

<b>MÓDULO:</b>	<b>PROTOCOLO EMPRESARIAL</b>
<b>CURSO:</b>	<b>2024/2025</b>

<b>DEPARTAMENTO:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>
<b>CICLO FORMATIVO:</b>	<b>ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN</b>
<b>PROFESOR:</b>	<b>MARTA FERNÁNDEZ SORIA</b>

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b><i>INTRODUCCIÓN</i></b>	<b>3</b>
1.1.	PRESENTACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL	4
1.2.	MARCO LEGISLATIVO	4
1.3.	ENTORNO PROFESIONAL	5
<b>2.</b>	<b><i>CONTEXTO</i></b>	<b>6</b>
2.1.	CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	6
2.2.	CONTEXTO DEL CENTRO	7
<b>3.</b>	<b><i>OBJETIVOS GENERALES</i></b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b><i>COMPETENCIAS PROFESIONALES Y GENERALES</i></b>	<b>13</b>
3.1.	Perfil profesional y competencia general	13
3.2.	Competencias profesionales, personales y sociales	13
<b>5.</b>	<b><i>RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	<b>15</b>
5.1.	CONTENIDOS	16
<b>6.</b>	<b><i>ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL CURRÍCULO</i></b>	<b>23</b>
6.1.	ÁREAS DE INTERÉS EN LA FP	23
6.2.	EDUCACIÓN EN VALORES	23
<b>7.</b>	<b><i>METODOLOGÍA</i></b>	<b>24</b>
7.1.	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	25
7.2.	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	27
7.3.	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	30
7.4.	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	31
7.5.	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	32
7.6.	BIBLIOGRAFÍA	32
<b>8.</b>	<b><i>EVALUACIÓN</i></b>	<b>33</b>
8.1.	¿QUÉ, CUÁNDO Y CÓMO EVALUAR?	33
8.2.	CRITERIOS DE CORRECCIÓN	34
8.3.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	35
8.4.	CALIFICACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	39
8.5.	RECUPERACIÓN Y MEJORA DE CALIFICACIÓN	44
<b>9.</b>	<b><i>ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</i></b>	<b>46</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En el contexto del actual sistema educativo (LOMLOE, Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre), la programación es la planificación del proceso de enseñanza y el aprendizaje. Es decir, programar es planificar, concretar y secuenciar los distintos elementos curriculares, partiendo de la normativa propuesta por la administración educativa, en el marco de la autonomía pedagógica a través de la herramienta de planificación docente, reguladas por el Decreto 327/2010 (Plan de Centro: Proyecto Educativo, Proyecto de Gestión y ROF).

Una programación minimiza la necesidad de improvisación en el aula y evita el azar a la vez que atiende a las necesidades y características específicas del alumnado.

La eficacia de la programación didáctica como instrumento de planificación de la actividad en el aula dependerá de la adecuación al contexto, la concreción al currículo oficial, el nivel de flexibilidad que presenta y que sea factible, es decir, viable.

La finalidad de esta programación será la consecución de las capacidades propuestas en los objetivos del currículo y la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales. Por lo tanto, esta programación de 2º de Asistencia a la dirección, del módulo de Organización de eventos empresariales, se ha realizado de acuerdo con los objetivos y contenidos de la normativa vigente.

La programación educativa se concreta en tres niveles denominados niveles de concreción curricular que, según la propuesta de César Coll (2012), son los siguientes:

- **Currículo:** Es dado por la administración educativa.
- **Programación Didáctica:** Se incluye en el Proyecto Educativo y hace referencia a las líneas generales de programación para el curso.
- **Programación de aula:** Es la concreción y secuenciación del currículo a nivel de aula, pormenoriza los elementos curriculares y establece los ejercicios, actividades y tareas a desarrollar

En los distintos niveles de programación se debe tener en cuenta las fuentes epistemológica, sociológica, pedagógica y psicológica.

En esta programación didáctica se desarrollan objetivos, contenidos, competencias profesionales, personales y sociales, metodología, criterios de evaluación y resultados de aprendizaje evaluables, así como la atención a la diversidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo.

## 1.1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL

Esta programación didáctica estructura la enseñanza correspondiente al módulo de Protocolo empresarial correspondiente al 2º curso de asistencia a la dirección. Dicho ciclo de formación profesional tiene una duración de 147 horas que se distribuyen a razón de 7 horas semanales.

## 1.2. MARCO LEGISLATIVO

La Constitución Española de 1.978 establece en su artículo 27 el derecho universal a la educación que queda también regulado en la Ley Orgánica del Derecho a la Educación (LODE, 1985). Asimismo, el Estatuto Andaluz del 2007 garantiza a través del artículo 21 que esta educación será permanente y de carácter compensatorio. Sobre estas bases, el Sistema Educativo se ordena a través de la Ley de Educación LOMLOE, Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, que se publicó en el BOE de 30 de diciembre de 2020 y por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013 de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE). En el caso concreto de Andalucía, esta concreción se hace a través de la Ley de Educación de Andalucía (LEA 17/2007).

Esta programación se basa también en el RD. 1147/11 por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo y en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de Cualificaciones y Formación Profesional, a través de las cuales se ha producido una reforma de la Formación Profesional. Además, se tendrán en cuenta el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, así como la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El Ciclo Formativo de Asistencia a la dirección queda regulado a través del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, que en Andalucía se ordena a través de la Orden de 29 de julio de 2015

Entre otras cosas, este Real Decreto nos muestra las Unidades de Competencia que se trabajarán en el ciclo formativo, de modo que se relacione de forma efectiva con el mundo laboral. Este es uno de los grandes objetivos del nuevo sistema de la Formación Profesional que pretende que la formación se entienda como una actividad que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que se adapta a las situaciones concretas del individuo.

Este objetivo se instrumentaliza a través de la Ley 5/2002 sobre las Cualificaciones y la Formación Profesional, que, basándose en el mercado laboral actual, construye las Cualificaciones.

Profesionales y las presenta en forma de las Unidades de Competencia necesarias para alcanzarla. Toda esta información junto con el contenido de la formación profesional asociada se organiza en un Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales regulado por el RD 1128/03. Estas unidades de competencia se podrán conseguir desde el mundo laboral, a través de los certificados de profesionalidad o desde cualquiera de los subsistemas de la Formación Profesional: la formación profesional del sistema educativo, que es donde nosotros trabajamos, y la formación profesional para el empleo.

### 1.3. ENTORNO PROFESIONAL

Las personas que obtienen este título ejercen su actividad al lado de uno o más directivos o directivas, o ejecutivos o ejecutivas, o bien de un equipo de trabajo (departamento, proyecto o grupo, entre otros) en un contexto de creciente internacionalización. Tiene un papel básicamente interpersonal, organizativo y administrativo que puede desarrollarse en todo tipo de organizaciones (empresas nacionales o internacionales, asociaciones, agencias gubernamentales, entidades del sector público o privado, domésticas o internacionales) que dan cabida a este tipo de profesional. La denominación de sus puestos varía sustancialmente dependiendo de las costumbres profesionales de cada sector, la mayor o menor cualificación exigida por el tipo de trabajo, la importancia relativa de las actividades que se desempeñan por delegación y el grado de responsabilidad que se le otorga. Tomando en cuenta su papel específico de apoyo a un superior o grupo de trabajo, el asistente de dirección trabaja habitualmente por cuenta ajena y actúa solo o formando parte de la estructura de un equipo y de forma independiente total o parcialmente.

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

- Asistente a la dirección.
- Asistente personal.
- Secretario/a de dirección.
- Asistente de despachos y oficinas.
- Asistente jurídico.
- Asistente en departamentos de Recursos Humanos.
- Administrativos en las Administraciones y Organismos Públicos.

Este título está regulado en el RD 1582/2011, de 4 de noviembre y en la Orden de 29 de julio de 2015 (BOJA 179 de 14 de septiembre de 2015).

## 2. CONTEXTO

Una de las características de la ley educativa, es que se proporciona autonomía pedagógica a los centros educativos para adaptar la enseñanza de los ciclos formativos a la realidad social y económica del centro donde se impartirán.

Si bien el contexto socioeconómico se trata ampliamente en el Proyecto Educativo, se señala en este apartado el marco socioeconómico, así como el tipo de alumnado al que se dirige esta programación didáctica.

### 2.1. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

El actual modelo curricular, abierto y flexible, posibilita adecuar la programación didáctica a distintos contextos educativos teniendo en cuenta las características del entorno escolar del Centro y de los alumnos y alumnas.

Esta programación se ha elaborado considerando el siguiente contexto educativo: un centro docente donde se imparte el ciclo formativo superior de Asistencia a la Dirección, situado en Jaén, una ciudad de aproximadamente 110.000 habitantes. El centro se encuentra en una zona habitada por una población de clase media/alta mayoritariamente.

Al tratarse de un tipo de enseñanza postobligatoria, en este centro se encuentran

alumnos/as de otras poblaciones próximas de la ciudad, así como de zonas de la periferia de la misma.

La principal actividad económica en la ciudad proviene de los sectores de servicios y de industria. El centro educativo se sitúa en el centro de la ciudad. Fruto de la transformación digital en la que estamos inmersos no solo surgen nuevos sectores económicos, sino también nuevas profesiones que van ganando peso en la estructura organizativa de las compañías a medida que las nuevas tecnologías entran en todos sus departamentos. Es por ello por lo que cada día más, las empresas situadas en las proximidades del centro educativo requieren de personal informático cualificado del que se forma en este ciclo.

## 2.2. CONTEXTO DEL CENTRO

El IES Virgen del Carmen es un centro público situado en el centro de la localidad de Jaén, con una población aproximada de 111.888 según el padrón municipal del 18 de enero de 2024. Fundado en 1846, es el más antiguo de la provincia. Cuenta con 1405 alumnos, 104 docentes y 8 trabajadores/as no docentes del PAS. Se estructura en 15 unidades de la ESO, 6 unidades de bachillerato, 2 unidades de Asistencia a la Dirección (1º y 2º curso), 2 unidades de Actividades Comerciales (1º y 2º curso), 2 unidades de Comercio Internacional (1º y 2º curso), 5 unidades de Sistemas Microinformáticos en Red (2 unidades en 1º, 2 unidades en 2º curso y 1 unidad a distancia), 4 unidades de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma (2 unidades en 1º y 2 unidades en 2º curso), 2 unidades de Administración de Sistemas Informáticos y Redes (1º y 2º curso), 2 unidades de Desarrollo de Aplicaciones Web (1º y 2º curso), 2 unidades de cursos de especialización, 2 unidades de bachillerato de adultos y 2 unidades de ESA (presencial y semipresencial). En total 46 unidades.

El alumnado pertenece en un altísimo porcentaje a familias con un nivel socioeconómico y cultural medio. La mayor parte, está estructurado en familias de clase media trabajadora con una adecuada situación relacional. Sin embargo, en los últimos años se están empezando a dar casos que presentan situaciones problemáticas en los ámbitos económico o afectivo; dato que aportamos por su relación con la motivación personal para el estudio y las relaciones entre compañeros y compañeras y que toca de lleno a la atención necesaria al clima de aula.

En el centro se imparten las enseñanzas correspondientes a los siguientes niveles y

ámbitos académicos:

- Educación Especial
- Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
- Bachillerato en las modalidades de Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales
- Enseñanza plurilingüe en ESO
- Enseñanza bilingüe en Bachillerato (Bachibac)
- CFGM de Actividades Comerciales
- CFGS de Comercio Internacional
- CFGS de Asistencia a la Dirección
- CFGM de Sistemas Microinformáticos en Red
- CFGM de Sistemas Microinformáticos en Red -online-
- CFGS de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma
- CFGS de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma Dual (curso de 2º, antiguos proyectos)
- CFGS de Administración de Sistemas Informáticos y Redes
- CFGS de Desarrollo de Aplicaciones Web
- CETIC: Ciberseguridad en entornos de las TIC
- Curso de especialización de Videojuegos y Realidad Virtual
- Educación Secundaria para Personas Adultas Presencial (ESA)
- Educación Secundaria para Personas Adultas Semipresencial (ESA Semipresencial)
- Bachillerato Modalidad de Ciencia y Tecnología para personas adultas
- Bachillerato Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales para personas adultas

En el ámbito de dedicación de este Departamento, el Centro desarrolla en el presente curso los siguientes **Planes y Programas educativos**:



- **Programa CIMA**

- Promoción de hábitos de vida saludable
- Arte, Cultura y Creatividad
- Innovación Social y Educación para el Desarrollo
- Educación ambiental para la sostenibilidad (Aldea)
- STEAM
- Educomunicación

- **Planes y Proyectos Educativos**

- Plan de igualdad de género en educación
- Programa de centro plurilingüe Francés-Inglés
- Plan de apertura de centros docentes
- Plan de Salud Laboral y P.R.L.
- Proyectos de sistemas de gestión de la calidad, norma ISO 9001
- Organización y Funcionamiento de las Bibliotecas Escolares
- Institutos Históricos Educativos de Andalucía
- Aulas de Emprendimiento (1ªConvocatoria) - DESDE 01/09/2023 - 31/12/2024
- INNOVA. Proyecto de creación propia para la profundización curricular. Respuesta al alumnado de Altas capacidades.
- Semana de la Ciencia/Cultural. Organizado por nuestro centro con el fin de motivar al alumnado y promocionar la divulgación científica, artística y cultural.
- Plan de fomento del razonamiento matemático y la competencia en comunicación lingüística
- Erasmus+(FP) - ERASMUS 2023-1-ES01-KA131-HED-000126368 -

- Proyectos de movilidad de estudiantes y personal de Educación Superior (FP)
- Erasmus+(FP) - ERASMUS+ GM 24-25 - Proyectos acreditados de movilidad de estudiantes y personal de Formación Profesional (FP).
- 2024-1-ES01-KA121-VET-000209707
- Erasmus+ - ACREDITACIÓN 2020-2027.
- Proyecto actual 2024-1-ES01-KA121-SCH-000231302
- Intercambio Picasso MOB
- Prácticum Máster Secundaria
- Transformación Digital Educativa
- Programa de Refuerzo, Orientación y Acompañamiento. 1º a 4º ESO (PROA)
- Red Andaluza Escuela: "Espacio de Paz"
- Prácticum Máster Secundaria

### 3. OBJETIVOS GENERALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, y la Orden de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía de 29 de julio de 2015, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- 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.
- 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.

- O) 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.
- P) 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.
- Q) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicando, 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.
- R) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- S) 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.
- T) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevenciones personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- U) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- V) 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.
- W) 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.
- X) 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.

Los objetivos generales que desarrolla el módulo profesional son f), j), k), r) t) y u)

## 4. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y GENERALES.

### 3.1. Perfil profesional y competencia general.

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

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 administrativas y documentales; 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.

### 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales

- 1) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
- 2) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.
- 3) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.
- 4) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.
- 5) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.
- 6) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.
- 7) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.
- 8) 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.
- 9) 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.

- 10) 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.
- 11) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- 12) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- 13) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- 14) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- 15) 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.
- 16) 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.
- 17) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo de este, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- 18) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos BON 101, de 26 de mayo de 2016 10 Técnico Superior en Asistencia a la Dirección adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- 19) 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.
- 20) 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.

- 21) 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.
- 22) 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.

Concretamente, y tal y como se indica en la Orden que regula el título, de ese total de competencias profesionales, personales y sociales, el módulo que se está programando trabaja las siguientes: 6, 10, 11, 18 y 20.

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Dentro de la programación, según el grado de concreción, se habla de objetivos a nivel del módulo que se pretenden conseguir durante el transcurso del mismo y los cuales vienen expresados en la correspondiente Orden de 16 de junio de 2011 en términos de resultados de aprendizaje, que pasamos a citar:

1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.
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.
3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas
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.
5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.
6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Por otra parte, en cada una de las unidades didácticas en que queda dividida esta programación, se detallarán los objetivos específicos o didácticos de cada una.

### 5.1. CONTENIDOS

Los objetivos anteriormente planteados serán abordados a través de los contenidos que se describen a continuación. Se toman como fuentes para construir los contenidos: el Real Decreto y la Orden que establece el título de nuestro ciclo y el entorno socioeconómico del centro.

#### Temporalización de contenidos

El módulo de Protocolo Empresarial se fija en el currículo en 7 horas semanales durante 2 trimestres.

UNIDAD	TÍTULO	HORAS	TRIMESTRE
1	El protocolo	12	1 <sup>a</sup>
2	La comunicación	12	1 <sup>a</sup>
3	Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas	12	1 <sup>a</sup>
4	Selección de técnicas de protocolo	21	1 <sup>a</sup>
5	Protocolo empresarial	21	1 <sup>a</sup>
6	Protocolo institucional	21	2 <sup>a</sup>
7	Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales	15	2 <sup>o</sup>
8	Elaboración de cartas de servicio y compromiso de calidad empresarial	14	2 <sup>o</sup>
9	Promoción de actitudes de atención al cliente y/o usuario	12	2 <sup>o</sup>

*Tabla 1: Temporalización de bloques de contenidos y unidades didácticas*



### Secuenciación de contenidos

Trimestre	Unidad	Secuenciación de Contenidos
1	1	<b>El protocolo</b>
		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.
		<b>La comunicación</b>

1	2	<p>2.1. Definición</p> <p>2.2. Elementos de la comunicación</p> <p>2.3. Pasos en el proceso de comunicación</p> <p>2.4. Evaluación de códigos en la empresa</p> <p>2.5. Expresión verbal</p> <p>2.6. Expresión no verbal</p> <p>2.7. Las barreras de la comunicación</p> <p>2.8. Habilidades sociales para la comunicación en el entorno de trabajo</p> <p>2.9. Estrategias eficientes ante situaciones conflictivas en el ámbito laboral</p> <p>2.10. Asertividad</p> <p>2.11. Tipos de comunicación organizacional.</p> <p>2.12. Tipos de medios de comunicación.</p> <p>2.13. Medios de comunicación social: relaciones de la empresa.</p>
1	3	<p><b>Caracterización de los fundamentos y elementos de las relaciones públicas</b></p> <p>3.1. Definición de las relaciones públicas.</p> <p>3.2. Origen y evolución de las relaciones públicas.</p> <p>3.3. Elementos de las relaciones públicas.</p> <p>3.4. Acciones propias en la aplicación de los fundamentos de las relaciones públicas: el público y la adecuación de la actividad.</p> <p>3.5. Funciones de las relaciones públicas.</p>

		<p>3.6. Objetivos de las relaciones públicas.</p> <p>3.7. Recursos de las relaciones públicas.</p> <p>3.8. Análisis de la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y un gabinete de prensa o comunicación.</p> <p>3.9. Identidad corporativa.</p> <p>3.10. Imagen corporativa.</p> <p>3.11. Tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.</p> <p>3.12. Interés por mantener la imagen y la identidad corporativa de la empresa.</p> <p>3.13. Responsabilidad social corporativa: ámbitos de aplicación.</p>
1	4	<p><b>Selección de técnicas de protocolo</b></p> <p>4.1. Conceptos básicos de protocolo.</p> <p>4.2. Importancia del dominio del protocolo en las empresas y proyección de los actos protocolarios.</p> <p>4.3. Precedencias.</p> <p>4.4. Presidencia y ubicación de asistentes.</p> <p>4.5. Tratamientos.</p> <p>4.6. Gestión de acciones.</p>

		<p>4.7. Entorno de los actos.</p> <p>4.8. Estructura básica de un acto.</p> <p>4.9. Técnicas de protocolo: organización y planificación de actos protocolarios.</p> <p>4.10. Documentación necesaria en los actos protocolarios.</p> <p>4.11. La seguridad en actos protocolarios.</p> <p>4.12. La calidad en el desarrollo de actos protocolarios: indicadores decalidad.</p>
1	5	<p><b>Protocolo empresarial</b></p> <p>5.1. Definición de protocolo empresarial.</p> <p>5.2. Características del protocolo empresarial.</p> <p>5.3. Objetivos de actos empresariales protocolarios.</p> <p>5.4. Normas de protocolo empresarial internacional.</p> <p>5.5. Presidencias y ordenación de precedencias en protocolo empresarial.</p> <p>5.6. Documentación necesaria en los actos protocolarios empresariales.</p> <p>5.7. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.</p> <p>5.8. Clasificación de los actos empresariales protocolarios.</p> <p>5.9. Creación y diseño de un</p>

		<p>manual de protocolo y relaciones públicas.</p> <p>5.10. La coordinación del evento.</p>
2	6	<b>Protocolo institucional</b>
		<p>6.1. Concepto y características del protocolo institucional.</p> <p>6.2. Normas de protocolo institucional.</p> <p>6.3. Clases de actos: actos de carácter general y actos de carácter especial.</p> <p>6.4. Objetivos de los actos protocolarios institucionales.</p> <p>6.5. Normas legales sobre protocolo institucional: presidencias, precedencias en toda España, tratamientos honoríficos y protocolo de autoridades.</p> <p>6.6. Elementos simbólicos y/o de representación de países: las banderas, los himnos, los escudos y otros.</p> <p>6.7. La identidad institucional.</p> <p>6.8. Manual de protocolo institucional.</p> <p>6.9. Medios de relación de las instituciones.</p> <p>6.10. La etiqueta en el vestir en protocolo institucional.</p> <p>6.11. Ejemplificación de actos protocolarios institucionales.</p>

2	7	<b>Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales</b>
		<p>7.1. Las relaciones públicas y otras disciplinas conexas.</p> <p>7.2. Normas de la organización.</p> <p>7.3. Técnicas de las relaciones públicas.</p> <p>7.4. Áreas de responsabilidad de la organización.</p> <p>7.5. Manual operativo.</p> <p>7.6. Manuales de estilo.</p> <p>7.7. La política de comunicación empresarial.</p> <p>7.8. Técnicas de dinamización e interacción grupal.</p> <p>7.9. Protocolo interno.</p> <p>7.10. Protocolo externo.</p>
2	8	<b>Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial</b>
		<p>8.1. Normativa de consumo y legislación básica en materia de reclamaciones.</p> <p>8.2. La calidad integral.</p> <p>8.3. Cartas de servicio y compromisos de calidad.</p> <p>8.4. Rangos de compromisos de calidad.</p> <p>8.5. Garantías del producto o servicio.</p> <p>8.6. Centros de atención al cliente.</p> <p>8.7. Quejas, reclamaciones y sugerencias.</p>
		<b>Promoción de actitudes de atención al cliente o usuario</b>

		<p>9.1. Código deontológico.</p> <p>9.2. Análisis de las expectativas de atención de los diferentes tipos de clientes o usuarios.</p> <p>9.3. Atención al cliente /usuario y al proveedor.</p> <p>9.4. La cultura de empresa.</p> <p>9.5. El/la asistente de dirección como reflejo de la imagen corporativa de la empresa frente al cliente/usuario.</p> <p>9.6. Habilidades sociales en la atención al cliente o usuario.</p> <p>9.7. Valoración de la actitud de servicio al cliente y actitud profesional.</p> <p>9.8. Protección de datos: aseguramiento de la reserva y confidencialidad.</p>
--	--	---

*Tabla 2: Secuenciación de contenidos*

## 6. ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL CURRÍCULO

### 6.1. ÁREAS DE INTERÉS EN LA FP

Asimismo, se debe de prestar atención a las áreas prioritarias o de especial interés, existentes en la Formación Profesional: TIC, idiomas y prevención de riesgos laborales.

### 6.2. EDUCACIÓN EN VALORES

El Sistema Educativo incluye en el currículo una serie de saberes actualmente demandados por la sociedad: son los llamados temas transversales.

Se denominan transversales porque no surgen como un programa paralelo al desarrollo del

currículo sino insertado en la dinámica diaria del proceso de enseñanza–aprendizaje. Son complementarios y deben impregnar la totalidad de actividades del centro.

La LOMLOE y, más concretamente la LEA refuerzan el uso en los currículos de las enseñanzas no universitarias de estos temas transversales.

Esa educación en valores se puede conseguir actuando en los siguientes aspectos:

1. Educación por la igualdad entre los sexos, intentando corregir prejuicios mediante referencias a las actividades que pueden ser realizadas por ambos sexos.
2. Educación para la paz, está asociada con la tolerancia, la no violencia, la cooperación, etc. Estos valores se trabajan especialmente en las actividades que se realizan en grupos de trabajo, en las que se fomenta una actitud de respeto y valoración positiva de las ideas y opiniones ajenas, de cooperación y de aceptación de las decisiones tomadas por el grupo, como norma fundamental para vivir en una sociedad tolerante.
3. Educación del ciudadano como administrado, al alumnado se le inculca las ideas de democracia y solidaridad, así como también la idea de que la Administración está obligada a actuar eficazmente en favor de los intereses generales de la sociedad.
4. La educación del consumidor así, en la materia que estamos tratando en la presente programación, intentamos que el alumno conozca y se adiestre en el uso de técnicas comerciales, mercantiles y financieras, su desarrollo y aplicación. Sepa informarse correctamente en la materia que estamos desarrollando, entresacando del maremágnum de información con que somos bombardeados permanentemente, aquellas noticias que realmente puedan ser interesantes. Haciendo uso de una actitud crítica, constructiva y participativa.

Con todo ello y con la participación activa del alumnado, pretendemos introducir al alumno en el buen uso de los medios de comunicación, a conocer las noticias, realizar una reflexión y poder producir un mensaje, así como, en el uso de las nuevas tecnologías.

## 7. METODOLOGÍA



*“La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiriera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente”.*

## 7.1. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje vienen determinadas en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre por la que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la dirección, versarán sobre:

- 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales f), j), k), r), t) y u) del ciclo formativo:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

La formación del módulo contribuye a las competencias f), j), k), q) y s) del título:

- f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.
- 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.
- 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.
- 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.

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 em-

presa.

- El análisis y tendencias en la creación y aplicación de las cartas de servicios empresariales.
- Conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

La competencia general del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección 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.

La Orden ECD/318/2012, de 15 de febrero, “por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.8. Módulo Profesional: Protocolo empresarial. BOE, jueves 23 de febrero de 2012,

Código: 0661 establece una duración total de 140 horas, a impartir en los dos primeros trimestres de segundo curso de Asistencia a la dirección, ya que, en el tercer trimestre, los alumnos realizan la Formación en los Centros de Trabajo”.

## 7.2. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El modelo de programación del actual sistema educativo está basado en las teorías psicológicas cognitivas, contextuales y en los principios constructivistas del aprendizaje expuestos anteriormente. Los profesores debemos aplicar estos principios a las actividades que realizaremos a lo largo del curso, para el logro de las capacidades terminales. Las actividades que se proponen en base a dichos principios son:

### **Actividades de introducción-motivación**

Estas actividades se utilizan con el fin de despertar el interés en los alumnos/as y estimularles, procurando conseguir su participación activa en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Y estarán presentes en el discurrir diario de las clases. Estas son:

- **Tormenta de ideas**: actividad consistente en una puesta en común por la que el profesor plantea una cuestión concreta y los alumnos/as expresan sus ideas de forma espontánea. De

este modo es posible saber cuáles son los conocimientos previos de los alumnos/as, sus impresiones y sus inquietudes, dándoles la posibilidad de que ellos mismos propongan nuevas actividades o planteen dudas. Esta propuesta la llevaré a cabo como profesora antes de iniciar una unidad didáctica nueva, al finalizarla, o al término de un bloque de contenidos, según entienda que es oportuno y de interés.

- Celebración de debates: A lo largo del curso y en el desarrollo de las clases, se provocarán sobre aquellas materias que los alumnos/as propongan y el profesor considere adecuado; corresponderá a los alumnos recopilar información y plantear por escrito sus demandas para que entre todos y con la función mediadora del profesor se consoliden los conocimientos adquiridos, se amplíen y se trabaje en equipo.
- Otra actividad consistirá en preguntas interrogatorio oral que el profesor dirige a los alumnos/as sobre los conocimientos adquiridos, con el fin de que ellos mismos comprueben su capacidad de expresarse en público, al tiempo que el mecanismo de repetición reforzará todo lo aprendido. Esta técnica estará presente en todo momento en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Todas estas cuestiones serán planteadas a medida que avance el curso, de tal forma que se logre relacionar tanto los contenidos que integran un mismo módulo, como los de éste con los demás que integran el ciclo formativo.
- Por último y como actividad de importancia a efectos de despertar el interés de los alumnos/as, se propondrá la de búsqueda real de información sobre los contenidos del módulo. Esta búsqueda deberá realizarse a través de distintos medios: Internet, prensa, noticias de televisión, radio, revistas especializadas, organismos públicos, etc. Con esta actividad se implica al alumno/a en el proceso de enseñanza – aprendizaje y se consigue que aprenda por su propio descubrimiento. Se trata de conseguir acercar los conocimientos adquiridos en el aula a la realidad económica, social y laboral en la que se insertan.

### **Actividades de desarrollo.**

Las actividades de desarrollo son aquellas que, dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, permiten a los alumnos/as la adquisición de los contenidos, logrando hacer como propios los conocimientos transmitidos por el profesor. Las actividades de desarrollo que se proponen son las siguientes:

- En primer lugar y como actividad fundamental, propongo las explicaciones del profesor. Es básico que, en el desarrollo de un módulo, el profesor estructure de un modo coherente y lógico las explicaciones de los contenidos que va a impartir en cada clase. Se considera interesante que al inicio de una Unidad Didáctica se realice una breve introducción de los

contenidos que posteriormente serán objeto de explicación junto a un esquema que contenga las ideas fundamentales, ello con el fin de que el alumno/a tenga una visión de conjunto de cuanto se abarcará. Dicho esquema les será entregado por escrito al alumno/a, junto con los objetivos o capacidades terminales de la unidad didáctica, para que conozcan y comprendan los fines que pretendemos conseguir. Las explicaciones sobre los contenidos se les transmitirán de forma progresiva, teniendo en cuenta los elementos básicos que es necesario conocer previamente para luego adquirir otros nuevos y más complejos. Por último, se propone que al principio de cada clase el profesor repase y recuerde a los alumnos/as lo tratado en la clase anterior y que al finalizar haga un resumen global de lo explicado, resaltando las conclusiones e ideas más importantes.

- Resolución de problemas y la realización de ejercicios. Esta actividad supone que los ejercicios serán proporcionados por el profesor y tienen la finalidad de que los alumnos/as comprendan mejor, a través de la práctica real, los contenidos explicados. Con la realización de los mismos se busca el que el alumno/a aprenda actuando y así, se implique en el proceso de aprendizaje. Las prácticas se formularán para realizarlas en horario fuera de clase y serán corregirlas en el aula, resolviendo cuantas dudas que hayan surgido. De este modo se intentará fomentar el esfuerzo por parte de los alumnos/as ya que éste es un criterio de evaluación.
- La interpretación de gráficas, análisis de estadísticas o conclusiones de documentos oficiales son también actividades de desarrollo que se llevarán a cabo, planteándolas y resolviéndolas en la propia clase, tratando de desarrollar en los alumnos/as el trabajo en equipo y las capacidades de expresarse en público.

### **Actividades de ampliación y refuerzo.**

Estas actividades van destinadas a la atención de las diversas necesidades de los alumnos/as.

- A los más avanzados se les propondrán actividades de ampliación, que consistirán en la investigación, de entre varios temas propuestos por el profesor, en la búsqueda de información y realización de trabajos. También se le propondrá la asistencia a un curso, un debate o una ponencia.
- Con aquellos alumnos/as que tengan una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje se realizarán actividades de refuerzo. Estas actividades consistirán en buscar su compromiso para la adquisición de los conocimientos, buscando de ellos un mayor protagonismo en la exposición y respuestas a preguntas, solución de problemas y participación en clase.

Plantearles la realización de ejercicios huyendo en lo posible de la abstracción y buscando que las soluciones a los mismos reflejen situaciones de la vida real, utilizando instrumentos que estén a su alcance.

### 7.3. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

Presentación al comienzo del curso del módulo	Se explicarán las características, los contenidos, las capacidades terminales que debe adquirir el alumnado, la metodología que se va a seguir y los criterios de evaluación que se van a aplicar.
Introducción al comienzo de cada unidad de trabajo y análisis de los conocimientos y aptitudes previos.	Se realizará a fin de motivar a los/as alumnos/as, despertando el interés hacia el tema. Además, se comentarán entre todos/as los resultados para detectar las ideas preconcebidas.
Posterior explicación de contenidos.	Se realizará con breves exposiciones teóricas acerca de técnicas y procedimientos fundamentales, seguidas de supuestos prácticos de desarrollo. Se pretende que los/as alumnos/as sean capaces de utilizar las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto. En la medida en que ello sea posible se utilizarán en las explicaciones recursos que resulten atractivos para el alumno/a, fomentándose en todo caso el uso de las nuevas tecnologías de presentación de la información.
Trabajo individual de los/as alumnos/as.	Se utilizará en actividades de desarrollo, cuando aprenden contenidos por primera vez y en las actividades de consolidación principalmente. Con ello se consigue mayor grado de individualización, permitiendo adaptar el ritmo de aprendizaje a las posibilidades de cada alumno y realizar un seguimiento más minucioso del proceso de aprendizaje de cada alumno.
Técnicas de dinámica de grupos	Como la tormenta de ideas, los debates o los grupos de discusión, lo que hará posible establecer sus conocimientos previos sobre los mismos y facilitará un aprendizaje significativo en el que cada alumno/a irá construyendo su propio proceso a partir de los conocimientos que ya posee. Esta metodología fomentará la

	participación activa del alumnado mediante la realización de trabajos de investigación.
Propuesta de textos periodísticos relacionados con los temas.	Donde se presenta un aspecto concreto, a fin de mostrar al alumno que lo aprendido no es algo separado de la realidad y, además, para que se acostumbre al lenguaje periodístico y motivarle a su lectura. Los/as alumnos/as deben acostumbrarse a obtener información de distintos manuales de referencia y medios de comunicación y a realizar
Realización de actividades fuera del aula.	Que profundicen sobre lo tratado.
Utilización de la web del módulo.	De esta forma se pretende que el aprendizaje de los alumnos sea constructivo e individualizado.

*Tabla 3: Estrategias didácticas*

#### 7.4. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Se consideran actividades complementarias las organizadas durante el horario escolar por los Centros, y que tienen un carácter diferenciado de las propiamente lectivas, por el momento, espacio o recursos que utilizan. Estas actividades son fundamentalmente las salidas y celebraciones y se organizarán de forma coordinada con los profesores del equipo docente.

Este curso escolar se han previsto las siguientes actividades:

- Taller de tácticas de motivación en grupos de trabajo.
- Taller de tácticas de liderazgo en grupos de trabajo.

- Charla de un empresario especialista en organización de eventos en colaboración con SECOT Jaén.

## 7.5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Todas las sesiones correspondientes a este módulo se desarrollarán en el aula-taller de informática de dotación del ciclo. Además de los recursos tradicionales como la pizarra para explicaciones teóricas, se necesitarán los siguientes recursos tecnológicos en el aula:

Además del libro de texto, utilizo el siguiente material didáctico de apoyo para impartir las clases que los alumnos pueden acceder y consultar en la plataforma Moodle Centros de la provincia de Jaén:

- Material gráfico o soportes informáticos facilitados por casas comerciales.
- Vídeos, artículos, periódicos digitales, etc.
- Instalaciones y equipos del centro.
- Equipo personal del alumno, que contendrá todos los materiales que necesite el alumno durante el módulo.

Elementos de las TIC: prensa, prensa digital, televisión, vídeos, cine, ordenador, internet, correo electrónico, imágenes digitales y escáner.

## 7.6. BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA DE DEPARTAMENTO

Elementos de las TIC: prensa, prensa digital, televisión, vídeos, cine, ordenador, internet, correo electrónico, imágenes digitales y escáner.

### BIBLIOGRAFÍA DE AULA

Material del profesor:

- Libro de texto.



- Vídeos y CD.
- Revistas empresariales.
- Páginas web recomendadas para cada una de las unidades del libro.
- Programas de ordenador para, mediante fotografías, ver los distintos tipos de montajes y su distribución real.
- Fichas para anotar el resultado de un estudio de la calidad del trabajo y el grado de satisfacción del cliente.
- Book fotográfico, con las fotografías de los trabajos en su resultado final.

## 8. EVALUACIÓN

La evaluación tendrá en cuenta el progreso del alumno/a respecto a la formación adquirida en los distintos módulos que componen el Ciclo Formativo. La superación del Ciclo Formativo requerirá la evaluación positiva de todos los módulos que lo componen.

La evaluación es criterial y continua. En primer lugar, es criterial, ya que, a través del cumplimiento de los criterios de evaluación, se valida si se alcanzan las metas. En segundo lugar, se dice que es continua porque continuamente se está evaluando y cuando se detecta un problema en clase, se intenta solucionar. Por tanto, permite resolver el problema que tenga un alumno/a en un momento dado. Además, que la evaluación sea continua implica que sea formativa, puesto que permite cambiar aspectos determinados si se detectan fallos en el proceso de enseñanza.

### 8.1. ¿QUÉ, CUÁNDO Y CÓMO EVALUAR?

La Orden 29 de septiembre de 2010 de evaluación de la formación profesional inicial, establece tres momentos de evaluación:

1. Evaluación inicial: se desarrollará durante las primeras sesiones del curso.
2. Evaluaciones parciales: Se realizarán tras la finalización de cada trimestre. En particular, para esta programación, dado que está contextualizada en el segundo curso, las evaluaciones parciales se limitan exclusivamente a dos; la primera, sobre el 20 de diciembre de 2024 y la segunda, tras haber transcurrido 110 jornadas desde el inicio del curso (sobre el 14 de marzo

de 2025). El alumnado de segundo curso que apruebe ambas evaluaciones parciales promociona a cursar el módulo de Formación en Centros de Trabajo y el módulo de Proyecto.

3. Evaluación final: en los últimos días de junio tendrá lugar la sesión de evaluación final que coincidirá con la finalización del régimen ordinario de clase a partir del 23 de junio de 2024.

Tomando como referencia la Ley Orgánica de Educación 2/2006 modificada recientemente por la LOMLOE, “la evaluación (...) se aplicará sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje y sus resultados, sobre el contexto educativo, a los recursos educativos, a la actividad del profesorado...”

Del mismo modo, el artículo 26 del Decreto 436/2008 y el artículo 2 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, determinan que la evaluación en la Formación Profesional será continua y se realizará por módulos profesionales.

La evaluación del alumnado se realizará por parte del profesorado de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

De conformidad con el artículo 16.1 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, el proceso de enseñanza-aprendizaje se evaluará tomando como referencia una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en dicho proceso. La calificación del conjunto de módulos profesionales estará comprendida entre 1 y 10, sin decimales. Las calificaciones iguales o superiores a 5 se considerarán positivas, y negativas las restantes.

## 8.2. CRITERIOS DE CORRECCIÓN.

Las pruebas escritas constarán de 2 preguntas de desarrollo y de 20 preguntas tipo test. Los criterios a aplicar en las pruebas realizadas en este módulo serán los siguientes:

En las preguntas tipo test 0.4 puntos cada una, se restará 0 punto por cada respuesta errónea. En las preguntas de desarrollo 1 punto cada una, se valorará la concreción de la respuesta. En los supuestos prácticos: Se valorará el planteamiento, la resolución y la interpretación de los resultados.

Faltas de ortografía: se restará 0,25 puntos por cada error. Esta penalización se puede recuperar mediante un trabajo adicional donde se compruebe que se ha dejado de cometer esa falta de ortografía. Se tendrán en cuenta las tildes y las repeticiones de faltas. Presentación, limpieza, claridad, legibilidad, márgenes, tachones. Se podrá suspender un

examen, trabajo o actividad escrita por motivos ortográficos o gramaticales.

### CALIFICACIÓN FINAL DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES.

Para obtener la calificación de Protocolo Empresarial se utilizarán 2 instrumentos de evaluación pruebas escritas que tendrán una ponderación del 80% y un proyecto de organización de un acto de graduación que tendrá una ponderación del 20%.

#### 8.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>R.A 1:</b> Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.</li><li>b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.</li><li>c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.</li><li>d) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.</li><li>e) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.</li><li>f) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.</li><li>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.</li></ul>

**R.A 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.

<p style="text-align: center;"><b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b></p>	<p>a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.</p> <p>b) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.</p> <p>c) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.</p> <p>d) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.</p> <p>e) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.</p> <p>f) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.</p> <p>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.</p> <p>h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
---	--

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

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

**R.A 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.

<p style="text-align: center;"><b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b></p>	<p>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»).</p> <p>b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).</p> <p>c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.</p> <p>d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.</p> <p>e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.</p> <p>f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.</p>
---	---

	<p>g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas deontología profesional.</p> <p>h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.</p> <p>i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.</p> <p>j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión</p>
--	---

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

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

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

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

*Tabla 4: Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo*

#### 8.4. CALIFICACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la Orden de 29 de septiembre de 2010, la evaluación final de este módulo profesional el módulo se evaluará por resultados de aprendizaje, complementando con las competencias profesionales, personales y sociales.

##### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

A continuación, se visualiza una tabla donde se relacionan las ponderaciones estimadas en esta programación didáctica (PD) para cada resultado de aprendizaje (RA) y las unidades didácticas implicadas en cada uno de ellos:

		UNIDADES DIDÁCTICAS										
		% PD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	RA1	20	10	10								20
	RA2	16			8	8						16
	RA3	16					8	8				16
	RA4	16							16			16
	RA5	16								16		16
	RA6	16									16	16

En las siguientes tablas se puede observar la ponderación de cada criterio de evaluación (C.E.), por cada uno de los resultados de aprendizaje (RA), en función de las unidades didácticas implicadas en cada uno de ellos, teniendo en cuenta la duración en horas de las mismas y los instrumentos de evaluación.

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

R.A. 1		UNIDADES DIDÁCTICAS		INSTRUMENTOS EVALUACIÓN	
C.E.	% C.E.	U.D.1	UD2	PE	TG
a)	2.9%	100%		80%	20%
b)	2.9%	100%		80%	20%
c)	2.9%	100%		80%	20%
d)	2.9%	50%	50%	80%	20%
e)	2.9%		100%	80%	20%
f)	2.9%		100%	80%	20%
g)	2.6%		100%	80%	20%

**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.**



<b>R.A. 2</b>		<b>UNIDADES DIDÁCTICAS</b>		<b>INSTRUMENTOS EVALUACIÓN</b>	
<b>C.E.</b>	<b>% C.E.</b>	<b>U.D.3</b>	<b>UD4</b>	<b>PE</b>	<b>TG</b>
a)	1.8%	100%		80%	20%
b)	1.8%	100%		80%	20%
c)	1.8%	100%		80%	20%
d)	1.8%	100%		80%	20%
e)	1.8%		100%	80%	20%
f)	1.8%		100%	80%	20%
g)	1.8%		100%	80%	20%
h)	1.8%		100%	80%	20%
i)	1.6%	50%	50%		

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

<b>R.A. 3</b>		<b>UNIDADES DIDÁCTICAS</b>		<b>INSTRUMENTOS EVALUACIÓN</b>	
<b>C.E.</b>	<b>% C.E.</b>	<b>UD 5</b>	<b>UD 6</b>	<b>PE</b>	<b>TG</b>
a)	1.5%	100%		80%	20%
b)	1.5%	100%		80%	20%
c)	1.5%	100%		80%	20%
d)	1.5%	100%		80%	20%
e)	1.5%	100%		80%	20%
f)	1.5%		100%	80%	20%
g)	1.5%		100%	80%	20%
h)	1.5%		100%	80%	20%

<b>i)</b>	1.5%		100%	80%	20%
<b>j)</b>	1.5%		100%		
<b>k)</b>	1%	50%	50%		

**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.**

<b>R.A. 4</b>		<b>UNIDADES DIDÁCTICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS EVALUACIÓN</b>	
<b>C.E.</b>	<b>% C.E.</b>	<b>U.D.7</b>	<b>PE</b>	<b>TG</b>
a)	1.6%	100%	80%	20%
b)	1.6%	100%	80%	20%
c)	1.6%	100%	80%	20%
d)	1.6%	100%	80%	20%
e)	1.6%	100%	80%	20%
f)	1.6%	100%	80%	20%
g)	1.6%	100%	80%	20%
h)	1.6%	100%	80%	20%
i)	1.6%	100%	80%	20%
j)	1.6%	100%	80%	20%

**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.**

<b>R.A. 5</b>		<b>UNIDADES DIDÁCTICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS EVALUACIÓN</b>	
<b>C.E.</b>	<b>% C.E.</b>	<b>U.D. 8</b>	<b>PE</b>	<b>TG</b>
a)	2%	100%	80%	20%

<b>b)</b>	2%	100%	80%	20%
<b>c)</b>	2%	100%	80%	20%
<b>d)</b>	2%	100%	80%	20%
<b>e)</b>	2%	100%	80%	20%
<b>f)</b>	2%	100%	80%	20%
<b>g)</b>	2%	100%	80%	20%
<b>h)</b>	2%	100%	80%	20%

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

<b>R.A. 6</b>		<b>UNIDADES DIDÁCTICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS EVALUACIÓN</b>	
<b>C.E.</b>	<b>% C.E.</b>	<b>U.D. 9</b>	<b>PE</b>	<b>TG</b>
<b>a)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>b)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>c)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>d)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>e)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>f)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>g)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>h)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>i)</b>	1,6%	100%	80%	20%
<b>j)</b>	1,6%	100%	80%	20%

*Tabla 5: Ponderaciones de los resultados de aprendizaje en cada evaluación*

Finalmente, a través de la siguiente tabla, se visualizan los resultados de aprendizaje alcanzados en cada evaluación y la ponderación de los resultados de aprendizaje, tanto en la programación didáctica, como en cada evaluación, para poder calcular la nota de cada trimestre.

		EVALUACIONES		
		% PD	1ª Evaluación	2ª Evaluación
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>RA1</b>	20%	100%	
	<b>RA2</b>	16%	100%	
	<b>RA3</b>	16%	50%	50%
	<b>RA4</b>	16%		100%
	<b>RA5</b>	16%		100%
	<b>RA6</b>	16%		100%
		100%		

Teniendo en cuenta las ponderaciones de la tabla anterior, la nota media para la calificación final del módulo es la siguiente:

$$\text{Nota final} = (\text{RA1} \times \text{XX}\%) + (\text{RA2} \times \text{XX}\%) + \dots + (\text{RAN} \times \text{XX}\%)$$

#### 8.5. RECUPERACIÓN Y MEJORA DE CALIFICACIÓN

Criterios de recuperación		
Criterio (marcar con una X debajo de SI o NO)	SI	NO

La calificación final comprenderá además de la nota del examen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia y puntualidad a las actividades lectivas.</li> <li>• Supuestos/Prácticas/Ejercicios.</li> <li>• Trabajos en grupo y Actitud.</li> </ul>	X	
En caso de suspender la convocatoria de febrero irá a la convocatoria de junio con toda la asignatura	X	
Existen criterios de corrección diferentes entre convocatoria de 3ª evaluación y final (explicar en caso afirmativo las diferencias)		X
Existe una nota máxima en la recuperación independientemente de la calificación que se obtenga en la misma		X
Otros (a completar): Solo eliminan materia los alumnos/as que no superen un número de faltas de asistencia, establecidas por la profesora, en función del número de horas de cada trimestre, que tengan trabajos, ejercicios entregados y su participación en clase sea significativa. Los alumnos que estén trabajando, cosa que tienen que acreditar mediante copia de contrato de trabajo, se les eximirá de esta obligación de acudir a clase para eliminar materia y la calificación será la correspondiente a la calificación ponderada de la prueba que se trate	X	

Con el fin de que los alumnos más retrasados en la materia se incorporen al proceso normal de evaluación, las actividades que se encomienden podrán consistir en:

- Resolución de trabajos individuales sobre temas a recuperar.
- Contactos con la profesora que les hará un seguimiento de los trabajos expresados anteriormente.
- Pruebas de conocimientos escritas donde se aprecien los conocimientos, aptitudes y destrezas que debe haber adquirido el alumno para su calificación positiva (Exámenes de recuperación: se realizará una por evaluación)

En las recuperaciones tanto de actividades como de pruebas escritas, la máxima calificación será de 5.

Los alumnos/as que no hayan superado este módulo mediante evaluación parcial o deseen mejorar los resultados obtenidos, tendrán la obligación de asistir a las clases (presenciales o telemáticas) que se organicen al efecto, desde la finalización de la 2ª evaluación hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

- Durante el período de recuperación, de abril a junio, se realizarán las siguientes actividades:
- Aclarar aquellos conceptos que el alumno/a no haya superado.

- Incidir en los contenidos mínimos necesarios para superar el módulo.

Así, finalizada las evaluaciones parciales del curso, tras el periodo correspondiente de clases de recuperación, se realizará una única prueba de recuperación que contendrá por apartados las distintas evaluaciones parciales, a las que se presentarán los alumnos en función de la evaluación parcial no superada. La calificación de esta/s evaluación/es no superadas se obtendrá mediante la suma de la nota correspondiente a la mencionada prueba escrita (con una calificación mínima de 5) sobre los contenidos del módulo (80%) y la nota asignada a las actividades realizadas durante las clases de recuperación que se hayan estimado convenientes (20%).

Para los alumnos que pierdan el derecho a evaluación por falta de asistencia, tendrán una prueba especial en junio, que recoja no sólo los contenidos evaluados por pruebas sino también los contenidos trabajados a través de ejercicios en clase y en casa realizados por los alumnos que han asistido de forma continua.

## 9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La diversidad está presente en todos los colectivos sociales. El reto de los centros educativos y del profesorado en relación con el alumnado que atienden, es proporcionar el desarrollo de las capacidades en función de sus características diferenciales.

Es una realidad que los alumnos/as del grupo-clase se diferencian en cuanto a sus capacidades, conocimientos previos, motivaciones e intereses. Por ello en el aula, existen alumnos/as que van a presentar distintas necesidades educativas.

La LOMLOE, entiende por alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) a aquel alumnado, que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, TDAH, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar.

El alumnado con necesidades educativas especiales es aquel alumnado con discapacidad o trastornos graves de conducta.

Los principios de actuación con estos alumnos/as son la no discriminación y la normalización educativa, a fin de lograr la igualdad de oportunidades para todos.

En esta programación se van a adoptar una serie de medidas para atender a los diferentes ritmos de aprendizaje del alumnado y al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE).

Los art. 71 al 79 de la LOE 2/2006 y los art.113 al 119 de la LEA 17/2007, establecen seis grupos de alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Las Instrucciones 8/3/2017 engloban estos seis grupos de alumnado en cuatro:

- Alumnado con necesidades educativas especiales (NEE).
- Alumnado con dificultades específicas de aprendizaje (DIA).
- Alumnado con altas capacidades intelectuales (AACCII).
- Alumnado de compensatoria (COM).

Para la Formación Profesional Inicial, nivel educativo donde se encuentra contextualizada esta programación, el artículo 17 del Decreto 436/2008 que establece la ordenación y las enseñanzas de FP en Andalucía, indica que para el alumnado con discapacidad se le puede aplicar medidas de acceso al currículo, a fin de promover los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Por lo tanto, la atención educativa diferente a la ordinaria prevista para el alumnado con discapacidad en la Formación Profesional Inicial es la de la Adaptación de Acceso al Currículo (AAC).

Del mismo modo, el artículo 2 de la Orden de 29 de septiembre de 2010 sobre evaluación, de Andalucía, indica que, en el caso de alumnado con discapacidad, el departamento de la familia profesional, a través del equipo educativo de adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación, garantizarán el acceso a las pruebas de evaluación.

Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Para esta programación, no se ha detectado alumnado con necesidades educativas especiales. Por esta razón, para este caso concreto, no ha hecho falta aplicar ninguna de las medidas específicas de atención educativa diferente a la ordinaria contemplada por la legislación antes referida. En cualquier caso, habiéndose detectado algún caso durante el transcurso del curso, se informará inmediatamente al departamento de orientación, a través de la tutoría de grupo, para que procedan del modo correspondiente a las circunstancias del alumnado.

En cuanto a la atención a la diversidad, y en líneas generales, se aplicará una metodología que lleve al alumnado a asimilar los conceptos básicos necesarios, reduciendo al mínimo la memorización para que pueda trabajar en las actividades prácticas imprescindibles. Primero el profesor impartirá las explicaciones más básicas y a continuación se realizarán las prácticas pertinentes que optimicen el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Posteriormente, cuando tenga afianzados los conocimientos básicos con la misma dinámica, se irá incrementando el nivel de dificultad. Estas actividades de comprobación y, en muchos casos necesarias, sirven tanto al alumno como a la profesora como indicador del grado de consecución de los objetivos.

Las desigualdades que encontramos dentro del aula en cuanto a nivel de aprendizaje, son:

Alumnos/as con un ritmo de aprendizaje más acelerado que el resto del grupo.

Para no limitar el aprendizaje de los alumnos más aventajados, también programaremos actividades o trabajos de ampliación que sirvan de estímulo y proyecten su capacidad de investigación. Concretamente se les planteará un número adicional de supuestos prácticos con mayor complejidad (actividades de ampliación), con un planteamiento más laborioso que permita desarrollar su capacidad de investigación y desarrollo.

Alumnos con admisión tardía

Se les invitará a consultar la página web del centro donde estará colgada la programación para que pueda consultar los contenidos, así como de los criterios de evaluación que se impartirán a lo largo del curso y se le pondrá al día sobre los contenidos impartidos hasta el momento.

Alumnos/as con dificultades de aprendizaje;

En estos casos se insistirá básicamente en los contenidos mínimos establecidos y se les aportará actividades de refuerzo.

Siempre que se considere necesario, se repasarán todos aquellos contenidos, cuando la profesora aprecie que determinados alumnos/as quedan retrasados.

En los trabajos en grupos se trabajará con flexibilidad en los agrupamientos y en los ritmos de trabajo de éstos.



La temporalización de los contenidos del módulo podrá variarse en función de alguna necesidad especial que se detecte el grupo a lo largo del curso.

La metodología, los criterios de evaluación y la amplitud de las pruebas escritas determinados en la programación del módulo podrán ser modificados cuando la profesora lo crea oportuno atendiendo a las medidas de atención a la diversidad a desarrollar, siempre que ello no implique anular o modificar sustancialmente alguna capacidad o el perfil profesional del técnico a formar.

También se tendrá en cuenta a los alumnos que tengan un aprendizaje más lento planteándoles actividades adecuadas a su ritmo y con el adecuado nivel de dificultad.

En cualquier caso, la diferenciación de ejercicios y actividades en cuestiones de carácter más teórico y supuestos de carácter más práctico permitirá la flexibilización del trabajo en el aula según la motivación y necesidades del alumnado, procurando en todo caso, la reflexión sobre la necesidad de tener una base de conocimientos (conceptuales, procedimentales y actitudinales) para poder actuar de forma adecuada en el entorno económico y laboral para el que se está formando el alumno/a.

Se dedicará, en cada clase, el tiempo lógico para ayudar en la comprensión y consecución de los objetivos programados.

#### Alumnos que trabajan y estudian.

En este caso, previa justificación de sus ausencias mediante contrato de trabajo o similar, el alumnado deberá presentarse a las distintas pruebas objetivas que establezcamos tanto presencial

como por video conferencia y entregar las tareas que se asignen a todos los alumnos por la plataforma Moodle del centro, aunque no puedan participar de las clases presenciales o telemáticas