



**DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

Programación Didáctica

**2º ASISTENCIA A LA
DIRECCIÓN**

**PROTOCOLO EMPRESARIAL
(ROT)**

-SEMIPRESENCIAL-

CURSO 2023-2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO

- 1.0 Contextualización de la programación al entorno de aprendizaje
- 1.1 Datos de Identificación del Ciclo de Asistencia a la Dirección
- 1.2 Competencia general del ciclo
- 1.3 Contribución del ciclo al desarrollo del Proyecto Educativo del Centro y a la PGA
- 1.4 Actividades complementarias y extraescolares
- 1.5 Seguimiento, revisión y ajuste de la programación
- 1.6 Actuaciones previstas según lo contemplado en la memoria 2022/23

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

- 2.0 Distribución resultados de aprendizaje y secuenciación del módulo. Mapa criterial
- 2.1 Objetivos Generales del Ciclo vinculados al Módulo
- 2.2. Competencias profesionales, personales y sociales vinculadas al Módulo
- 2.3. Resultados del aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos
- 2.4. Metodología
 - Metodología del módulo
 - Espacios, recursos y materiales
- 2.5. Estrategias para desarrollar la educación en valores y la interdisciplinariedad
- 2.6. Atención a la diversidad
- 2.7. Evaluación
- 2.8. Planes de recuperación

3. SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO (UT)

Unidades de Trabajo

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 1.100 alumnos y alumnas y sus familias, distribuidos en 44 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 83 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*”, ...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.
- Proyecto de FP: "Resalta tu Luz. Tu luz es única, nos ilumina y de noche se ve tu estrella".

Participamos y dinamizamos las siguientes Redes educativas:

Redes INNOVAS:

- Igualdad y Educación afectivo-sexual.
- Comunicación Lingüística, Bibliotecas y Radio escolares.
- Educación ambiental y sostenibilidad.
- Arte y acción cultural.
- Patrimonio Social, Cultural e Histórico Canario.

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 DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

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 a Distancia.
- 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 (Código MEC: 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 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Orden ECD/318/2012, de 15 de febrero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

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, en coordinación con las redes de innovación y emprendimiento, se contribuirá al alcance de los Ejes de Actuación y objetivos estratégicos fijados por la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, para el curso 2023-2024, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo:

- OE 1 - Aumentar la calidad, la equidad, la inclusión y el éxito escolar.
- OE 2 - Impulsar la competencia en comunicación lingüística y bilingüismo.
- OE 3- Incentivar el estudio de las áreas STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemáticas)
- OE 4 - Potenciar la cultura de la evaluación y la autonomía de los centros educativos.
- OE 5 - Favorecer la mejora del bienestar físico y emocional del alumnado.
- OE 6 - Promover la actividad física, el deporte y una alimentación saludable.
- OE 8 - Reforzar el reconocimiento social y profesional del profesorado.
- OE 9 - Mejorar el reconocimiento de la función directiva.
- OE 10 - Hacer realidad la transformación digital de la Administración.
- OE 11 - Simplificar la gestión administrativa en los centros educativos.
- OE 12 - Renovar y ampliar las infraestructuras educativas.
- OE 13 - Conocer y valorar el patrimonio histórico, natural, social y cultural.
- OE 14 - Impulsar la dimensión europea e internacional de la educación.
- OE 15 - Fomentar la participación de las familias en los centros educativos

En el departamento se resaltan los siguientes ejes:

ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD, INCLUSIÓN Y ÉXITO ESCOLAR, FAVORECIENDO EL BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL DEL ALUMNADO

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.

- Con la implantación de un enfoque metodológico desarrollado en el marco del *DUA (Diseño universal del aprendizaje)* se buscará que el aprendizaje sea accesible y efectivo para todos los estudiantes, independientemente de sus habilidades, preferencias de aprendizaje o intereses, con el objetivo de no dejar a nadie en el camino.

IMPULSAR LA DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL DE LA EDUCACIÓN.

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.

CONOCER Y VALORAR EL PATRIMONIO HISTÓRICO, NATURAL, SOCIAL Y CULTURAL.

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 Autónoma, Cámara de Comercio y Cabildo Insular de Gran Canaria.

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

1.4. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Asistencia a jornadas o charlas sobre emprendimiento protocolo, imagen personal y distintos temas relacionados con el módulo en cuestión.

Además, a lo largo del curso, se irán concertando diversas charlas sobre hábitos socio-laborales, entrevista de trabajo, emprendimiento,

1.5. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN.

Una vez iniciado las clases ordinarias, esta programación quedará sujeta a posibles cambios en su diseño y desarrollo, a partir de las valoraciones realizadas por el alumnado, departamento y Equipo Educativo, que aconsejen posibles modificaciones. De dichas modificaciones se informará de manera adecuada al alumnado, el cual no podrá resultar, en ningún caso, perjudicado.

Al finalizar cada evaluación trimestral se realizará un seguimiento de la programación informando de los contenidos impartidos, dificultades encontradas, adaptaciones de aula, adaptaciones curriculares, resultados académicos y propuestas de mejora.

1.6. ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA 2022/23.

Desde el primer día de clase incentivar la asistencia y el trabajo diario, resaltando la importancia de realizar, manifestando preocupación por el trabajo bien hecho, todas las actividades y trabajos propuestos para alcanzar los aprendizajes del módulo, potenciando el esfuerzo constante a lo largo del curso y no solo cuando hay exámenes o al final de las evaluaciones. Es importante concienciar al alumnado de la importancia de la planificación y organización a lo largo de todo el curso, para superar todos los módulos con éxito.

Realizar pruebas iniciales para determinar el nivel competencial de nuestro alumnado y aplicar desde el inicio las adaptaciones y recomendaciones procedentes.

Pasar lista en el Pincel Ekade en todas las sesiones para poder controlar la asistencia del alumnado a las clases y aplicar la evaluación correctamente. Para tratar de evitar el absentismo realizar frecuentemente, pruebas evaluables.

En todos los módulos iniciar, cuanto antes, las distintas aplicaciones informáticas. Desde el inicio de curso, facilitar al alumnado las claves del Office365, para que puedan utilizar las correspondientes aplicaciones ofimáticas desde casa. Asimismo, fundamentalmente en la formación semipresencial, informar al alumnado del procedimiento a seguir para poder conectarse a internet, en el Centro, con sus ordenadores personales.

Transmitir la importancia de la mecanografía, como técnica para la ejecución eficaz, rápida y sin errores de las tareas administrativas, que permite destacar en el ámbito profesional. Se propone otorgar una ponderación relevante al resultado de aprendizaje correspondiente. Igualmente se resalta la importancia del Excel y formatos de textos.

Se destacan también como relevantes, los aprendizajes relacionados con la comunicación y atención al cliente; contenidos a impartir con metodologías basadas en la simulación, utilizando técnicas para un trato personalizado, para ofrecer una atención amable, escuchar, dar solución, explicar y empatizar.

Evitar el mero estudio memorístico de conceptos importantes, fomentando, a través de la investigación y tratamiento de los datos, el análisis razonado de los mismos, utilizando de manera fluida, el lenguaje administrativo y empresarial.

En los trabajos y exposiciones, realizar alguna parte en inglés.

A través de la FCT, detectar cuáles son las necesidades reales que tienen las empresas en la vertiente concreta del conocimiento y manejo ofimático y, en cuanto a las nuevas incorporaciones de personal, qué nivel de importancia se le da a este módulo de formación. A partir de ello, orientar y adaptar las acciones formativas y la metodología en pro de una mejor formación (entrenamiento) del alumnado y, con ello, contribuir de alguna manera a su proyección profesional.

Trasladar al alumnado que la FCT son prácticas de formación y no están en una agencia de colocación, aunque se procura que en la empresa seleccionada tenga posibilidades de continuar

Instalar un software libre de control de aula.

Formación semipresencial

Planificar, desde Jefatura de estudios, para los primeros días de septiembre reuniones de coordinación, en la que se trabaje la normativa específica y se comente la metodología a aplicar, normas de funcionamiento, aula virtual, etc., con todos los departamentos profesionales e idiomas.

Hacer hincapié en la metodología que conlleva los estudios semipresenciales: el día de la presentación y al inicio de cada módulo, dejar claro al alumnado en qué consiste la enseñanza semipresencial, donde el profesorado es guía, incidir en la autonomía y autoaprendizaje por parte del alumnado y la obligatoriedad de asistir a las clases. Insistir en la necesidad del esfuerzo, implicación y trabajo para alcanzar los resultados. Hay que hacerle ver al alumnado que acudir una vez a la semana al centro no es suficiente para superar el módulo, sino que tiene haber un trabajo y dedicación por su parte el resto de los días, para lograr los objetivos.

Motivarles a la participación en clase, al trabajo en equipo y cooperativo.

Centrar el contenido impartido en lo verdaderamente relevante y que sea lo más cercano a la realidad empresarial.

Tener a punto los medios y recursos que permita al alumnado un seguimiento de calidad de los módulos semipresenciales (WIFI del alumnado que funcione correctamente, acceso a equipos informáticos, portátiles, ...).

Dejar constancia en Campus, en el aula virtual de cada módulo, las normas y dinámica a seguir, unificando documentación y plataforma de manera que todos los módulos tengan el mismo aspecto.

En el módulo BLO, dejar bien explicado al alumnado el sistema de estudio de la modalidad semipresencial, quedando claramente reflejada la dinámica de las clases (tutorías presenciales obligatorias) a las que el alumnado tiene que asistir con los contenidos leídos y haber realizado las prácticas propuestas. El objetivo de las tutorías obligatorias es resolución de dudas, tanto de actividades como de contenidos.

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.

La actividad lectiva se desarrollará de forma presencial, escenario en la que se desarrolla la programación. Si por causas educativas excepcionales (sanitarias, fenómenos meteorológicos adversos, desarrollo de pruebas de EBAU, pruebas de oposiciones, ...) resulte necesaria la implantación por tiempo limitado de formas no presenciales de impartición de las enseñanzas, la actividad será desarrollada a través de las plataformas digitales Google Classroom, Google Meet y Píncel Ekade.

El alumnado de este curso en semipresencial está dividido en dos grupos, en los que cada grupo recibe una vez a la semana las enseñanzas (martes o bien jueves), en horario de 18:40 a 20:30 p.m.

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

UD / Resultados de Aprendizaje (RA) y Criterios de Evaluación (CE) – Distribución y secuenciación

2CFGSAD - ROT	Temporalización en sesiones	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6
		CE	CE	CE	CE	CE	CE
		20%	25%	12,5%	12,5%	15%	15%
TEMPORALIZACIÓN: 12/09/23 al 25/01/24							
UD1: La imagen corporativa: Relaciones Públicas y Protocolo.	9	a)-g)					
UD2: Actos protocolarios: tipos y organización.	9		a)-k)				
UD3: El Protocolo institucional. Normas y actos.	4			a)-g)			
UD4: Apoyo a la comunicación.	5				a)-j)		
UD5: Atención al cliente.	5						a)-j)
UD6: La carta de servicios y la calidad empresarial.	4					a)-f)	
Grado en que se aborda y desarrolla el RA	(36 sesiones) 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Color verde: se trabaja el RA de forma completa en una o en todas las UT.

Color amarillo: se trabaja el RA de forma parcial en las distintas UT hasta completar su aplicación en un 100% al finalizar el curso.

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.

Los objetivos generales de este ciclo formativo vinculados al módulo son los siguientes:

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.

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.

Las competencias profesionales, personales y sociales del título vinculadas a este módulo son las que se relacionan a continuación:

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.

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
<p>1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.</p> <p style="text-align: center;">20%</p>	<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 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 style="text-align: center;">25%</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</p>

	<p>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 diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.</p> <p>12,5%</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>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>12,5%</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</p>

	<p>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>15%</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>g) 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>h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario</p>
<p>6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las</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</p>

<p>expectativas del mismo.</p> <p>15%</p>	<p>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 dependan 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 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>
---	---

CONTENIDOS BÁSICOS

El Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, que son las siguientes:

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Protocolo y relaciones públicas.
- Identidad corporativa.
- La imagen corporativa.
- La responsabilidad social corporativa.
- Normas generales de comportamiento.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Expresión verbal y no verbal.
- Medios de comunicación.
- Etiqueta en la red (Netiqueta).

Selección de técnicas de protocolo:

- Normas de protocolo empresarial.
- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Presupuestos.

Caracterización del protocolo institucional:

- Normas legales sobre protocolo institucional.
- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Presupuestos y reservas presupuestarias.

Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales:

- Relaciones públicas. Definición. Componentes.
- Normativa de la organización.
- Protocolo interno.
- Protocolo externo.

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

- Normativa de consumo.
- Garantías del producto/servicio.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas.
- Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Manual de gestión de quejas y reclamaciones.
- Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario:
- Código deontológico.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
- Sistemas de información con accesos restringidos.
- Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario. Cultura de empresa.
- Imagen corporativa frente al cliente o usuario.

2.4. METODOLOGÍA.

En los estudios de formación profesional, se agrupan en una misma aula, personas de muy diferentes edades y características, que acceden por distintas vías y, por lo tanto, con distintas competencias, motivaciones y situaciones personales, familiares y profesionales. Esta diversidad hace necesario la implantación de un enfoque metodológico basado en hacer que el aprendizaje sea accesible y efectivo para todos los estudiantes, independientemente de sus habilidades, preferencias de aprendizaje o intereses. Este enfoque se desarrollará en el marco del *DUA (Diseño universal del aprendizaje)* que nos lleva a entender las diferencias individuales de aprendizaje y nos reta a replantear el diseño del currículo proporcionando la flexibilidad necesaria al servicio de las necesidades de aprendizaje de todos los alumnos, utilizando diferentes estrategias para motivar al alumnado, fomentando la participación, el trabajo colaborativo y el compromiso de todos los estudiantes.

El modelo contribuye a lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS4) de la Agenda 2030: «Garantizar una educación inclusiva y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos»

Algunas estrategias para aplicar el DUA en el aula:

- Proporcionar múltiples formas de representación: Imágenes, videos, gráficos, lecturas, debates, discusiones en grupo, ...

- Utilizar diferentes formas de acción y expresión: Escritura, dibujo, habla, presentación oral, teatro, música, ...

2.4.1 METODOLOGÍA DEL MÓDULO.

Este *módulo* se desarrolla dentro de la *modalidad de enseñanza semipresencial con tutorización voluntaria* por tanto en el desarrollo de este hay que tener presente el *marco legislativo* que figura en el *apartado 1.1.1.* de esta programación.

Según lo recogido en la 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, se puede extraer lo siguiente:

El perfil del alumnado del régimen semipresencial con tutorización voluntaria se corresponde con profesionales que ya tienen adquiridas parte de las competencias básicas o profesionales que correspondan y un nivel de autonomía en el aprendizaje que les permite reducir la asistencia presencial a clase.

Este régimen presenta las siguientes características:

-El alumnado de semipresencial debe *asistir obligatoriamente a las prácticas presenciales* (al menos al 80 % de las mismas). En cuanto a este aspecto, se tendrá en cuenta la singularidad del alumnado de semipresencial con unas circunstancias personales, familiares y laborales concretas que hay que tener presentes, con el objeto de facilitar la formación a aquellos/as que no pueden asistir de modo regular a los centros docentes.

Respecto a este módulo que se imparte desde el 12 de septiembre al 25 de enero, el alumnado de semipresencial debe asistir una vez por semana (martes o bien los jueves) en horario de 18:40 a 20:30 p.m.

Se pasará lista al grupo los días de las prácticas presenciales y se valorarán las actitudes sociolaborales.

-Además, *contará con apoyo tutorial telemático o presencial* para las actividades realizadas fuera del centro.

Este apoyo tutorial estará encaminado fundamentalmente a la resolución de dudas, aclaraciones, dificultades etc. que tenga el alumnado sobre los contenidos y tareas del módulo. Se llevará a cabo los días no coincidente con las prácticas presenciales obligatorias presenciales, es decir, los lunes o miércoles. Los horarios de tutoría se entregarán al alumnado al comienzo del módulo y aparecerán publicados en la Plataforma “EPA VIRTUAL”.

- Debe *desarrollar gran parte del trabajo de forma autónoma*, fuera del centro educativo. En cuanto a esto último, hay que comentar que el alumnado cuenta con la plataforma “EPA VIRTUAL”, donde aparecen los contenidos de las distintas unidades de trabajo que componen el módulo, orientaciones para el manejo de esta, actividades, tareas, ejercicios,

cuestionarios, foros, etc. Convirtiéndose dicha herramienta en un apoyo esencial para el alumnado que le permite realizar el seguimiento y trabajo de la materia de la forma más autónoma posible.

La distribución de tutorías para el módulo de ROT es el siguiente:

MÓDULO	TUTORÍAS PRESENCIALES (OBLIGATORIAS)	TUTORÍAS BÁSICAS	TUTORÍAS TELEMÁTICAS	AUTOAPRENDIZAJE	TOTAL HORAS
ROT	36	24	24	84	168

Con carácter general, la metodología aplicada en el ciclo formativo y por tanto en este módulo en cuestión contempla los siguientes:

Principios

Entendemos el aprendizaje como un proceso continuo, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
- El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de «aprender a aprender», intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la **interdisciplinariedad**, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.
- Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la **motivación intrínseca** (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Estrategias y técnicas

Todo lo anterior se concreta a través de las estrategias y técnicas didácticas que apuntarán al tipo de actividades que se desarrollarán en el aula, así como al modo de organizarlas o secuenciarlas.

La metodología aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, propiciaremos a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones respecto al trabajo que se está realizando.

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen destacamos las siguientes:

- Se partirá de los conocimientos previos del alumno, formales o no, para construir el conocimiento de la materia.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnos.
- Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.
- Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, el análisis y la corrección de este se puede mejorar.

Técnicas para identificación de conocimientos previos:

- Cuestionarios escritos.
- Diálogos.

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:

- Exposición-presentación de cada una de las unidades.
- Exploraciones bibliográficas y normativas.
- Discusión en pequeño/gran grupo.
- Resolución de actividades y casos prácticos.
- Exposición de los trabajos realizados.
- Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

Tipología de las actividades

En cada una de las unidades de trabajo se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad.

En cada unidad didáctica se llevarán a cabo actividades prácticas sobre los conocimientos adquiridos.

AGRUPAMIENTOS

Se emplearán distintas formas de agrupamiento dependiendo de la unidad didáctica a desarrollar y los contenidos a tratar con el objeto de fomentar el aprendizaje cooperativo, el trabajo en equipo, habilidades sociales, etc. Entre los cuales figuran: gran grupo (todo la clase al completo), grupos pequeños (parejas), grupos formales (durante un periodo que va de una hora a varias semanas de clase), grupos informales (operan durante unos pocos minutos hasta que termine la clase), grupos heterogéneos (formado por alumnado con diferentes capacidades), grupos flexibles (crear distintos grupos dentro del aula en función de la actividad y de las afinidades del alumnado), de forma individual, etc.

2.4.2. ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES.

Espacios formativos: Aula 38 (Superficie 60 m²), Aula 37 (Superficie 60 m²), Aula 11, Aula 12 o Aula 17.

Recursos y materiales

- Material de apoyo de la plataforma “EPAVIRTUAL” del portal de la Dirección General de Formación Profesional de Personas Adultas de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias.
- Libros de textos: Protocolo Empresarial (Edición 2018) Editorial Paraninfo
Asistentes y Secretarias ¿Una profesión de riesgo?” (2016) Autora: M^a Claudia Londoño Editorial: Paraninfo
- Presentaciones de cada una de las unidades.
- Vídeos didácticos
- Apuntes o actividades complementarias elaboradas por el profesorado del módulo.
- Consulta de páginas Webs relacionadas con los diferentes contenidos impartidos.
- Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.
- Aplicaciones informáticas de propósito general (procesador de texto, hoja de cálculo, etc)
- Aproximadamente 30 equipos informáticos en red y con acceso a internet (aula 38) y unos 15 en el aula 37.
- Utilización cañón de vídeo, Internet y pizarra digital (aula 17).
- Material de apoyo de la plataforma “EPAVIRTUAL” del portal de la Dirección General de Formación Profesional de Personas Adultas de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias.

USO DE LAS TICS: Durante el proceso de enseñanza-aprendizaje utilizaremos las nuevas tecnologías de la información, para que así el alumno comprenda mejor el funcionamiento de la empresa desde un punto de vista actual, y cuando se incorporen al mundo laboral, esté familiarizado totalmente con su herramienta de trabajo.

En la enseñanza semipresencial esto es una herramienta indispensable que se materializa en la utilización de la plataforma de las Enseñanzas Profesionales “EPA VIRTUAL”

Se potenciará el uso de las TIC's, mediante la actualización progresiva de los equipos informáticos, licencias, revisión y mejora de las comunicaciones a través de WIFI...

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

Podrán ser objeto de tratamiento aquellos valores transversales que se establezcan por parte de la Comisión de Coordinación Pedagógica a partir del Proyecto Educativo de Centro y con aprobación del Claustro. No obstante a lo anterior, son objeto de tratamiento transversal al conjunto de unidades didácticas, las capacidades actitudinales de carácter profesional establecidas en el Ciclo que se tratarán de manera especial:

- Aceptar la necesidad del auto aprendizaje constante y de la formación continua como instrumentos que facilitan la adaptación a las innovaciones tecnológicas y organizativas, la conservación del empleo y la reinserción profesional.
- Valorar el trabajo riguroso y bien hecho, al planificar, organizar y desarrollar las actividades propias, demostrando iniciativa, creatividad y sentido de la responsabilidad, manteniendo el interés durante todo el proceso, y sintiendo satisfacción personal por los resultados conseguidos.
- Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión y control de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de consumidores o usuarios.

2.6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Dada la diversidad que se produce en el alumnado y los distintos ritmos de aprendizaje con que nos podemos encontrar, se realizarán los siguientes tipos de actividades:

- Para aquellos alumnos/as con mayor dificultad de aprendizaje se elaborará un bloque de actividades de contenido similar a las otras realizadas en clase, que deberán realizar de forma individual, que les servirán de refuerzo y para analizar la misma cuestión desde distintos puntos de vista.
- Para aquellos alumnos/as que les resulte más fácil la comprensión y el aprendizaje se realizarán actividades, de forma individual o en grupos, para profundizar en aquellos temas que les interesen más. Principalmente este tipo de actividades consistirá en la realización de trabajos.

2.7. EVALUACIÓN.

Características de la evaluación.

De acuerdo con la normativa vigente (Orden de 20 de Octubre de 2000, modificada y ampliada por la de 3 de Diciembre de 2003), 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, en su artículo 2.1. dice textualmente: “la evaluación en la Formación Profesional Específica se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado, teniendo, por ello, un carácter continuo. Con este fin, la programación de este módulo profesional deberá considerar que las actividades de enseñanza-aprendizaje lo sean también de evaluación”. La evaluación, por tanto, será continua, y se observará y evaluará todo el proceso educativo, lo que permitirá guiar al alumnado en dicho proceso, detectar errores en la adquisición de habilidades y destrezas, y recuperar aquellos aspectos en los que se detecten deficiencias, de tal manera que se alcancen los objetivos previstos. Esto también supone que, en aquellos casos en que el alumnado demande material o ejercicios suplementarios de ampliación, recuperación y/o mejora, les serán aportadas por el equipo educativo.

Por último la Ley Orgánica de Educación (LOE) mantiene que la calificación de los módulos profesionales será numérica, sin decimales y entre uno y diez. Se considerarán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos.

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

- Evaluación inicial, al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
- Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
- Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

Seguiremos una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación.

Modelo de metodología dirigida a la motivación:

Se utilizarán los diferentes tipos de tutorías establecidos por la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos. Según la misma, se establecen las siguientes tutorías:

- Tutorías presenciales y obligatorias, son de carácter práctico y serán las que podríamos denominar “clases presenciales”, serán un solo día a la semana y 1 hora.
- Tutorías voluntarias y presenciales, de carácter voluntario, en las que se resolverán dudas de los alumnos que comparezcan a las mismas. Un día diferente al de las anteriores

La metodología didáctica a emplear comprenderá técnicas y estrategias de enseñanza-aprendizaje en las que se complementen actividades tradicionales de la enseñanza presencial con la particularidad de la formación a distancia que necesita de un soporte tecnológico apropiado como es el Aula Virtual, además de la posibilidad de utilizar el correo electrónico, para lo cual a todos los alumnos se les abrirá una cuenta en gmail.

El temario del Módulo será lo dispuesto por el MEC más lo que se irá añadiendo en el aula virtual conforme avancemos en el mismo (apuntes, esquemas, tareas ,vídeos etc).

Se potenciará:

El desarrollo de la capacidad para aprender por sí mismos, de modo que adquieran una identidad y madurez profesionales motivadoras de futuros aprendizajes y adaptaciones al

cambio de las cualificaciones. A través del estímulo del autoaprendizaje, proponiéndole técnicas de búsqueda de información, elementos que le faciliten las interpretaciones, contrastación de pareceres con otros miembros, estimulando la actualización permanente,...., que le permitan aceptar los cambios y participando activamente en la evolución de los procesos de administración y gestión empresarial, adaptarse a los cambios técnicos, organizativos y normativos que se experimentan de forma continuada de una forma normalizada.

El módulo dispone de 36 horas de tutorías prácticas obligatorias que se dedicarán básicamente a la resolución de las actividades propuestas y de dudas.

Desde el principio de curso va a estar en el aula virtual a disposición del alumnado el material (apuntes, textos legales, artículos de prensa, etc.) de manera que el que quiera pueda ir preparando la materia poco a poco.

Técnicas

- Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de problemas y supuestos prácticos, etc.
- Observación directa e indirecta: cuadernos de clase, trabajos individuales o en grupo, debates, etc.

Instrumentos

- Cuaderno del profesor.
- Listas de control.
- Escalas de observación.

Indicadores

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Asistencia y puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.
- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.
- Cumplimiento y desarrollo de hábitos socio-laborales

Criterios de Calificación.

La evaluación es continua, es decir de cada vez que haya de registrarse la calificación global de cada trimestre se hará una valoración de todas las unidades de trabajo impartidas desde el inicio de curso hasta el final del mismo que se esté evaluando.

Para aprobar el módulo el alumno-a deberá alcanzar calificación positiva en todos los resultados de aprendizaje, por lo que la calificación parcial y final se obtendrá según

el siguiente criterio:

- ***Si todas las unidades de trabajo evaluadas hasta el momento (asociadas a unos resultados de aprendizaje y criterios de evaluación), hubieran sido superadas se aplicará la media ponderada que corresponda a dichas evaluaciones. (entre 5 y 10)***
- ***En caso contrario, es decir si hubiera alguna/s unidades no superadas la calificación máxima será de 4 (entre 1 y 4). Procediendo de la siguiente forma:***
 - A.- Se le calificará por la nota media si esta es inferior a 5.
 - B.- En caso de que la media sea superior a 5 y no tener superada alguna unidadde trabajo, se le calificará con la nota máxima de un 4.

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las restantes.

Importante destacar que para que el ***alumnado pueda ser evaluado de forma continua tiene que haber asistido al menos al 80% de las tutorías presenciales obligatorias***, según lo establecido en la Resolución 23 de septiembre 2020.

Ahora bien, con motivo de la singularidad que presenta la enseñanza semipresencial, que tiene por objetivo facilitar el acceso a la educación de las personas adultas, cuyas circunstancias personales, familiares y laborales, condicionan el proceso de enseñanza y aprendizaje, se estima conveniente ofrecer una oferta flexible que permita conciliar los aspectos mencionados con el currículo establecido.

Durante la temporalidad y duración del módulo se evaluarán contenidos soportes (conceptuales) y los organizadores (procedimientos propios del módulo y actitudes socio-laborales), atendiendo a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos en la normativa.

Respecto a las actitudes socio-laborales, se tendrán en cuenta:

- Puntualidad: supone llegar e irse a la hora establecida, así como cumplir los plazos al realizar las tareas.
- Asistencia obligatoria.
- Responsabilidad y gusto por el trabajo bien hecho.
- Atención, concentración y perseverancia (esfuerzo continuo para superar dificultades y no dejarnos llevar por lo fácil. Evitar distracciones.
- Orden y limpieza.
- Comportamiento asertivo: expresando nuestras opiniones de una manera clara, amable y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás, partiendo del respeto hacia los demás y hacia uno mismo.
- Adoptar una postura correcta y relajada en clase.

- Seguir lo indicado en las instrucciones, comunicando de manera asertiva las dificultades que encuentren en su aplicación. Está prohibido el uso del móvil en el Centro.
- Tener iniciativa, actuando con autonomía en la búsqueda de información y resolución de problemas.
- Valorar la importancia del trabajo en equipo, basado en la cooperación, compromiso y comunicación asertiva entre los integrantes del grupo; aportando cada persona lo mejor de sí mismo para lograr el éxito común. No se debe buscar únicamente el éxito individual.
- Contestar a los correos ante comunicaciones del profesorado y avisarle previamente de la falta de asistencia a sus clases. Asimismo, proceder a la justificación de las mismas al tutor-a, según el protocolo establecido en el Centro.

En cada actividad de evaluación se trabajarán y valorarán conceptos y procedimientos a través de instrumentos como : la observación directa, cuestionarios, test, supuestos prácticos, presentación de trabajos escritos, exposiciones orales, debates, participación en roles playing, ..., así como las actitudes sociolaborales.

Ponderación de los criterios de calificación

Las ponderaciones de referencia para este curso son:

- 70% Serán las pruebas objetivas escritas y trabajos de exposición, donde se evaluará que los alumnos/as demuestren el haber alcanzado los resultados de aprendizaje
- 30% actividades y trabajos que permitirán superar los resultados de aprendizaje.

2.8.PLANES DE RECUPERACIÓN.

Superación de Módulos Pendientes.

El alumnado que no haya superado el módulo tendrá la posibilidad de recuperarlo realizando una/s prueba/s que valore los contenidos estudiados durante el módulo al final del módulo o a lo largo de lo que resta de curso (en este caso se realizarán en días no coincidentes con las tutorías presenciales), siempre que la temporalidad del calendario del curso lo permita.

Las pruebas de evaluación tendrán una ponderación global diferente:

- La primera ponderará al 100% de la calificación obtenida.
- La segunda ponderará al 80% de la calificación obtenida.
- La tercera y siguientes ponderarán al 60% de la calificación obtenida.

En cualquier caso, se considerará los conocimientos de la unidad están superados cuando la calificación de la prueba sea igual o superior a 5.

Para alumnos que promocionen con módulos pendientes se realizarán los informes individualizados que deben contener como mínimo:

- Contenidos del módulo no superado
- Actividades de recuperación
- Período de realización de dichas actividades
- Indicación de la evaluación final en que serán calificados.

3. SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO.

El número de horas presenciales asignadas a este módulo es de 36 h, impartidas durante este curso desde el 12/09/23 al 25/01/24 a razón de 2 horas una vez a la semana . En este curso las sesiones serán de 55 minutos.

Distribución temporal por unidades			
Unidad N.º	Título	N.º de horas	Peso %
1	LA IMAGEN CORPORATIVA: RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	9	20%
2	ACTOS PROTOCOLARIOS: TIPOS Y ORGANIZACIÓN	9	25%
3	EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL. NORMAS Y ACTOS.	4	12,5%
4	APOYO A LA COMUNICACIÓN	5	12,5%
5	ATENCIÓN AL CLIENTE	5	15%
6	LA CARTA DE SERVICIOS Y LA CALIDAD EMPRESARIAL	4	15%
<u>TOTAL HORAS</u>		36	100%

UT1 La imagen corporativa: relaciones públicas y protocolo.

CONTENIDO

- 1.- El Concepto de Imagen Corporativa.
 - 1.1.- ¿Qué compone la Imagen Corporativa?
 - 1.2.- ¿Qué es la Identidad Corporativa?

- 1.3.- Los Tipos de Identidad Corporativa y la Marca.
- 1.4.- ¿Para qué sirven la Imagen y la Identidad Corporativa?
- 1.5.- La Responsabilidad Social Corporativa.
- 2.- Las Relaciones Públicas.
 - 2.1.- ¿Qué son las Relaciones Públicas?
 - 2.2.- ¿Cuáles son los Elementos de las Relaciones Públicas?
 - 2.3.- Funciones de las Relaciones Públicas.
- 3.- Medios de Comunicación.
 - 3.1.- La clasificación de los Medios de Comunicación.
 - 3.2.- Los Géneros en los Medios de Comunicación.
 - 3.3.- Ventajas e Inconvenientes de los Medios de Comunicación.
- 4.- El Protocolo.
 - 4.1.- ¿Que es el Protocolo?
 - 4.2.- La utilidad del Protocolo.
 - 4.3.- Clases de protocolo.
 - 4.4.- Etiqueta en la Red (Netetiqueta).
 - 4.4.1.- Etiqueta para el correo electrónico.
 - 4.4.2.- Etiqueta para las listas de discusión.
- 5.- La Imagen Personal.
 - 5.1.- ¿Qué es la Imagen Personal?
 - 5.2.- Expresión Verbal y no Verbal.
 - 5.2.1.- La expresión verbal.
 - 5.2.2.- La expresión no verbal.
 - 5.2.3.- La expresión no verbal: kinesia.
 - 5.2.4.- La expresión no verbal: proxemia.
- 6.- Normas Generales de Comportamiento.
 - 6.1.- Saber ser.
 - 6.2.- Saber estar.
 - 6.3.- Saber Funcionar e Interactuar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

	g) Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización
--	---

UT2 Actos protocolarios: tipos y organización.

CONTENIDO

- 1.- El protocolo empresarial.
 - 1.1.- Normas de protocolo empresarial.
 - 1.1.1.- El manual de protocolo.
 - 1.1.2.- Presentaciones.
 - 1.1.3.- Saludos.
 - 1.1.4.- Precedencias.
 - 1.1.5.- Presidencias de actos.
 - 1.2.- Justificación del protocolo empresarial.
- 2.- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- 3.- Actos empresariales protocolarios.
 - 3.1.- Tipos de actos protocolarios.
 - 3.1.1.- Visitas.
 - 3.1.2.- Viajes.
 - 3.1.3.- Ferias y exposiciones.
 - 3.1.4.- Comidas de empresa.
 - 3.1.5.- Reuniones de empresa.
 - 3.1.6.- Vídeo-conferencias.
 - 3.1.7.- Regalos.
 - 3.1.8.- Atención telefónica.
- 4.- Organización de actos empresariales protocolarios.
 - 4.1.- Planificación.
 - 4.1.1.- El programa. El cronograma.
 - 4.2.- Producción y organización.
 - 4.3.- Ejecución.
 - 4.4.- Evaluación.
- 5.- Protocolo empresarial internacional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.	<ol style="list-style-type: none"> a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas. b) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido. c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales. d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales. e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a
--	---

	<p>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>
--	--

UT3 Protocolo institucional. Normas y actos.

CONTENIDO

- 1.- El protocolo institucional.
 - 1.1.- Definición, origen y evolución.
 - 1.2.- Estructura del Estado Español.
 - 1.3.- Símbolos del Estado Español.
 - 1.3.1.- La Bandera de España.
 - 1.3.2.- La Bandera de España: precedencia.
 - 1.3.3.- Otras banderas oficiales.
 - 1.3.4.- El himno y el escudo.
- 2.- Normas legales sobre protocolo institucional.
 - 2.1.- El protocolo en la Constitución Española.
 - 2.2.- Legislación autonómica.
 - 2.2.1.- El orden de las autonomías y otras normativas.
 - 2.3.- Reglamento de Honores y Distinciones. Las condecoraciones.
 - 2.3.1.- Las Órdenes al Mérito.
 - 2.3.2.- Honores militares y honores a autoridades.
- 3.- Las precedencias oficiales del Estado.
 - 3.1.- La presidencia y los invitados.
 - 3.1.1.- ¿Quién o quiénes ocupan la presidencia?
 - 3.1.2.- Organización de los invitados.
 - 3.2.- Los rangos de ordenación.
 - 3.3.- La representación militar y la Casa de Su Majestad.
- 4.- Tratamientos oficiales.
 - 4.1.- Relación de tratamientos oficiales.
 - 4.2.- Relación de tratamientos oficiales y el Código del Buen Gobierno.
- 5.- Tipos de actos protocolarios institucionales.

- 5.1.- Actos protocolarios de la Corona Española.
- 5.2.- Actos protocolarios parlamentarios.
- 5.3.- Actos protocolarios del Gobierno.
- 5.4.- Inauguraciones.
- 6.- Actos protocolarios institucionales. Planificación y objetivos.
 - 6.1.- Presupuesto económico y evaluación del acto.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<p>3 Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse. b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones. c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar. d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros). e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales. f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo. g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.
--	--

UT4 Apoyo a la comunicación.

CONTENIDO

- 1.- La comunicación.
 - 1.1.- Definición y elementos.
 - 1.2.- Barreras y obstáculos en la comunicación.
- 2.- Las relaciones públicas como ciencia de la comunicación.
 - 2.1.- Conceptos iniciales.
 - 2.2.- Los medios publicitarios.
 - 2.3.- Repercusión mediática.
 - 2.4.- Público objetivo. Stakeholders.
 - 2.5.- Relaciones públicas y persuasión.
 - 2.5.1.- Lobbys.
 - 2.5.2.- Persuasión a través del mensaje.
 - 2.5.3.- Método MPS.
 - 2.6.- La ética en las Relaciones Públicas.
- 3.- Normativa de la organización.
 - 3.1.- Interdependencia departamental en la comunicación.

- 3.2.- Protocolo interno.
 - 3.2.1.- Objetivos del protocolo interno.
- 3.3.- Protocolo externo.
- 3.4.- Manuales operativos.
- 3.5.- ¿Qué son los manuales operativos?
- 3.6.- Elementos para su elaboración.
- 3.7.- Manuales de estilo.
- 3.8.- Elaboración de manuales de estilo.
- 4.- Organización de un departamento de Relaciones Públicas.
 - 4.1.- Tareas del departamento de Relaciones Públicas.
 - 4.2.- Descripción de las tareas.
 - 4.3.- El personal y su preparación.
 - 4.4.- Relaciones con la Junta directiva.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<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>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa (“stakeholders”). b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros). c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas. d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario. e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo. f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación. g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional. h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente. i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal. j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.
--	--

UT5. Atención al cliente.

CONTENIDO

- 1.- La atención al cliente.
 - 1.1.- Tipos de clientes.
 - 1.1.1.- Cliente tímido y cliente indeciso.
 - 1.1.2.- Cliente reflexivo y cliente "entendido".
 - 1.1.3.- Cliente hablador y cliente conflictivo.
 - 1.2.- Fases de la venta.
 - 1.3.- La calidad y la atención al cliente.
 - 1.3.1.- La calidad total.
- 2.- Habilidades sociales en la atención al cliente.
 - 2.1.- Saber escuchar.
 - 2.2.- Saber comunicar.
 - 2.3.- Respeto, empatía y simpatía.
- 3.- Cultura de empresa.
 - 3.1.- La cultura de empresa y sus funciones.
 - 3.2.- Código deontológico de la atención al cliente.
 - 3.3.- Aseguramiento de la reserva y la confidencialidad.
 - 3.4.- Sistemas de información con accesos restringidos.
- 4.- La imagen corporativa y la atención al cliente.
 - 4.1.- ¿Es la imagen corporativa algo inamovible?
 - 4.2.- El asistente de dirección como reflejo de la imagen de la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	<ol style="list-style-type: none">a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.b) Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario, incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.c) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/ usuario.d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección.h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos
---	--

	<p>establecidos en la organización.</p> <p>j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.</p>
--	---

UT6. La carta de servicios y la calidad empresarial.

CONTENIDO

- 1.- La calidad empresarial.
 - 1.1.- Principales modelos de calidad empresarial.
 - 1.2.- Definición de calidad.
 - 1.3.- Importancia de la calidad.
 - 1.4.- Gestión de la calidad total.
 - 1.5.- Implicaciones de la Responsabilidad Social Corporativa.
- 2.- Normativa de consumo.
 - 2.1.- Derechos del consumidor.
 - 2.2.- Normativa de consumo.
 - 2.3.- Organismos defensores del consumidor.
 - 2.4.- Organismos defensores del consumidor privados.
- 3.- La Carta de Servicios.
 - 3.1.- Partes constitutivas de las Cartas de Servicios.
- 4.- Garantías del producto/servicio.
 - 4.1.- Definición de garantía.
- 5.- Quejas y reclamaciones.
 - 5.1.- Diferencia entre quejas y reclamaciones.
 - 5.2.- Hoja de reclamaciones.
 - 5.3.- Sanciones.
 - 5.4.- Arbitraje y mediación.
 - 5.5.- Vía judicial.
 - 5.6.- Canales de recogida de quejas y reclamaciones.
 - 5.7.- Centro de atención al cliente.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<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</p>
---	---

	<p>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>g) 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>h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario</p>
--	--