



IES Mesa y López



Gobierno de Canarias
Consejería de Educación,
Universidades, Cultura y Deportes

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Programación Didáctica

2º ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

PROTOCOLO EMPRESARIAL (ROT)

-SEMIPRESENCIAL-

CURSO 2022-2023

Contenido

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO.....	2
1.0. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE.....	2
1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CICLO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	5
1.1.1-MARCO LEGISLATIVO.....	6
1.2 COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO.....	6
1.3 CONTRIBUCIÓN DEL CICLO AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y LA PGA.....	7
2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO.....	8
2.1. DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SECUENCIACIÓN DEL MÓDULO. MAPA CRITERIAL.....	9
2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO.....	9
2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES VINCULADAS AL MÓDULO.....	9
2.3. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.....	9
2.4. METODOLOGÍA.....	13
2.4.1 METODOLOGÍA DEL MÓDULO.....	13
2.4.2. ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES.....	13
2.5. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD.....	14
2.6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	15
2.7. EVALUACIÓN.....	15
2.7.1 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN.....	17
2.8 CALENDARIO.....	17

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO.

1.0. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE.

Esta programación didáctica está contextualizada en el IES MESA Y LÓPEZ, ubicado a la altura del Barrio de Guanarteme en la parte alta de la Avenida Mesa y López, 69 en Las Palmas de G.C, pudiéndose también acceder por la calle peatonal Jesús Ferrer Jimeno. Tras la reestructuración y obras realizadas en el verano del año 2017, el centro alberga los grupos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), de Bachillerato en sus dos modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales, Formación Profesional Básica de la familia profesional de Comercio y Marketing y Ciclos Formativos de grado superior y medio de las familias profesionales de Administración y Gestión y de Comercio y Marketing en modalidad presencial y semipresencial.

El entorno sociocultural y económico de la zona es de nivel medio, ahora bien, la procedencia de la mayor parte del alumnado de Formación Profesional es de distintos lugares de la isla de Gran Canaria con residencia en zonas cercanas al centro, lo que significa que el alumnado pertenece a diferentes enclaves sociales y situaciones socioeconómicas diversas.

Respecto a la actividad económica en el municipio de Las Palmas de G.C. se destaca que existen diversas zonas industriales próximas al centro, donde se ubican empresas del sector industrial y comercial como el Polígono Industrial Miller Bajo, Polígono Industrial Las Torres-Lomo Blanco, Polígono Industrial Escaleritas, Polígono Industrial Barranco Seco, Polígono Industrial El Sebadal, Polígono Industrial Área Portuaria, etc., diversos Centros Comerciales de gran superficie con diversidad de comercios y empresas de restauración y entretenimiento, así como, empresas del sector turístico y centros sanitarios públicos y privados, todas ellas constituye el eje laboral del municipio y suponen un aumento de la demanda de titulados en Formación Profesional de distintas especialidades.

El centro cuenta con la infraestructura y los recursos educativos necesarios para la puesta en práctica de las distintas especialidades formativas que imparte. Todas las aulas están dotadas con ordenador para el profesorado, con conexión a Internet y proyector, además dispone de dos aulas de informática, una de ellas, aula Medusa, así como de aulas específicas (talleres, laboratorios) tanto para la ESO como para Bachillerato. La Formación Profesional dispone de sus propias aulas situadas en la segunda y tercera planta y equipadas con material específico y adaptado a las enseñanzas que se imparten orientadas al mundo laboral, tal es el caso de equipos informáticos, proyectores, cámaras web, micrófonos, altavoces, conexión a internet,... para el uso del alumnado.

Respecto al uso de recursos TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) las nuevas tecnologías, Internet y las redes sociales se han convertido en un elemento indispensable en la sociedad, especialmente entre la gente joven. Estas herramientas constituyen una plataforma estupenda y un altavoz importante para la educación en valores y, a su vez, sirve para que toda la comunidad educativa conozca y se beneficie del trabajo que se realiza en clase, algo que antiguamente sólo ocurría de puertas para adentro del aula.

Estos medios, además, son de especial relevancia para las familias, que gracias a la inmediatez de las redes sociales se pueden sentir informados de una manera más rápida, interactiva y eficiente de todas las noticias, eventos y convocatorias que surgen en nuestro centro.

El IES MESA Y LÓPEZ sigue creciendo en el uso educativo de las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter que no sólo han pasado a ser parte a toda la comunidad educativa, sino que se han constituido en un lugar de encuentro y formación para todas las personas e instituciones que de alguna manera participan del proyecto educativo.

El centro está en una buena situación con respecto a las instalaciones y el equipamiento TIC además con conexiones a Internet estables. Se potencia igualmente el uso de la plataforma Google Classroom de la plataforma Moodle de Formación Profesional: "Campus de las Enseñanzas Profesionales". Igualmente se dispone de una página web que cumple su cometido actual: almacenar la información oficial, criterios de calificación, horarios, formularios, y demás documentación relacionada.

La Comunidad Educativa del centro está formada por aproximadamente 1.200 alumnos y alumnas y sus familias, distribuidos en 46 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 93 profesores y profesoras que se mantiene bastante estable. Es un profesorado dinámico, participativo que lleva a cabo numerosos proyectos, y que mantiene una buena interacción.

En cuanto al alumnado de Ciclos de Formación Profesional, en el caso de la Formación Profesional Básica el alumnado tiene unas características que le son propias, obteniéndose los resultados de su trabajo y del docente, especialmente en el segundo curso. El resto de alumnado de la Formación Profesional cuenta con edades comprendidas entre los 16 y 20 años y buscan un futuro profesional, por lo que el interés y dedicación es bastante bueno, a tenor de los resultados académicos, especialmente en los segundos cursos. En el caso de Formación Profesional en la modalidad semipresencial, el rango de edad es más amplio, siendo por lo general alumnado que había abandonado sus estudios para incorporarse al mundo laboral y que ahora ha tomado conciencia de la necesidad de adquirir esta titulación para aumentar sus expectativas laborales. Numerosos/as alumnos/as del centro han sido premios extraordinarios de Formación Profesional.

El Personal de Administración y Servicios del centro se rige por la Ley de Función Pública y por el Convenio Colectivo de dicho personal, asciende actualmente a un total de 7 personas, 3 miembros pertenecientes a la categoría de auxiliar administrativo, de las que uno comparte centro con el CEIP Galicia y 4 trabajadores pertenecientes a la categoría de personal subalterno, dos están en turno de mañana, uno en turno de tarde y otro en turno de noche.

Por su dependencia orgánica de la Consejería de Educación y Universidades, el centro mantiene una estrecha relación con los diferentes centros directivos: Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, Dirección General de Personal, Dirección General de Formación Profesional, Secretaría General Técnica de Educación, y especialmente con la Inspección Educativa. Además, el centro mantiene o ha mantenido relaciones de colaboración con diferentes instituciones y organismos: Fundación ADSIS, Ayuntamiento, Asociación “Guanarteme se mueve”, la Cruz Blanca, ...con estas relaciones se promueve la participación y la colaboración buscando que la comunicación y el intercambio de información sea fluido y frecuente.

PROYECTOS EDUCATIVOS DEL CENTRO

AICLE: el centro viene hace años apostando por el bilingüismo. Las siglas AICLE hacen referencia a la enseñanza de un determinado número de materias a través de una lengua extranjera con el objetivo doble de aprendizaje de contenidos y el aprendizaje simultáneo de una lengua extranjera, en nuestro caso en inglés. Actualmente se imparte en los cuatro niveles de la ESO y se ha optado por no tener grupos AICLE y no AICLE, habiendo grupos heterogéneos y desdobles en los momentos de impartir las materias en inglés.

Proyecto ERASMUS PLUS: el centro tiene una tradición de más de 17 años en la participación en programas europeos tales como Leonardo (2003), Asociación multilateral COMENIUS (2007), Ayudante lingüístico COMENIUS (2008) y nuevamente se participó en la Asociación Multilateral Comenius (2013). En 2013, se consiguió la Carta Erasmus de Educación Superior (ECHE), lo que nos permitió empezar a mandar alumnado de ciclos superiores de Formación Profesional a realizar la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en países de la Unión Europea, a través del Programa Erasmus+ KA131.

Dentro del Programa Erasmus+, el Instituto ha sido centro coordinador del proyecto Erasmus Plus KA229 (proyectos europeos de aprendizaje y movilidad dirigidos a profesorado y alumnado de primaria y secundaria), y actualmente se está trabajando en la solicitud de una nueva acreditación.

El centro dispone de un Departamento Internacional conformado actualmente por un miembro de la dirección del centro, el coordinador Erasmus+, y la Jefa del Departamento de Inglés.

Otros proyectos del centro:

- ESTALMAT

- Nuevas estrategias metodológicas para la mejora del rendimiento en atención a la diversidad.
- Arte a la vista
- Prevención de riesgos laborales de la comunidad educativa
- Dinamización de la biblioteca y plan lector
- Desarrollo del plan de comunicación lingüística, dinamización de la biblioteca, radio y plan lector.
- Referente acoso escolar y familias
- Implementación metodologías activas en 1º de la ESO innovación metodológica- Tablets (matemáticas)
- Implementación metodologías activas en 1º de la ESO innovación metodológica- Tablets (Lengua castellana y literatura)
- Recreos educativos: por la inclusión y la resolución dialogada de conflictos. aulas de convivencia de recreos, GESTIONANDO EMOCIONES.
- Participamos y dinamizamos las siguientes Redes educativas:
- Red INNOVAS:
- Igualdad y Educación afectivo-sexual.
- Comunicación Lingüística, Bibliotecas y Radio escolares.
- Familia y participación educativa.
- Arte y acción cultural.
- Redes de coordinación de enseñanzas profesionales:
- Innovación.
- Emprendimiento.

En cuanto a la atención a la diversidad del alumnado, el centro cuenta con los criterios y procedimientos para atender al alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), que en función de su evolución se llevarán a cabo las adaptaciones que sean precisas, en coordinación con el Departamento de Orientación, de manera que se consiga la flexibilidad necesaria a la que se hará mención a lo largo de esta programación.

El centro cuenta con un Plan de acogida del alumnado extranjero.

1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CICLO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

El título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, regulado en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Asistencia a la Dirección.

- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior Semipresencial.
- Duración: 2.000 horas
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b.
- Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior.
- Módulo: Protocolo Empresarial 0661

1.1.1-MARCO LEGISLATIVO.-

Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Orden ECD/308/2012, de 15 de febrero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de educación no universitaria.

Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Decreto 25/2018, de 26 de febrero, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Decreto 156/1996, de 20 de junio, por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas de Formación Profesional Específica en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Orden de 20 de octubre de 2000, por la que se regulan los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, modificada por la Orden de 3 de diciembre de 2003.

Resolución de 23 de septiembre de 2020, por la que se dictan instrucciones para la organización y funcionamiento de la oferta de Formación Profesional Semipresencial en la Comunidad Autónoma de Canarias, a partir del curso 2020-2021.

1.2 COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO.

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.

Los titulados en Técnico Superior en Asistencia a la Dirección serán capaces de ejercer su actividad, tanto en grandes como medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad,

y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo a la dirección.

Las ocupaciones (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.

1.3 CONTRIBUCIÓN DEL CICLO AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y LA PGA

A través de los distintos módulos que se imparten en el ciclo y en coordinación con las redes de innovación y emprendimiento, se contribuirá al alcance de los Ejes de Actuación y objetivos estratégicos fijados por la CEUCD, para el curso 2022-2023, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo. En el departamento se priorizan los siguientes ejes:

ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN.

Mediante el desarrollo de las competencias y los aprendizajes, se educará haciendo partícipe al alumnado en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Desarrollar estilos de vida respetuosos con el medio ambiente, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural.
- Favorecer la participación equilibrada de mujeres y hombres en los trabajos grupales, alternando los cargos. Se trabajará de manera transversal el principio de igualdad de mujeres y hombres, planteando la no discriminación entre alumnas y alumnos y la necesidad de impulsar una formación proactiva hacia la igualdad de unas y otros, posibilitando el avance hacia una igualdad laboral real de mujeres y hombres en su proceso formativo, su profesión y su entorno laboral.
- Potenciar normas y actitudes para combatir la contaminación ambiental.
- Concienciar hacia el consumo responsable.
- Seleccionar los diferentes residuos y aplicar técnicas de aprovechamiento de recursos escasos: técnica de 3R (reducir, reciclar y reutilizar) en el papel, tinta, energía, agua, etc.

Mediante la promoción entre el alumnado de grado superior, para realizar la FCT en otros países europeos, a través de programa Erasmus + KA131, se desarrollarán estrategias que mejoren la internacionalización del sistema educativo canario.

EDUCACIÓN SUPERIOR Y ENSEÑANZAS PROFESIONALES Y DE PERSONAS ADULTAS. TRANSFORMACIÓN DIGITAL. FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE.

En los tiempos actuales la digitalización es necesaria para cualquier organización, por lo que las inversiones y las propuestas de formación del profesorado, están orientadas a la modernización de nuestros recursos y a la adquisición de competencias digitales básicas y avanzadas, en el sector de la administración de empresas.

El profesorado del departamento realizará al menos 10 horas de formación en digitalización, organizada a través de la familia profesional, DGFPy EA, PFC, CEPs u otros organismos competentes. Desde el inicio del curso se está trabajando con clases virtuales, videoconferencias, redes sociales, buscadores de internet o buscadores web, aplicaciones informáticas de gestión de empresas, etc., lo que contribuye a fortalecer y modernizar las enseñanzas profesionales adaptándolas a las necesidades del sistema productivo. El Centro cuenta con una Base de Datos del alumnado titulado de las diferentes familias profesionales que se imparten en el Centro (Bolsa de Trabajo), a disposición de todas las empresas que requieran de sus servicios.

Con el fin de impulsar la educación superior y enseñanzas profesionales y de personas adultas, promoviendo el aprendizaje a lo largo de la vida y con ello la mejora del crecimiento personal, social y económico, con anterioridad al periodo de solicitud de plazas para el siguiente el curso, a través de nuestras redes sociales, se promocionan nuestras enseñanzas, transmitiendo toda la información de interés al respecto.

Con respecto a nuestra contribución a la difusión y desarrollo de nuestro **PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO:**

Al alumnado del primer curso se les acerca a diversas entidades del entorno, realizando visitas a empresas industriales de Canarias como TIRMA, SA, KALISE, SA, Grupo Cencosu,

En el segundo curso, dada la importancia que el PUERTO DE LA LUZ ha tenido en el crecimiento de nuestra economía y su trascendencia para el tejido productivo y social de nuestro territorio, así como la realización próxima, para algunos de nuestros alumnos y alumnas, de su Formación en Centros de Trabajo en alguna de las empresas del Puerto Las Palmas, se realiza una visita familiarizándolos con las zonas y vocabulario empleado en el sector portuario.

También acercamos a las empresas al Centro educativo; nuestros alumnos y alumnas reciben a emprendedores-as de origen canario, que les trasladan sus experiencias y les transmiten las actitudes y aptitudes necesarias para iniciar un nuevo proyecto empresarial a través de ideas y oportunidades. Además, reciben formación impartida por la Cámara de Comercio de Gran Canaria, en fomento del espíritu empresarial, el empleo y la mejora del capital humano en nuestras islas.

A través de una ruta a pie, nuestro alumnado localizará a las Administraciones Públicas Canarias, con las que se relacionan las empresas: Ayuntamiento, OMIC, sede del Gobierno de Canaria, Seguridad Social, Hacienda Estatal y Hacienda Autonómica, Cámara de Comercio y Cabildo Insular de Gran Canaria.

Asimismo, con el alumnado de ESO y Bachillerato en las materias de IVY y ECO, se recorrerán espacios naturales en los que se analizarán aspectos de la geografía y economía canaria.

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO.

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

2.1. DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SECUENCIACIÓN DEL MÓDULO. MAPA CRITERIAL.

Unidad N.º	Título	N.º de horas	Peso %
1	LA IMAGEN CORPORATIVA: RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	8	25%
2	ACTOS PROTOCOLARIOS: TIPOS Y ORGANIZACIÓN	8	25%
3	EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL. NORMAS Y ACTOS.	4	10%
4	APOYO A LA COMUNICACIÓN	4	12%
5	ATENCIÓN AL CLIENTE	6	18%
6	LA CARTA DE SERVICIOS Y LA CALIDAD EMPRESARIAL	4	10%
	Prueba objetiva: UT1. UT2.	2	
	Prueba objetiva: UT3. UT4. UT5. UT6.	2	
TOTAL HORAS		36	

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales f), j), k), r), t) y u) del ciclo formativo tal y como viene definido en el Real Decreto 1582/2011.

2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES VINCULADAS AL MÓDULO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias f), j), k), q) y s) del título tal y como viene definido en el Real Decreto 1582/2011.

2.3. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.

El desarrollo se llevará a cabo en función de la distribución temporal por unidades.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	<p>a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.</p> <p>b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.</p> <p>c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones</p> <p>d) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las</p>

	<p>relaciones públicas.</p> <p>e) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.</p> <p>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</p>
<p>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>	<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 descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.</p> <p>c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.</p> <p>d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.</p> <p>e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.</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 hay que organizar.</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>
<p>3 Caracteriza. el protocolo institucional, analizando los</p>	<p>a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo</p>

<p>diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.</p>	<p>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>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>	<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 de 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>
<p>5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.</p>	<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>b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.</p> <p>c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.</p> <p>d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.</p> <p>f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.</p>
<p>6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.</p>	<p>a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.</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.</p> <p>f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.</p> <p>g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependen del asistente de dirección.</p> <p>h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en</p>

	<p>la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.</p> <p>j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.</p>
--	---

2.4. METODOLOGÍA.

2.4.1 METODOLOGÍA DEL MÓDULO.

El alumnado es el protagonista de su aprendizaje. El entorno de la modalidad semipresencial exige un alto nivel de trabajo autónomo fuera de las horas de clase, teniendo las horas de tutoría para resolver dudas y reforzar aquellos aprendizajes en los que tienen más dificultades. Deberán leer los apuntes de cada una de las unidades antes de empezar la misma. Esto les permitirá seguir las clases con un mayor aprovechamiento.

En las prácticas presenciales obligatorias se realizarán actividades (debates, rol playing, ejercicios, etc). El alumnado tiene la obligación de participar de forma activa en ellas ya que es parte de su formación para adquirir las competencias relacionadas con este módulo. Algunas de estas actividades serán en inglés.

El alumnado tendrá que realizar actividades y pruebas objetivas para demostrar la superación del módulo.

2.4.1.2 Asistencia a clases.

La asistencia a las clases presenciales es obligatoria. Para tener derecho a la asistencia al examen final se tendrá que haber asistido al 80% de las clases. Se podrá recuperar hasta un 10% de las horas a través de actividades alternativas para alcanzar ese porcentaje.

2.4.2. ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES.

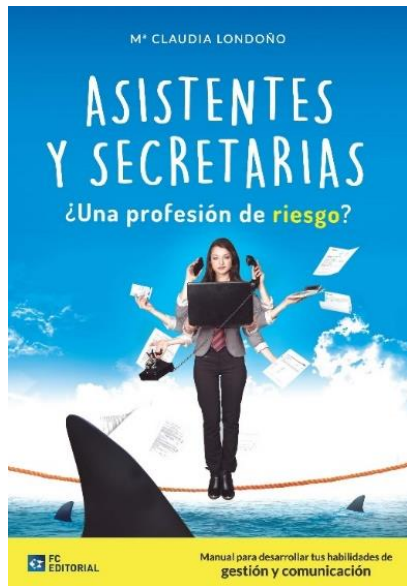
Esta programación no contempla la utilización de un libro de texto. Al alumnado se le facilitará material didáctico que le facilite su aprendizaje en el Campus de las Enseñanzas Profesionales y los apuntes elaborados por el Ministerio de Educación.

Sin embargo se recomiendan los siguientes libros:

“Asistentes y Secretarías ¿Una profesión de riesgo?” (2016)

Autora: M^a Claudia Londoño

Editorial: FC Editorial



“Protocolo Empresarial” (2018)

Autora: MARÍA SOLEDAD MUÑOZ BODA

Editorial: Paraninfo



2.5. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD.

La educación no es solo la adquisición de competencias sino también una experiencia donde se adquieran valores que mejoren la vida profesional, personal y social del alumnado, así como el mejoramiento conjunto de la sociedad. Por ello en este módulo contempla la transmisión y trabajo de los valores recogidos en la legislación educativa así como en la propia Constitución Española.

Además, esta programación quiere destacar que se intentarán transmitir los siguientes valores importantes para la vida académica, profesional, personal y social del alumnado:

- Valorar el trabajo bien hecho.
- Espíritu crítico.
- Espíritu de mejora.
- Lenguaje inclusivo.
- Cuidado del medioambiente.
- Valorar la inteligencia emocional y la utilización de las habilidades sociales.

2.6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Esta programación tiene en cuenta la heterogeneidad del alumnado en diversas variables. Por ello, se intentará que las actividades de enseñanza y aprendizaje sean diversas y adaptables a cada uno de ellos.

En el caso de la evaluación, aquellos alumnos que debido a sus capacidades estas no les permitan demostrar el alcance de criterios de evaluación y competencias, se les podrá realizar una adaptación de las actividades de evaluación en base a la legislación educativa vigente.

2.7. EVALUACIÓN.

En la siguiente tabla recoge las actividades a realizar en cada unidad de trabajo.

Para poder tener superada la asignatura tendrá que tenerse aprobadas todas las actividades de evaluación.

Nota: las actividades de evaluación A3, A5 y A10 han sido anuladas. La calificación máxima pasa a ser 89,37%.

Código	Descripción de la actividad de evaluación	UT asociada	Ponderación nota final
A1 ROT	Actividad: proceso selectivo como asistente a la dirección.	UT1 (40%)	10%
A2 ROT	Actividad: analizar la imagen corporativa de una empresa del barrio del centro.	UT1 (22,5%)	5,63%
A3 ROT	Participación en las prácticas realizadas en clase [Se evaluará entre apto y no apto.]	UT1 (12,5%)	3,13%

A4 ROT	Prueba objetiva UT1	UT1 (25%)	6,25%
A5 ROT	Participación en las prácticas de fotos oficiales, protocolo colocación en mesas de eventos, elaboración de una invitación y otros que se realicen durante las clases. [Se evaluará entre apto y no apto.]	UT2 (10%)	2,50%
A6 ROT	Actividad: presentación de las normas de protocolo en otras culturas.	UT2 (25%)	6,25%
A7 ROT	Actividad: elaboración de un pequeño manual de protocolo.	UT2 (25%)	6,25%
A8 ROT	Actividad: tipos de código de vestimenta.	UT2 (15%)	3,75%
A9 ROT	Prueba objetiva UT2	UT2 (25%)	6,25%
A10 ROT	Participación en las prácticas de: colocación de banderas, precedencias en actos institucionales y otras. [Se evaluará entre apto y no apto.]	UT3 (50%)	5,00%
A11 ROT	Prueba objetiva UT3	UT3 (50%)	5,00%
A12 ROT	Actividad: stakeholders	UT4 (25%)	3,00%
A13 ROT	Actividad: utilización del protocolo interno para enviar una carta formal.	UT4 (25%)	3,00%
A14 ROT	Prueba objetiva UT4	UT4 (50%)	6,00%
A15 ROT	Actividad: reclamación cliente vía email.	UT5 (20%)	3,60%
A16 ROT	Actividad: vídeo de promoción de un producto.	UT5 (20%)	3,60%

A17 ROT	Actividad: rol playing atención a los clientes.	UT5 (20%)	3,60%
A18 ROT	Actividad: elaboración de un decálogo como código deontológico para atender al cliente.	UT5 (20%)	3,60%
A19 ROT	Prueba objetiva UT5	UT5 (20%)	3,60%
A20 ROT	Actividad sobre calidad: aviones de papel.	UT6 (25%)	2,50%
A21 ROT	Prueba objetiva UT6	UT6 (75%)	7,50%

2.7.1 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN.

Se fijará una fecha de recuperación posterior a la finalización del módulo para que el alumnado con actividades pendientes puedan volver a realizarlas/entregarlas.

2.8 VALORACIÓN Y AJUSTE DE ESTA PROGRAMACIÓN.

Esta programación es flexible, adaptándose a las necesidades del alumnado y a la actualidad económica del momento. Para ello se realizará una evaluación continua de todo el proceso educativo. Se utilizará el análisis de la evaluación inicial del alumnado, las calificaciones a lo largo del curso y otros instrumentos. El alumnado puede y debe informar al docente de su valoración del módulo. Tendrá a su disposición encuestas de satisfacción. Sin embargo, se le pide que se comunique con el docente del módulo cuando considere que puede ser útil su opinión, tanto para pedir una variación del módulo así como para indicar que una actividad ha sido de su agrado.

Cualquier modificación a esta programación será avisada al alumnado, en particular, aquellas referentes a la evaluación.

2.9 CALENDARIO

	13 15 [9]	20 22 [9]	27 29 [9]	4 6 [10]	11 13 [10]	18 20 [10]	25 27 [10]	3 [11]	8 10 [11]	15 17 [11]	22 24 [11]	29[11] 1[12]	13 15 [12]	20 22 [12]	10 12 [1]	13 13 [1]	22 24 [1]
UT1																	
UT2																	
UT3																	
UT4																	
UT5																	
UT6																	
Pruebas objetivas									A4 (UT1) A9 (UT2)								A11 (UT3) A14 (UT4) A19 (UT5) A21 (UT6)

