



**DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

Programación Didáctica

2º ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

- SEMIPRESENCIAL-

PROTOCOLO EMPRESARIAL (ROT)

CURSO 2021-2022

Contenido

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO.	3
1.0. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE.	3
1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CICLO DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN..	3
1.2 COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO.	7
1.3 CONTRIBUCIÓN DEL CICLO AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y A LA PGA.	7
1.4 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	7
1.5 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN.....	9
1.6 ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA 2019/20.....	9
2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO.	9
2.0 DISTRIBUCIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SECUENCIACIÓN DEL MÓDULO. MAPA CRITERIAL.	11
2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO.....	12
2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES VINCULADAS AL MÓDULO.	12
2.3. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.....	13
2.4. METODOLOGÍA.....	17
2.4.1. METODOLOGÍA DEL MÓDULO.	17
2.4.2. ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES.	20
2.5. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD.....	20
2.6 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	21
2.7. EVALUACIÓN.....	21
2.7.1 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN.....	24
2.8. PLANES DE RECUPERACIÓN.	25
3. SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO.....	27
3.1 Unidades de trabajo	30
Marco normativo	39

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 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; así en la actualidad el centro ya cuenta con un Blog, página en Facebook y cuenta en Twitter que están en continuo crecimiento.

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 45 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 92 profesores y profesoras que se mantiene bastante estable, con un alto porcentaje de personal con destino fijo en el centro. 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

PROYECTO ENLAZA: proyecto de empleabilidad a través de la formación profesional, que vincula empresa y formación para la creación de empleo estable y de calidad, y que tiene a los jóvenes como principales destinatarios”, fomentando el **Emprendimiento** y la **Innovación**.

En el presente curso escolar 2021-22 se colabora en el proyecto de innovación **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIGITAL DE LA FAMILIA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN“**, que se desarrolla a través de la aplicación “Empresaula”, plataforma digital de red de empresas simuladas.

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, desde la entrada en vigor del Programa **Erasmus+ K103** (2014 - 2021).

Dentro del Programa Erasmus+, el Instituto es centro coordinador del proyecto **Erasmus Plus KA229** (proyectos europeos de aprendizaje y movilidad dirigidos a profesorado y alumnado de primaria y secundaria), en el que el Centro alcanzó una calificación de sobresaliente en el global del proyecto, entrando en los primeros cien centros educativos de toda España. A pesar de que este curso, por motivo de la pandemia, no se realizarán movilizaciones seremos centro coordinador con centros de otros cuatro países: Grecia, Francia, Alemania y Portugal, impulsando actividades o proponiendo ideas, hasta que podamos realizar modalidades de alumnado y profesorado.

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.

Proyecto de innovación metodológica en 1º ESO, en las áreas de Matemáticas y Lengua Castellana y Literatura, a partir del cual se fomentará la línea actual establecida por la Consejería de Educación: el aprendizaje basado en proyectos, el aprendizaje cooperativo, la gamificación y el aula invertida en conjunción con otras materias (interdisciplinariedad).

Participamos y dinamizamos 4 Redes educativas:

- 1) Promoción de la salud y educación emocional.**
- 2) Educación ambiental y sostenibilidad.**
- 3) Igualdad y educación afectivo-sexual y de género.**
- 4) Comunicación lingüística, biblioteca y radios escolares.**

Proyecto “**Familias y referente acoso escolar**”.

Proyecto de **Dinamización del Recreo**, bajo un enfoque de convivencia positiva.

Proyecto de **Dinamización de la Biblioteca**

Proyecto **Plan Lector**: actualmente en el centro, existe un proyecto de fomento de la lectura entre el alumnado, desarrollado a la par que la dinamización del uso de la biblioteca del centro.

Plataforma Etwinning

Auxiliar de conversación en lengua inglesa.

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 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

1.2 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 A LA PGA.

A través de los distintos módulos que se imparten en el ciclo, se contribuirá al alcance de los Ejes de Actuación y objetivos estratégicos fijados por la CEUCD, para el curso 2021-2022, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo. En el departamento se priorizan los siguientes ejes:

ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD, IGUALDAD 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**, si la situación de la pandemia lo permitiera:

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.

Para este curso 2021-2022, en el que aún persiste la crisis sanitaria Covid-19, que nos obliga a limitar los contactos, evitar los espacios cerrados y respetar la distancia de seguridad, programamos una ruta urbana, a pie, acercando a nuestro alumnado 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 IVY y ECO, 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.

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 la evaluación 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 2020//21.

Desde el primer día de clase incentivar la asistencia y el trabajo diario, resaltando la importancia de realizar 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 del 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.

Es importante pasar lista en el Pincel Ekade en todas las sesiones para poder controlar la asistencia del alumnado a las clases.

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.

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. La participación en el proyecto “la gestión administrativa digital”: con ella se pretende mejorar la competencia digital de nuestro alumnado, ya que las empresas demandan alumnos/as que trabajen las TICs.

Formación semipresencial:

Planificar desde Jefatura de estudios en septiembre reuniones de coordinación de todo el profesorado que imparten docencia en esta formación, en la que se trabaje la normativa específica y se comente la metodología a aplicar, normas de funcionamiento, etc.

Hacer hincapié en la metodología que conlleva los estudios semipresenciales, dejando constancia en Campus, en el aula virtual de cada módulo, las normas y dinámica a seguir.

-Unificar documentación y plataforma de manera que todos los módulos tengan el mismo aspecto.

-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 o conectarse 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 (BLO).

-Asignar a las tutorías presenciales obligatorias el 100% de las horas que vienen recogidas en su carga horaria para la modalidad semipresencial (sesiones de 50 minutos) y asegurar la presencialidad al 100% de las clases. Obligatoriedad de pasar lista por Pincel Ekade en relación a la pérdida de evaluación continua.

-Fijar desde el principio del curso las pruebas evaluativas y recuperaciones ya que, gran parte del alumnado, tienen dificultades para asistir por motivos laborales, principalmente, lo que conlleva alterar la temporalización del curso.

2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO.

La **formación del módulo** contribuye a alcanzar los siguientes **objetivos generales** del ciclo formativo:

- f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.
- j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

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

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

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

El marco normativo que regula el módulo “Protocolo Empresarial” es 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.

El real decreto tiene por objeto el establecimiento del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, así como de sus correspondientes enseñanzas mínimas.

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

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

j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

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

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 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>
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>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 diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.</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</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>empleadas con el tipo de usuario.</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 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.-

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.

2.4.1. METODOLOGÍA DEL MÓDULO.

El régimen de modalidad de enseñanza es semipresencial con tutorización voluntaria.

El perfil del alumnado del régimen semipresencial con tutorización voluntaria se corresponde con profesionales que tienen tal nivel de autonomía en el aprendizaje que les permite reducir la asistencia presencial a clase.

Este régimen presenta las siguientes características:

- El alumnado desarrolla gran parte del trabajo de forma autónoma, fuera del centro educativo.
- La enseñanza cuenta con apoyo tutorial presencial en el centro, así como con apoyo tutorial temático para las actividades realizadas fuera del mismo.
- El alumnado ha de asistir obligatoriamente a las prácticas presenciales y pruebas de evaluación.
- Este módulo se fraccionará en unidades didácticas que se desarrollarán por periodos semanales.

Para el desarrollo de las unidades se cuenta con el siguiente apoyo tutorial, distribuido de la siguiente manera:

La enseñanza cuenta con apoyo tutorial presencial en el centro, así como con apoyo tutorial temático para las actividades realizadas fuera del mismo.

- Presenciales obligatorias 36 horas lectivas
- Tutorías teóricas básicas 24 horas lectivas
- Apoyo telemático (obligatorias docentes) 24 horas lectivas
- Autoaprendizaje 84 horas.

Presenciales obligatorias

Las prácticas presenciales serán comunes y dado que son indispensables para el desarrollo de la competencia profesional, tienen carácter obligatorio, las 36 horas lectivas a razón de dos horas semanales, comenzarán el 15 de septiembre de 2020 hasta 4 de febrero de 2022. En caso de que el alumnado no supere dichas prácticas se establecerá el procedimiento de recuperación de estas.

Tutorías teóricas básicas

Estas tutorías no son de asistencia obligatoria al centro. En ellas se desarrollan actividades de introducción y Consolidación de la unidad o unidades que corresponda.

Apoyo telemático (obligatorio docente)

Su finalidad es que el alumnado pueda aclarar o profundizar en aquellos aspectos de su aprendizaje en que presente mayores dificultades y resolver las dudas y problemas surgidos durante el desarrollo del módulo.

Horario de las tutorías:

Las tutorías se establecen en horarios de tarde/noche, de modo que facilite la mayor asistencia del alumnado a las mismas. Excepcionalmente se podrán programar horarios alternativos, justificados adecuadamente, previa autorización de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos.

Los horarios de los distintos tipos de tutorías se entregarán al alumnado al comienzo de cada curso o módulo. Si se previesen cambios en el horario establecido para los distintos tipos de tutoría, en especial de las prácticas, o en el calendario general del curso, se comunicarán al alumnado en la tutoría práctica de la semana anterior o en el Aula Virtual.

Las prácticas obligatorias y el resto de horas de tutorías podrán establecerse de forma online si la situación sanitaria del COVID 19 así lo aconsejan.

En el caso de que por cualquier circunstancia una tutoría práctica no se pudiese impartir, por causa imputable al profesorado o al centro, o bien no se superase, el profesorado establecerá las medidas para la recuperación de estas.

Con carácter general, la metodología aplicada en este ciclo formativo debe crear situaciones de enseñanza que provoquen aprendizajes activos, colaborativos y generativos.

- **Aprendizaje activo** donde el alumno participa realizando las actividades de enseñanza-aprendizaje programadas, aportando sus opiniones y participando tanto en el proceso como en su evaluación, logrando con ello aprendizajes útiles, aplicables.
- **Aprendizaje cooperativo** donde el alumno aprende a trabajar en grupo, responsabilizándose de forma individual y colectiva del resultado del aprendizaje, creando una colaboración positiva entre los miembros del grupo.
- **Aprendizaje generativo** donde el alumno a través de la indagación y descubrimiento, utilizando las actividades de enseñanza-aprendizaje, avanza en su aprendizaje y aplicación de sus conocimientos.

Las técnicas metodológicas que utilizar, en aplicación de los principios y metodología indicados anteriormente, son las siguientes:

- ✎ **Expositiva** por parte del profesor para introducir cada uno de los nuevos contenidos, con utilización de imágenes y esquemas.
- ✎ **Demostrativa** por parte del profesor para mostrar el uso correcto de herramientas y equipos en las técnicas y procedimientos de la compraventa.
- ✎ **Interrogativa** para plantear nuevas cuestiones en los procesos de compraventa.
- ✎ **Deductiva** como técnica para enfrentarse al análisis de las ventas aplicando de forma lógica y razonada sus conocimientos en la siguiente secuencia: aplicación de los principios básicos de **funcionamiento, observación, medición** de parámetros, **análisis** de resultados y determinación de la **compraventa** y su **causa**.
- ✎ **Investigadora** para motivar y despertar en el alumno la curiosidad para descubrir las causas que llevan al cliente a adoptar decisiones.

Esta metodología, aplicada en actividades útiles y motivadoras, persigue:

- ✎ **Mantener al alumno en actividad constante**, para ello toda explicación teórica lleva asociada una aplicación práctica (esquema, resumen, representación en el aula, role-play, etc.,)
- ✎ **Utilizar actividades que generen aprendizajes significativos** (reales, aplicables, ...) para mantener al alumno motivado y facilitar su aprendizaje.

Cada una de las unidades de trabajo llevar la siguiente secuencia:

- ✎ **Exposición del profesor y debate** entre los alumnos de los aspectos.
- ✎ **Realización de las actividades de enseñanza-aprendizaje** por parte de los alumnos, de cada una de las unidades de trabajo utilizando, con carácter general, como elementos fundamentales:

El docente actúa como el dinamizador del grupo clase y del proceso de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

Sin olvidarnos del desarrollo metodológico clásico o directivo, cuando sea preciso, que supone la breve exposición de los objetivos y contenidos clave del tema, para que el alumnado pueda aplicar las técnicas de la Dinamización del Punto de Venta y desarrollar la actividad profesional, empleando medios audiovisuales y partiendo de los saberes previos del alumnado. Estos conocimientos previos, obviamente, pueden dar lugar a la modificación de la programación para ajustarla a las necesidades del grupo-clase y a su ritmo de aprendizaje de los contenidos previstos.

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. En todo momento se respetarán las medidas de protección contra el COVID 19 (distanciamiento social, utilización de mascarillas, higiene de manos, etc).

2.4.2. ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES.

Espacio formativo: Aula 17, 37 y 38.

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.
- Libro de texto Editorial PARANINFO (material complementario)
- Presentaciones.
- Vídeos didácticos.
- Apuntes o actividades complementarias elaboradas por el profesorado.
- 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 y portátiles.
- Utilización cañón de vídeo, Internet y pizarra digital (aula 17).

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 “EPAVIRTUAL”.

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.

Las medidas de atención a la diversidad se establecerán, siempre que sean necesarias, a partir de la situación del alumnado de clase. Dichas medidas vendrán determinadas por el informe correspondiente del departamento de Orientación y se incluirán, siempre que proceda, como anexo a la presente programación.

No obstante, se procurará una evaluación individualizada para cada alumno, que nos lleve a apoyar a cada uno de ellos en todo lo necesario

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 y actividades de ampliación.

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.

Principios

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

- 1) 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, cuestionarios y/o entrevistas.

- 2) 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
- 3) 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.

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

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.

La evaluación del alumnado será continua y formativa y requiere su asistencia regular y obligatoria a las tutorías prácticas, una vez a la semana, y la realización de las actividades programadas para los distintos módulos del ciclo formativo.

Criterios de Calificación.

La evaluación es continua, es decir, que se lleva a cabo durante todas las etapas de aprendizaje del estudiante. Esta incluye la evaluación de tipo diagnóstica, formativa y sumativa. Se valora lo hecho a lo largo del módulo mediante pruebas, actividades evaluables, trabajos, exposiciones, etc que faciliten la asimilación y el desarrollo progresivo de los contenidos de la materia y de las competencias que se deben alcanzar.

De esta forma, la evaluación se convierte en continua o progresiva, y el profesor puede realizar un mayor y mejor seguimiento del progreso en el aprendizaje del estudiante.

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

Si todas las unidades de trabajo hubieran sido superadas se aplicará la media ponderada que corresponda a dichas evaluaciones. En caso contrario, es decir si hubiera alguna unidad no superada de cualquier evaluación se procederá 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 unidad de trabajo, se le calificará con la nota máxima de un 4.

Siempre se redondeará a la unidad más próxima.

El abandono del módulo se calificará con 1.

Solo ponderará el 100% de la calificación total, la primera actividad de evaluación de cada contenido que se evalúa. Cuando no se haya alcanzado una valoración suficiente en alguno de los contenidos y aprendizajes evaluados, se realizarán actividades de repaso y recuperación para la superación de las deficiencias y de los fallos detectados. Estas actividades pueden consistir según la naturaleza de los contenidos implicados en controles y pruebas donde cada alumno tendrá que recuperar aquellos bloques que no hubiera superado. En cada prueba deberá obtener una calificación mínima de 5.

Según la normativa, con independencia cada una de las actividades de evaluación programadas para las distintas unidades de trabajo, hay que realizar una prueba global-final, presencial y obligatoria, que supondrá, como mínimo, el 50% de la calificación final del módulo profesional.

El derecho a presentación del alumnado a la convocatoria de la prueba global-final del módulo, estará condicionado a la asistencia del 80% de las tutorías presenciales obligatorias. Esta prueba tendrá dos llamamientos presenciales y el alumnado podrá elegir presentarse a cualquiera de ellos; en el supuesto de que no superase la prueba en el primer llamamiento, podrá presentarse en el segundo llamamiento con los mismos criterios de calificación en ambas convocatorias.

En caso de las clases se establezcan 100% a distancia, la asistencia a las tutorías obligatorias serán igualmente obligatorias a través de la plataforma que se establezca, a menos que la Consejería de Educación indique lo contrario. Los días y las horas serán las mismas de las establecidas en el calendario del centro.

En caso de que las clases se establezcan 100% a distancia, la asistencia a las tutorías obligatorias serán igualmente obligatorias a través de la plataforma que se establezca, a menos que la Consejería de Educación indique lo contrario. Los días y las horas serán las mismas de las establecidas en el calendario del centro.

2.7.1 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN.

La norma básica del módulo es que para poder superar una unidad didáctica se tiene que haber superado todas y cada una de las actividades de evaluación relacionadas con cada unidad didáctica. En cada una de las actividades de evaluación se les entregará una descripción de la actividad a los alumnos, excepto en las prueba escritas. En las descripciones de las actividades vendrán las confirmaciones de las fechas de entrega. No se aceptarán entregas fuera de plazo. Se pondrán una segunda fecha alternativa. En este caso la nota máxima que se puede obtener en las actividades será un 70% de su calificación máxima.

En las pruebas escritas se evaluará que los alumnos/as demuestren el haber alcanzado los resultados de aprendizaje. Se motiva a los alumnos/as a argumentar sus respuestas. Además, se tendrá muy en cuenta la capacidad de comunicación escrita y la precisión gramatical.

En los trabajos y actividades se evaluará la capacidad de síntesis, la presentación y la utilidad de los mismos para superar la unidad didáctica. Estas actividades podrán ser coevaluadas entre los alumnos/as a criterio del docente.

Las actividades de evaluación son las siguientes:

<u>Actividades de evaluación/ Criterio de evaluación / %</u>	<u>U.T.</u>	<u>Resultados de aprendizaje</u>	<u>%</u>
A1- Prueba objetiva UD1 [Todos los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje 1] (55%) A2- Trabajos, test y actividades (45%)	UD1: La imagen corporativa: Relaciones Públicas y Protocolo.	RA1	20%
A3- Prueba objetiva UD2 [Todos los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje 3] (55%) A4- Trabajos, test y actividades (45%)	UD2: Actos protocolarios: tipos y organización.	RA3	16%
A5- Prueba objetiva UD3 [Todos los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje 2] (55%) A6- Trabajos, test y actividades (45%)	UD3: El Protocolo institucional. Normas y actos.	RA2	16%
A7- Prueba objetiva UD4 [Todos los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje 4] (55%) A8- Trabajos, test y actividades (45%)	UD4: Apoyo a la comunicación.	RA4	16%
A9- Prueba objetiva UD5 [Todos los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje 6] (55%) A10- Trabajos, test y actividades (45%)	UD5: Atención al cliente.	RA6	16%
A11 Prueba objetiva UD6 [Todos los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje 5] (55%) A12- Trabajos, test y actividades (45%)	UD6: La carta de servicios y la calidad empresarial.	RA5	16%

2.8. PLANES DE RECUPERACIÓN.

La recuperación de la prueba global-final estará condicionada a la presentación del alumnado al primer llamamiento programado. Para el alumnado que se presente justificadamente solo al segundo llamamiento, por trabajo, enfermedad o deber inexcusable, se arbitrará un llamamiento extraordinario de recuperación y cuyas horas de realización se detraerán del cómputo general de tutorías telemáticas y se podrá convocar en horario distinto al fijado para el grupo en el curso escolar.

La promoción de curso y el acceso al módulo de Formación en Centros de Trabajo, y en su caso a los módulos de Proyecto o Integración, se realizará de conformidad con lo establecido en la normativa vigente de aplicación en materia de evaluación en la Comunidad Autónoma de Canarias. En este sentido, las horas o porcentajes de la carga horaria para la decisión de promoción y de acceso se calcularán de la siguiente forma:

En la modalidad a distancia semipresencial con tutorización obligatoria: a partir de las horas totales de tutorías presenciales obligatorias, más las horas totales de tutorías teóricas básicas (ver tablas Anexo III de 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).

Al igual que en la formación presencial, si un alumno-a promociona de 1º a 2º curso o accede a PTZ/ROY y FCT, con módulo pendiente, el docente del módulo correspondiente será el encargado de realizar el informe de actividades de recuperación individualizado para aquel alumnado que promocione al siguiente curso o acceda a los módulos de Formación en Centros de Trabajo y Proyecto, con algún o algunos módulos pendientes. Se podrá utilizar el modelo que se adjunta como Anexo II de la Resolución.

Para establecer la evaluación en la que serán evaluados, se ha de tener en cuenta que se llevarán a cabo las siguientes sesiones de evaluación:

- a) Una sesión de evaluación inicial.
- b) Una sesión de evaluación final de acceso a módulos de Integración/Proyecto y Formación en Centros de Trabajo en el mes de junio.

Se realizarán las siguientes acciones a aquellos alumnos/as que no hayan superado el módulo pero tengan derecho a ser evaluados y aquellos/as interesados/as en subir su calificación:

La recuperación consiste en volver a realizar las actividades no superadas. La fecha de entrega/realización será el 18 de junio del 2022 (pendiente de confirmación).

La calificación obtenida en la primera prueba de recuperación ponderará un 80% a la hora de incluirla en el cálculo de la nota, salvo en el caso de que sea un 5 que se mantendrá en un 5. La obtenida en la 2º y posteriores pruebas de recuperación en un 60%.

Aquellos alumnos/as que decidan presentarse para subir nota de alguna de las partes podrán sufrir una variación negativa en la calificación si se suspende alguna actividad de

recuperación. La penalización será de un punto sin que esto no pueda suponer suspender la unidad relacionada.

3. SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO.

El número de horas presenciales OBLIGATORIAS asignadas a este módulo es de 36 h, impartidas durante este curso desde el 17/09/19 al 04/02/2020 a razón de sesiones de 2 horas una vez a la semana. El resto de horas que conforman el módulo (168 horas totales) son no presenciales/telemáticas, de apoyo telemático, tutorías teóricas y de autoaprendizaje.

Distribución temporal por unidades			
Unidad N.º	Título	N.º de horas	Peso %
1	LA IMAGEN CORPORATIVA: RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	6	20%
2	ACTOS PROTOCOLARIOS: TIPOS Y ORGANIZACIÓN	6	16%
3	EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL. NORMAS Y ACTOS.	4	16%
4	APOYO A LA COMUNICACIÓN	6	16%
5	ATENCIÓN AL CLIENTE	6	16%
6	LA CARTA DE SERVICIOS Y LA CALIDAD EMPRESARIAL	4	16%
	Evaluación	2	
<u>TOTAL HORAS</u>		34	100

3.1 Unidades de Trabajo

U.T 1: LA IMAGEN CORPORATIVA: RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO

0. Introducción a las habilidades básicas de un asistente a la dirección

¿Qué es un asistente personal y un asistente a la dirección? ¿Qué habilidades tiene?

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. ¿Qué 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. Expresión verbal.
- 5.2.2. Expresión no verbal.
- 5.2.3. Expresión no verbal: kinesia.
- 5.2.4. Expresión no verbal: proxemia.
- 6. Normas Generales de Comportamiento.
- 6.1. Saber ser.
- 6.2. Saber estar.
- 6.3. Saber funcionar e interactuar.

OBJETIVOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- 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

U.T 2: ACTOS PROTOCOLARIOS: TIPOS Y ORGANIZACIÓN

- 1.El protocolo empresarial.
 - 1.2.Normas de protocolo empresarial.
 - 1.2.1.El manual de protocolo.
 - 1.2.2.Presentaciones.
 - 1.2.3.Saludos.
 - 1.2.4.Precedencias.
 - 1.2.5.Presidencias de actos.
 - 1.3.Justificación del protocolo empresarial.
- 2.Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- 3.Actos empresariales protocolarios.
 - 3.1.Tipos de actos protocolarios.
 - Visitas.

- Viajes.
 - Ferias y exposiciones.
 - Comidas de empresa.
 - Reuniones de empresa.
 - VÍdeo-conferencias.
 - Regalos.
 - Atención telefónica.
- 4.Organización de actos empresariales protocolarios.
- 1.Planificación.
 - 1.1.El programa. El cronograma.
 - 2.Producción y organización.
 - 3.Ejecución.
 - 4.Evaluación.
- 5.Protocolo empresarial internacional.

OBJETIVOS

- Conocer la importancia del protocolo empresarial a nivel nacional e internacional.
- Estudiar qué son los actos protocolarios y el papel que juegan en las empresas.
- Mostrar los tipos de actos protocolarios que existen y la organización de los mismos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- 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 organizar.
- f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.
- h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.
- j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante de la empresa.

k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización

U.T.3: EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL. NORMAS Y ACTOS.

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 quienes 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.

OBJETIVOS

- Aprender a desenvolverse en cualquier acto institucional.
- Conocer la normativa que rige los actos institucionales.
- Ser capaz de actuar de forma correcta, en todo tipo de actos oficiales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.
- 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.

U.T 4: APOYO A LA COMUNICACIÓN

- 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.
 - Lobbys.
 - Persuasión a través del mensaje.
 - 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.
 - ¿Qué son los manuales operativos?
 - Elementos para su elaboración.
 - Manuales de estilo.
 - 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.

OBJETIVOS

- Ser capaz de discriminar las funciones, los componentes y los objetivos de la comunicación.
- Ser capaz de reconocer la relevancia de las relaciones públicas en la sociedad actual.
- Reconocer los componentes de las relaciones públicas y de su labor.
- Ser capaz de analizar los principales recursos operacionales utilizados en las relaciones públicas, atendiendo a las diferentes características del público.
- Adquirir la competencia para distinguir entre los distintos protocolos que se dan dentro de la profesión de relaciones públicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

R.A-4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

- 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.

U.T 5: ATENCIÓN AL CLIENTE

1. La atención al cliente.

- 1.1. Tipos de cliente. Cliente tímido y cliente indeciso.
 - 1.1.1. Cliente tímido y cliente indeciso.
 - 1.1.2. Cliente reflexivo y cliente "entendido".
 - 1.1.3. Cliente hablador y cliente conflictivo.
- 2. Fases de la venta.
- 3. La calidad y la atención al cliente.
 - 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.

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos y las capacidades necesarias para desarrollar las tareas propias de la atención al cliente colaborando con otros sectores de la empresa.
- Ser capaz de reconocer los diferentes tipos de clientes y desarrollar unas habilidades sociales necesarias para darles el trato correcto.
- Conocer los significados de los conceptos tanto de la cultura de empresa como de la imagen corporativa, muy importantes, de cara a un futuro laboral en cualquier empresa.
- Aprender las características que debe reunir un asistente de dirección y que funciones desempeña.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- 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.
- J) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.
- j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

U.T 6. LA CARTA DE SERVICIOS Y LA CALIDAD EMPRESARIAL

- 1.La calidad empresarial.
 - 1.Principales modelos de calidad empresarial.
 - 2.Definición de calidad.
 - 3.Importancia de la calidad.
 - 4.Gestión de la calidad Total.
 - 5.Implicaciones de la Responsabilidad Social Corporativa.
- 2.Normativa de Consumo.
 - 1.Derechos del consumidor.
 - 2.Normativa de consumo.
 - 3.Organismos defensores del consumidor.
 - 4.Organismos defensores del consumidor privados.
- 3.La Carta de Servicios.
 - 1.Partes constitutivas de la Carta de Servicios.
- 4.Garantías del producto/servicio.
 - 1.Definición de garantía.
- 5.Quejas y reclamaciones.
 - 1.Diferencia entre quejas y reclamaciones.
 - 2.Hoja de reclamaciones.
 - 3.Sanciones.
 - 4.Arbitraje y mediación.
 - 5.Vía Judicial.
 - 6.Canales de recogida de quejas y reclamaciones.
 - 7.Centro de Atención al Cliente.

OBJETIVOS

- 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.
- Conocer la normativa básica sobre consumidores.
- Conocer los diferentes modelos de implantar los criterios de calidad en el ámbito empresarial y de las administraciones.
- Elaborar carta de servicios.
- Gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto.
- b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.
- c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.
- d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos.

Marco normativo

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 26 de junio de 2019, por la que se dictan las instrucciones para la organización y funcionamiento de la oferta de Formación Profesional Semipresencial en la Comunidad Autónoma de Canarias