públicas. 3.6. Objetivos de las relaciones públicas. 3.7. Recursos de las relaciones públicas. 3.8. Análisis de la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y un gabinete de prensa o comunicación. 3.9. Identidad corporativa. 3.10. Imagen corporativa. 3.11. Tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones. 3.12. Interés por mantener la imagen y la identidad corporativa de la empresa. 3.13. Responsabilidad social corporativa: ámbitos de aplicación.

UNIDAD 4. SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE PROTOCOLO

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Identificar los conceptos básicos del protocolo. ■ Valorar la importancia del protocolo y la proyección de los actos según el tipo de actos protocolarios. ■ Diferenciar la precedencia, sistemas de presidencia y de colocación de invitados. ■ Conocer el diseño, planificación y organización de actos protocolarios. ■ Diseñar la documentación necesaria según el acto protocolario: programa, cronograma, invitaciones y presupuesto económico, entre otros. ■ Valorar la importancia de calidad, las desviaciones y medidas de corrección, así como las medidas de seguridad en los actos protocolarios.	4.1. Conceptos básicos de protocolo. 4.2. Importancia del dominio del protocolo en las empresas y proyección de los actos protocolarios. 4.3. Precedencias. 4.4. Presidencia y ubicación de asistentes. 4.5. Tratamientos. 4.6. Gestión de acciones. 4.7. Entorno de los actos. 4.8. Estructura básica de un acto. 4.9. Técnicas de protocolo: organización y planificación de actos protocolarios. 4.10. Documentación necesaria en los actos protocolarios. 4.11. La seguridad en actos protocolarios. 4.12. La calidad en el desarrollo de actos protocolarios: indicadores de calidad.

UNIDAD 5. PROTOCOLO EMPRESARIAL

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Identificar las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales según la naturaleza, tipo de acto y público al que va dirigido. ■ Diferenciar los actos protocolarios nacionales de los internacionales. ■ Conocer la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo. ■ Valorar la importancia de los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa. ■ Analizar el diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido. ■ Valorar la importancia de la imagen personal y la coordinación del evento.	5.1. Definición de protocolo empresarial. 5.2. Características del protocolo empresarial. 5.3. Objetivos de actos empresariales protocolarios. 5.4. Normas de protocolo empresarial internacional. 5.5. Presidencias y ordenación de precedencias en protocolo empresarial. 5.6. Documentación necesaria en los actos protocolarios empresariales. 5.7. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial. 5.8. Clasificación de los actos empresariales protocolarios. 5.9. Creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas. 5.10. La coordinación del evento.

UNIDAD 6. PROTOCOLO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Identificar los elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales: banderas, himnos, escudos y otros tales como condecoraciones y títulos. ■ Diferenciar los criterios para establecer la presidencia en actos oficiales. ■ Identificar la normativa de protocolo y precedencias oficiales del estado y otras instituciones. ■ Describir la ordenación de banderas e himnos según el tipo de acto protocolario. ■ Valorar los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación para las instituciones. ■ Comprobar las partidas presupuestarias reservadas para la comunicación institucional.	6.1. Concepto y características del protocolo institucional. 6.2. Normas de protocolo institucional. 6.3. Clases de actos: actos de carácter general y actos de carácter especial. 6.4. Objetivos de los actos protocolarios institucionales. 6.5. Normas legales sobre protocolo institucional: presidencias, precedencias en toda España, tratamientos honoríficos y protocolo de autoridades. 6.6. Elementos simbólicos y/o de representación de países: las banderas, los himnos, los escudos y otros. 6.7. La identidad institucional. 6.8. Manual de protocolo institucional. 6.9. Medios de relación de las instituciones. 6.10. La etiqueta en el vestir en protocolo institucional. 6.11. Ejemplificación de actos protocolarios institucionales.

UNIDAD 7. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE APOYO A LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES PROFESIONALES

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Valorar la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico e integrador de las relaciones profesionales. ■ Analizar las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación. ■ Identificar las técnicas de dinamización e interacción grupal. ■ Conocer actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, dentro de la política de comunicación empresarial, incluidas las situaciones de crisis. ■ Diferenciar el protocolo interno y el protocolo externo.	7.1. Las relaciones públicas y otras disciplinas conexas. 7.2. Normas de la organización. 7.3. Técnicas de las relaciones públicas. 7.4. Áreas de responsabilidad de la organización. 7.5. Manual operativo. 7.6. Manuales de estilo. 7.7. La política de comunicación empresarial. 7.8. Técnicas de dinamización e interacción grupal. 7.9. Protocolo interno. 7.10. Protocolo externo.

UNIDAD 8. ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO Y COMPROMISOS DE CALIDAD EMPRESARIAL

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Identificar los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, las normativas de consumo y reclamaciones. ■ Conocer las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio. ■ Diferenciar las sugerencias de las quejas y las reclamaciones, valorando su importancia como elemento de mejora continua. ■ Analizar la estructura y elaboración de un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones. ■ Analizar la estructura y características de cartas de calidad y compromisos de servicio según el protocolo de la empresa.	8.1. Normativa de consumo y legislación básica en materia de reclamaciones. 8.2. La calidad integral. 8.3. Cartas de servicio y compromisos de calidad. 8.4. Rangos de compromisos de calidad. 8.5. Garantías del producto o servicio. 8.6. Centros de atención al cliente. 8.7. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

UNIDAD 9. PROMOCIÓN DE ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO

OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
■ Valorar la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario. ■ Analizar las modalidades, variables y actitudes correctas de la atención al cliente/usuario, y la importancia de superar las expectativas del mismo. ■ Identificar las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario. ■ Conocer la supervisión de la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección y que se ajuste a la imagen corporativa. ■ Valorar la importancia de la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	9.1. Código deontológico. 9.2. Análisis de las expectativas de atención de los diferentes tipos de clientes o usuarios. 9.3. Atención al cliente /usuario y al proveedor. 9.4. La cultura de empresa. 9.5. El/la asistente de dirección como reflejo de la imagen corporativa de la empresa frente al cliente/usuario. 9.6. Habilidades sociales en la atención al cliente o usuario. 9.7. Valoración de la actitud de servicio al cliente y actitud profesional. 9.8. Protección de datos: aseguramiento de la reserva y confidencialidad.

Primer Trimestre

BQ	UT	TÍTULO	SESIONES	T
I	1	EL PROTOCOLO	15	T1
	2	LA COMUNICACIÓN	15	
	3	CARACTERIZACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS Y ELEMENTOS DE LAS RELACIONES PÚBLICAS	10	
II	4	SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE PROTOCOLO	15	
	5	PROTOCOLO INSTITUCIONAL	15	
		Total Horas	70	

Segundo Trimestre

Período FFEOE.

Tercer Trimestre

BQ	UT	TÍTULO	SESIONES	T
III	6	PROTOCOLO EMPRESARIAL	10	T3
	7	COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE APOYO A LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES PROFESIONALES	10	
	8	ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO Y COMPROMISOS DE CALIDAD EMPRESARIAL	10	
	9	PROMOCIÓN DE ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE O USUARIO	10	
		Total Horas	40	

Contenidos transversales

La normativa educativa recoge la transmisión de valores en las aulas para facilitar la formación integral del alumnado y conseguir una ciudadanía democrática, pacífica y solidaria.

Según lo establecido en el art. 39 y 40 de la LEA, el capítulo I del Título preliminar de la LOE, el Decreto 327/2010 en su artículo 23.c) y los contenidos priorizados por el proyecto educativo del centro, señalamos los contenidos transversales que tienen mayor relación con el módulo de Técnica contable:

Coeducación.

- Educación medioambiental.
- Educación moral y cívica.
- Educación intercultural.
- Tecnologías de la información y la comunicación.
- Cultura andaluza.

En ellos incidirá el profesor a la hora de desarrollar los contenidos, debatir sobre cuestiones de actualidad y pedir respeto en las participaciones.

Metodología

El trabajo en el aula se basará en los siguientes aspectos metodológicos:

- Cada unidad didáctica se iniciará detectando el punto de partida o conocimientos previos del alumnado, junto con las expectativas o intereses respecto al tema.
- Se hará una introducción general con explicaciones breves y esquemáticas de los diferentes aspectos del temario, mostrando claramente lo principal de lo accesorio y los objetivos que se pretenden alcanzar.
- Inicio de la sesión con el repaso de lo realizado en la sesión anterior.
- Participación continua y activa del alumnado de manera que sea el protagonista de su propio aprendizaje. Se fomentará el diálogo comprobando, con ello, el grado de comprensión y conocimientos.
- Facilitar al alumnado la posibilidad de preguntar e intervenir en clase.
- Se realizarán referencias continuas a la práctica con la elaboración, uso, gestión y archivo de documentos utilizados en las empresas.
- Se elaborarán por parte del alumnado documentos contractuales y de carácter administrativo en el ámbito empresarial.
- La corrección de las actividades se hará en clase y/o Classroom.
- Se fomentará el uso de las TIC.

ACTIVIDADES.

Actividades de enseñanza aprendizaje.

A su vez se dividen en:

-Introducción- motivación. Este tipo de actividades me permitirán introducir la unidad didáctica de forma motivadora, partiendo de un texto, una pregunta, una charla, un coloquio... en torno a planteamientos de casos prácticos reales o simulados, y a partir de la cual podremos observar el nivel de partida de nuestros alumnos/as sobre el tema objeto de estudio, a la vez que vamos a motivarlos para afrontar con éxito los nuevos contenidos a aprender.

-Conocimientos previos. Orientadas a conocer las ideas, opiniones, aciertos u errores del alumnado sobre los contenidos a desarrollar y sus conocimientos previos. Se planteará la exposición de comentarios por parte de los alumnos/as sobre sus experiencias teóricas o profesionales sobre el tema.

-Desarrollo/Profundización. Permiten la adquisición de los objetivos y contenidos propios de la unidad que estemos trabajando, podrán realizarse de forma individual o grupal mediante supuestos prácticos por unidades y/o bloques de contenidos. Entre estas actividades podemos encontrar:

- Actividades de refuerzo: imprescindibles para la atención a la diversidad, ayudando a los alumnos con dificultades de aprendizaje a alcanzar los mismos objetivos que el resto del grupo.
- De ampliación: permiten continuar construyendo nuevos conocimientos o profundizando en ellos con ejercicios con un mayor grado de complejidad.
- Actividades finales o de síntesis: permiten al alumno recapitular, resumir, revisar y aplicar los aprendizajes a otras situaciones y contextos.

Actividades TIC.

Haremos uso de distintas páginas Web y utilizaremos Internet como herramienta de búsqueda de información entre otras.

Actividades de evaluación.

Su objetivo es evaluar al alumno para ver el grado de consecución de los criterios de evaluación asociados a cada RA. Para su preparación, la profesora tendrá en cuenta las actividades de enseñanza aprendizaje y de refuerzo realizadas anteriormente por el alumnado.

A tenor del resultado obtenido por el alumnado, se deberán realizar o no, de nuevo, actividades de refuerzo.

Evaluación

Procedimiento de evaluación

Normativa básica de evaluación.

- 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.
- Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Reales Decretos y Ordenes que regulan los Títulos de cada Ciclo Formativo.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Instrucciones de 13 de julio de 2021, de la Viceconsejería de Educación y Deporte relativas a la organización de los centros docentes y a la flexibilización curricular para el curso escolar 2021-2022.

Proceso de evaluación.

Para realizar este proceso se informará al alumnado que va a ser evaluado en tres momentos diferentes a lo largo del curso:

Evaluación inicial. Al principio, es decir, al comienzo del curso académico una vez explicado en qué consiste el módulo, es decir, sus contenidos, cuál va a ser la metodología y cómo se va a evaluar al finalizar el mismo, se iniciará un período para realizar una Evaluación Inicial.

Se partirá, así, de una evaluación inicial en la que se trate no solo de detectar el nivel de conocimientos de partida, sino también conocer las preferencias, las expectativas, las motivaciones, las actitudes y aptitudes, las situaciones personales de los alumnos, etc., para tener una referencia de partida y obrar en consecuencia. Para ello se partirá de la realización de pruebas, cuestionarios, observación en clase, así como de la recogida de información, que podrá proceder de:

- a) Los informes individualizados de evaluación de la etapa anteriormente cursada que consten en el centro docente o que aporte el alumnado.
- b) Los estudios académicos o las enseñanzas de formación profesional previamente cursadas, tanto en el sistema educativo como dentro de la oferta de formación para el empleo.
- c) El acceso mediante prueba para el alumnado sin titulación.
- d) Los informes o dictámenes específicos del alumnado con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo educativo que pertenezcan al grupo.
- e) La experiencia profesional previa del alumnado.
- f) La matrícula condicional del alumnado pendiente de homologación de un título extranjero.
- g) La observación del alumnado y las actividades realizadas en las primeras semanas del curso académico.

MÓDULO PROFESIONAL: Organización de Eventos Empresariales

La evaluación inicial será el punto de referencia para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado. Esta evaluación en ningún caso conllevará calificación para el alumnado.

Evaluación continua. A lo largo del Curso Académico, en las distintas evaluaciones trimestrales. Se realizará una Evaluación Continua durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje de las distintas unidades de trabajo, y para ello, se utilizarán distintos instrumentos de evaluación.

Evaluación final. Al final del curso académico. Se realizará una evaluación final teniendo en cuenta las evaluaciones anteriores, y cuyo resultado indicará si el alumnado ha logrado o no los resultados de aprendizaje asociados a este módulo.

Pero a este resultado, según la ley hay que asignarle un valor numérico redondeado del 1 al 10, así que, el alumno habrá superado el módulo, es decir, habrá alcanzado los resultados de aprendizaje necesarios en este módulo que contribuyen a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales, que a su vez capacitan para alcanzar los objetivos generales del ciclo (y la suma de estos la competencia general), cuando el alumnado obtenga un 50% (5 puntos) en cada criterio de evaluación asociado a cada Resultado de aprendizaje.

Para calcular ese valor numérico arriba mencionado, se utilizarán la ponderación de los criterios de calificación, que van asociados a unos instrumentos de evaluación.

Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación serán diseñados teniendo en cuenta la consecución de los resultados de aprendizaje y sus correspondientes criterios de evaluación, así como los contenidos a desarrollar en cada unidad didáctica, de forma que permitan comprobar su nivel de consecución.

Serán los siguientes:

- Pruebas objetivas teórico-prácticas, orales y/o escritas, programadas realizadas a lo largo de cada trimestre sobre los contenidos propuestos y relacionadas con los criterios de evaluación de cada resultado de aprendizaje. La no presentación a la prueba en la fecha y hora establecida supone la no realización de la misma y su realización posterior, bien oral en la fecha establecida por la profesora o escrita en el día de la recuperación del trimestre.
- Actividades evaluables de clase, orales y/o escritas, obligatorias, programadas pero no concretada la fecha. La no presentación a la prueba supone la no realización de la misma y su realización en el día de la recuperación del trimestre.
- Actividades evaluables del cuaderno del alumno (no lo son todas), donde se recogen las actividades realizadas en casa y en clase.
- Observación directa del alumno.

Instrumentos de calificación

Calificación correspondiente a cada trimestre.

La calificación de cada trimestre quedará establecida en función de:

- Las pruebas objetivas teórico-prácticas programadas realizadas a lo largo del trimestre, debiendo superar con, al menos, un 50% cada criterio de cada RA evaluado.

El número de pruebas a realizar cada trimestre variará, según el grado de cumplimiento de la programación, entre un mínimo de dos y un máximo de cinco. **Este instrumento se pondera con un porcentaje del 50%** para evaluar la consecución de cada criterio. El peso de cada prueba en la nota del trimestre del módulo, dependerá del porcentaje asignado a cada criterio y Resultado de aprendizaje evaluado. Más adelante se recoge la tabla con la ponderación de los criterios asignados a cada RA, que se publicará en la web del centro y se le comunicará al alumnado antes de la evaluación.

La no presentación a las pruebas en el día y hora fijados supondrá la no evaluación de los criterios relacionados con ella. Tras justificar debidamente la falta, el alumno realizará la prueba junto a la de recuperación del trimestre o a la de junio.

- La realización, entrega y resolución adecuada de trabajos y actividades evaluables realizados en casa y/o en clase. Se valorará además de su resolución correcta, la capacidad de razonamiento, la iniciativa, interés, dedicación, respeto a las opiniones del resto de compañeros y profesora, buena presentación, esfuerzo por rectificar los errores y creatividad y originalidad (no copiadas) en la realización de los mismos. Cada actividad no entregada en tiempo y forma, no realizada o realizada incorrectamente, impide la evaluación de ese criterio o que no lo haya superado si no consigue el 50% del mismo. Al alumno que falte a clase el día en que el/la profesor/a solicite la realización, entrega o corrección de una actividad evaluable, y no la haya entregado ese día o anteriormente por alguna vía autorizada, se tendrá por no realizada y no se evaluará ese criterio. Las fechas de entrega y realización son improrrogables, salvo que el/la profesor/a indique otra cosa, sin que exista el derecho a repetición de las mismas. Se recuperará en la prueba establecida para la recuperación del trimestre. **Este instrumento se pondera con porcentaje del 50%** para evaluar la consecución de cada criterio.
- La observación en clase, medirá el interés, participación, dedicación y originalidad. Si el alumno no asiste a clase, presencial o virtual, impedirá la utilización de este instrumento.

A aquel alumno al que no se le pudieran aplicar los instrumentos enumerados con anterioridad se le aplicará un sistema de evaluación alternativo, consistente en: en una prueba escrita en cada trimestre y/o la entrega de las actividades o trabajos asignados por el profesor, en las que se incluirán todos los contenidos de ese trimestre.

Cuando el profesorado observe cualquier situación anómala (intento de copiar, facilitar información a un compañero, etc.) durante el desarrollo de una prueba individual, el alumno tendrá un cero en los criterios evaluados en la misma. Se considerará que un alumno está copiando si, además del uso de los elementos tradicionales (chuletas, folios con las preguntas escritas, libro abierto...) se detecta el uso de calculadoras, audífonos, teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos que sean programables, con capacidad para el almacenamiento de voz y/o datos de transmisión de los mismos. Tampoco se permite el uso de relojes que aporten algunas prestaciones equivalentes a las anteriores. Igualmente, si se advierte que un trabajo o actividad entregada por el alumno no es original (y para ello se podrán utilizar las herramientas informáticas existentes o el cotejo con las actividades de sus compañeros), los criterios que la evalúan se entenderán suspensos.

Una vez obtenida la nota final de trimestre SI SUPERA LOS 5 PUNTOS Y SIEMPRE QUE SE HAYA SUPERADO CON EL 50% CADA CRITERIO DE CADA RESULTADO DE APRENDIZAJE EVALUADO EN ESE TRIMESTRE, tras realizar las ponderaciones, dicha nota se redondeará al entero superior más próximo si EL PRIMER DECIMAL es igual o superior a 6; y al entero inferior más próximo si es menor a 6. IMPORTANTE: No se aplicará redondeo ANTES DE ESE MOMENTO.

Calificación final del módulo.

Para aquellos alumnos que han superado todas y cada una de las evaluaciones, su calificación final se obtendrá teniendo en cuenta la ponderación ESTABLECIDA PARA EVALUAR CADA CRITERIO ASOCIADO A CADA RESULTADO DE APRENDIZAJE.

Recuperaciones trimestrales.

En los casos en los que el alumno no haya obtenido la calificación exigida en cada trimestre, se podrán establecer actividades específicas de refuerzo que vendrán en función de los conceptos, conocimientos y capacidades implicadas. Además, se realizará una prueba escrita u oral de recuperación para comprobar la consecución de los criterios exigidos para cada resultado de aprendizaje evaluado. Los alumnos que no hayan podido realizar alguna prueba trimestral por causa de ausencia justificada tendrán la oportunidad de superar los criterios no evaluados en este momento, para lo que deberán haber aportado el debido justificante en el momento oportuno. Se supera la prueba obteniendo, al menos, un 50% en cada criterio evaluado. La calificación final obtenida no podrá superar los 7 puntos en cualquier caso. La no presentación a las pruebas en el día y hora fijados supondrá la no evaluación de los criterios relacionados con ella.

Aquellos alumnos que no hayan podido ser evaluados por su falta reiterada de asistencia y no se le pudieran aplicar los instrumentos de evaluación señalados, deberán realizar una prueba escrita en cada trimestre y/o las actividades o trabajos asignados por el profesor, en las que se incluirán todos los contenidos de ese trimestre.

Prueba de junio.

En el caso de que el alumno no haya alcanzado a lo largo del curso, el 50% de todos o algunos de los criterios asociados a cada resultado de aprendizaje y, por tanto, la calificación de todos /algún trimestre sea inferior a cinco puntos, deberá realizar la prueba final en junio, además de asistir con anterioridad a clases de recuperación y repaso y entregar las actividades de refuerzo propuestas para ayudar a superar los Resultados de Aprendizaje no logrados.

En el caso de alumnos que no hayan asistido a clase durante el curso, también deberán realizar una prueba en junio de todos los contenidos del curso para evaluar todos los criterios de cada RA.

En las pruebas de junio, se ha de superar cada criterio asociado a cada Resultado de Aprendizaje con, al menos, el 50%.

Los criterios de evaluación de este módulo profesional de Organización de Eventos Empresariales son los que se determinan 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.

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1	Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	15%
	a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.	15%
	b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.	15%
	c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.	15%

	d) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	15%
	e) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.	15%
	f) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.	15%
	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.	10%
RESULTADO DE APRENDIZAJE 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.	15%
	a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.	10%
	b) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.	10%
	c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.	10%
	d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.	10%
	e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.	10%
	f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	10%
	g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.	10%
	h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	10%
	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.	10%
	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.	5%
	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.	5%
RESULTADO DE APRENDIZAJE 3	Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.	15%
	a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.	10%
	b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.	10%
	c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del	10%

	evento que se va a organizar.	
	d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).	10%
	e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.	10%
	f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	10%
	g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.	10%
	h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.	10%
	i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	10%
	j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.	5%
	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.	5%
RESULTADO DE APRENDIZAJE 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.	15%
	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).	15%
	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 5	Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	20%
	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%
RESULTADO DE APRENDIZAJE 6	Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	20%
	a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.	10%
	b) 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%
	c) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.	10%
	d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	10%
	e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.	10%
	f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.	10%
	g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del 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%

Evaluación del proceso de Enseñanza

La importancia creciente de los procesos de evaluación y autoevaluación así como la valiosa información que los mismos aportan a la toma de decisiones, para la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los resultados del alumnado, es hoy incuestionable. Los centros docentes sostenidos con fondos públicos

MÓDULO PROFESIONAL: Organización de Eventos Empresariales

realizarán la autoevaluación de su propio funcionamiento, de los programas que desarrollan, de los procesos de enseñanza y aprendizaje y de los resultados de su alumnado. Por ello se considera necesario realizar un seguimiento de la práctica docente para detectar de cara a cursos futuros, cuáles han sido las dificultades encontradas, considerar las desviaciones producidas respecto de lo recogido en esta programación y, por tanto, establecer las correspondientes propuestas de mejora.

Satisfacción del alumnado. El otro elemento sobre el que recae el proceso de autoevaluación es el correspondiente a la medición del grado de satisfacción de los alumnos y alumnas con el proceso. Para ello al final del curso se pasará una encuesta con la que medir esta satisfacción por parte de los alumnos y alumnas en el que se cuestionará sobre diversos aspectos que van desde las instalaciones hasta la práctica docente por parte del profesor del módulo. Esta encuesta será objeto de tabulación y los resultados se expresarán en tanto por ciento.

Pérdida de la evaluación continua:

En virtud de lo establecido del artículo 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial, la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

El alumno con un 20% de faltas perderá el derecho a la evaluación continua en el momento que se produzca esa cantidad. En tal supuesto el alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas oportunas entre las dos evaluaciones finales.

Interrupción de la actividad formativa durante la FFEOE

En el caso de incumplimiento por parte del alumnado de los compromisos de participación durante la FFEOE (recogidos en el artículo 18 de la Orden 26 de septiembre de 2025 por la que se regula la FFEOE), el equipo docente valorará si el alumnado:

- Realiza esta fase de formación en otra empresa u organismo equiparado que él/ella aporte, ya sea en el mismo curso o en un curso posterior, o
- Alcanza en el centro docente los resultados de aprendizaje no desarrollados en la empresa en el período de refuerzo establecido entre las dos evaluaciones finales.

Tránsito entre planes de estudios (Alumnos pendientes)

Disposición transitoria primera de la Orden de evaluación de 18 de septiembre de 2025.

El alumnado de segundo que repita curso o haya promocionado con módulos pendientes de primer curso dispondrá hasta la finalización del curso escolar 2026/2027 para completar los estudios iniciados en el marco del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, pudiendo emplear este último curso escolar exclusivamente para cursar los módulos de Formación en Centros de Trabajo y, en su caso, Proyecto. En este periodo, los módulos no superados no tendrán horario lectivo y contarán con un plan personalizado de recuperación.

Estos módulos se evaluarán mediante pruebas finales de evaluación, a excepción de los módulos de Formación en Centros de Trabajo o, en su caso, Proyecto.

MÓDULO PROFESIONAL: Organización de Eventos Empresariales

La evaluación de los módulos pendientes, que tendrá carácter excepcional, se hará coincidir con alguna de las sesiones de evaluación de final del trimestre, hasta agotar las convocatorias de que disponga, teniendo en cuenta el plan personalizado de recuperación, pudiéndose incorporar a la Formación en Centros de Trabajo cuando tenga superados todos los módulos necesarios para ello. Las tres posibles convocatorias de evaluaciones finales se realizarán en las siguientes fechas:

1ª Final: Entre el 9 y el 12 de diciembre de 2025, la 2ª Final: Entre el 23 y el 26 de febrero de 2026 y la 3ª Final: Entre el 1 al 5 de junio de 2026.

Atención a la diversidad

Cuando se dé la circunstancia de que este módulo sea cursado por alumnos o alumnas que presenten necesidades específicas de apoyo educativo pertenecientes a alguna de las siguientes tipologías:

- Discapacidad física.
 - Discapacidad sensorial (auditiva o visual).
 - Trastornos generalizados del desarrollo.
 - Trastornos por déficit de atención y precise de alguna adaptación, tanto metodológica como de adecuación de los procesos de evaluación, el procedimiento a seguir será el siguiente:
1. Solicitar información al Departamento de Orientación del centro, acerca de las necesidades que presenta el alumno discapacidad que presenta el alumno según su informe de evaluación psicopedagógica.
 2. Facilitar el acceso del alumno o alumna al currículo realizando, en colaboración con la Dirección y la Jefatura de Estudios, aquellas modificaciones que sean necesarias en cuanto a necesidades de recursos humanos, distribución de los espacios, disposición del aula, equipamientos, recursos didácticos, métodos de comunicación alternativa, etc....
 3. Determinar las posibles adaptaciones que se le pueden aplicar en metodología, actividades y técnicas de evaluación, siempre que no afecten a la consecución de los objetivos del módulo ni a criterios de evaluación de los mismos ya que éstos deben ser alcanzados por todo el alumnado.
 4. Proporcionar información, orientación y asesoramiento al alumno y a su familia.
 5. Involucrar al resto del grupo para facilitar la integración del alumno en el aula
 6. Tomar las medidas necesarias para garantizar que el alumno tenga acceso a las diferentes pruebas de evaluación y sea valorado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

Material y recursos didácticos

Recursos didácticos materiales:

- Libro de texto recomendado de la editorial Paraninfo.
- Según el tema a tratar se podrá recomendar el manejo de textos concretos.
- Otro material que, a lo largo del curso, la profesora considere de interés.

Recursos audiovisuales:

- Ordenadores con acceso a internet, para la búsqueda de información, descarga de modelos y formularios, etcétera.
- Proyector.
- Programas de tratamiento de textos, hojas de cálculo, etc.
- Presentaciones multimedia PowerPoint facilitadas de cada unidad didáctica en los recursos del profesor de nuestro manual.



Actividades complementarias y extraescolares

No hay previstas para este curso.