

**PROGRAMACIÓN DE PROTOCOLO EMPRESARIAL DE 2º ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN****I.E.S. JOAQUÍN TURINA****Tabla de contenido**

1. JUSTIFICACIÓN	3
1.0 Marco Normativo para la Formación Profesional en España y Andalucía	4
2. OBJETIVOS	5
2.0 Competencia General del Título	5
2.1 Competencias Profesionales, Personales y Sociales	6
2.2 Objetivos Generales del Título	7
2.3 Resultados de Aprendizaje del Módulo Profesional	8
3. CONTENIDOS	14
3.0 Análisis y secuenciación de contenidos	14
3.1 Unidades de trabajo	18
3.2 Temas transversales	26
4. METODOLOGÍA	27
5. EVALUACIÓN	29
6.0 Horas de Libre Configuración	30
6.1 Instrumentos de evaluación	30
6.2 Criterios de calificación	31
6.3 Sesiones de evaluación	39
6.4 Sistemas y criterios de recuperación	39
7 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	40
7.2 Atención a la diversidad según la normativa vigente.	40
7.2.1 Equidad en la educación	40
7.2.2 Alumnado que presenta necesidades educativas especiales	41
7.2.3 Alumnado con altas capacidades intelectuales.	42
7.2.4 Alumnado con integración tardía en el sistema educativo español	42
7.2.5 Educación Compensatoria	42
7.3 La Atención a la Diversidad en mi práctica docente. Medidas a tener en cuenta.	43
8 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	45
9 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	46
ANEXO I TEMPORALIZACIÓN	47



IES JOAQUÍN TURINA

PROTOCOLO EMPRESARIAL



1. JUSTIFICACIÓN

La aprobación de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, han supuesto la modificación y adaptación de

los Ciclos Formativos impartidos por parte de las Administraciones Educativas a las normas y codificaciones europeas de las Cualificaciones Profesionales, generando además, un sistema dual (educación- empleo) con relaciones entre ambos, a partir de Unidades de Competencia, que asociarán los Módulos Profesionales (terminología educativa), y los Módulos Formativos (terminología laboral).

A raíz de la implantación de la LOE, se han ido implementando estos nuevos Ciclos Formativos, y el Título de Técnico en “Asistencia a la Dirección”, es el segundo de la Familia de Administración, que se pone en funcionamiento en el curso 2018-2019, para el primero de sus cursos.

La presente programación pretende sistematizar los aspectos fundamentales del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo “0661. Protocolo Empresarial”, que debe dirigir hacia la obtención de éste título en el IES Juan Ciudad Duarte (Bormujos – Sevilla), a partir del análisis del entorno de la comarca y la localidad, así como a partir de los aspectos de la filosofía de centro, indicados dentro del Proyecto de Centro, y de la contribución al mismo desde el Departamento de Familia Profesional de Administración y Gestión del mismo IES. En todo caso, teniendo como referentes formativos, la Competencia General del título y el Perfil del mismo, así como las Competencias profesionales, sociales y personales, y los objetivos generales, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, se deben también atender a los retos que se demandan en la actualidad a este tipo de estudios, y también de todo el sistema educativo.

La Formación Profesional en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su



desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida. La Formación Profesional en el sistema educativo comprende los ciclos de Formación Profesional Básica, de grado medio y de grado superior, con una organización modular, de duración variable, que integre los contenidos teórico-prácticos adecuados a los diversos campos profesionales.

En nuestro caso, el Ciclo Formativo de Grado Superior de “Asistencia a la Dirección” tiene como datos básicos identificativos, los que se indican en la presente programación en el apartado de Datos Generales. El Título se debe orientar al logro del perfil profesional del título, que queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título. Todos estos elementos son los datos iniciales para esta programación.

1.0 Marco Normativo para la Formación Profesional en España y Andalucía

LEYES ORGÁNICAS

- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). (BOE 14-07-06), modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, (LOMLOE). (BOE 30-12-2020).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE). (BOE 10-12-13).
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

- a) Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. (BOE 30-07-2011).
- b) Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)
- c) ANTEPROYECTO DE LEY DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ANDALUCÍA. 327-14-ECD

DE CENTROS



- d) Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- e) ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010).

DE LAS ENSEÑANZAS

- f) 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.
- g) Orden de 29 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- h) Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

DE LA EVALUACIÓN

- i) ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. OBJETIVOS

2.0 Competencia General del Título

Según, 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. (BOE 15-12-2011), recogidos también en la Orden de 29 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección (BOJA 14-09-2015), por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al Título de Formación Profesional de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, los requerimientos generales de cualificación profesional del sistema productivo para este técnico y sus competencias profesionales consisten 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.”.



Las cualificaciones profesionales y sus correspondientes módulos formativos serán los regulados en Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecen nuevas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las establecidas por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero; Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional; Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia Profesional de Administración y Gestión.

A través del módulo de PROTOCOLO EMPRESARIAL, enmarcado en el primer curso del Título de Técnico Superior de Asistencia a la Dirección, el profesional debe adquirir la siguiente cualificación profesional completa:

c) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización Las nuevas tecnologías, la innovación en los productos, la organización flexible, suponen que el trabajo profesional está sujeto a una transformación continua con nuevos métodos y formas de trabajo, lo cual presenta consecuencias importantes para la cualificación y competencia de dichos trabajadores y para su formación.

El trabajo en el centro educativo tiene como fin último dotar, de las competencias profesionales, personales y sociales, a los alumnos en el sentido de “posesión y desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes para realizar con éxito la cualificación profesional propia del Técnico Superior en Administración y Finanzas en diferentes situaciones de trabajo, de forma autónoma y responsable en su área profesional”.

2.1 Competencias Profesionales, Personales y Sociales

De las competencias profesionales, personales y sociales que aparecen reguladas por el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, con la programación de este módulo de PROTOCOLO EMPRESARIAL vamos a contribuir a desarrollar principalmente las siguientes:



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.

l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en 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.

u) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2.2 Objetivos Generales del Título

De los objetivos generales enunciados en la orden del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, la formación de este módulo de PROTOCOLO EMPRESARIAL contribuye a alcanzar principalmente que se relacionan a continuación:

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.



- l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.
- n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
- 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.
- 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.

2.3 Resultados de Aprendizaje del Módulo Profesional

Los resultados de aprendizaje del módulo profesional de PROTOCOLO EMPRESARIAL son:

Resultados de aprendizaje: Según 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.



1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.
2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas
4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario
5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.
6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterio de Evaluación del RA1: 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.



Criterio de Evaluación del RA2: 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 a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.

Criterio de Evaluación del RA3: 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.
- h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.
- i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario

Criterio de Evaluación del RA4: 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.

Criterio de Evaluación del RA5: 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 de empresas.

g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.

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

Criterio de Evaluación del RA6: 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.

i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.

j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.



3. CONTENIDOS

3.0 Análisis y secuenciación de contenidos

Los contenidos, al igual que toda la programación deben basarse en la adopción de habilidades y destrezas por parte del alumno, así como en la adquisición de conocimientos y actitudes, concluimos diciendo que en este módulo profesional predomina el contenido procedimental, sin que ello relegue los contenidos conceptuales y actitudinales que deben aprender.

Los contenidos del módulo, en base a lo recogido en la [Orden de 29 de julio de 2015](#), por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección son los siguientes:

La imagen corporativa: Relaciones Públicas y Protocolo

1. El concepto de Imagen Corporativa.
2. Las Relaciones Públicas.
3. Medios de Comunicación.
4. El protocolo.
5. La imagen Personal.
6. Normas generales de comportamiento.
7. Etiqueta en la red.

Protocolo Institucional. Normas y actos.

1. El protocolo institucional.
2. Normas legales sobre protocolo institucional.
3. Las precedencias oficiales del Estado.
4. Tratamientos oficiales.
5. Tipos de actos protocolarios institucionales.
6. Actos protocolarios institucionales. Planificación y objetivos.

Actos protocolarios: tipos y organización.

1. El protocolo empresarial.
2. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
3. Actos empresariales protocolarios.



4. Organización de actos empresariales protocolarios.
5. Protocolo empresarial internacional.

Apoyo a la Comunicación

1. La comunicación.
2. Las relaciones públicas como ciencia de la comunicación
3. Normativa de la organización.
4. Organización de un departamento de relaciones públicas.

Atención al cliente

1. La atención al cliente.
2. Habilidades sociales en la atención al cliente.
3. Cultura de la empresa.
4. La imagen corporativa y la atención al cliente.

A partir de los resultados de aprendizaje establecidos en la orden que regula el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, vamos a analizar la relación existente entre las competencias profesionales, personales y sociales con los resultados de aprendizaje del módulo asociado. Así mismo hemos analizado la relación existente entre los objetivos generales del título y los resultados de aprendizaje del módulo profesional, relacionándolo todo con los bloques de trabajo propuestos.

En la tabla que expongo a continuación relacionamos las competencias profesionales, personales y sociales con los resultados de aprendizaje del módulo, los objetivos generales y los bloques didácticos implicados en la consecución de los resultados de aprendizaje.



MÓDULO		PROTOCOLO EMPRESARIAL	
CP	OG	RA	UNIDADES DE TRABAJO (UT)
(f)	(f) (l) (ñ) (r)	1.Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	Unidad de Trabajo 1.La imagen corporativa. Relaciones Públicas y Protocolo
(m) (n) (q)	(f) (l) (ñ) (r)	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.	Unidad de Trabajo 3. Actos protocolarios: tipos y organización
(m) (n) (q)	(f) (ñ) (r)	3.Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas	Unidad de Trabajo 2. Protocolo Institucional. Normas y actos.



(j) (k) (l) (m) (n) (q)	(f) (j) (k) (ñ) (r)	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.	Unidad de Trabajo 4.Apoyo a la Comunicación
(j) (k) (l) (q)	(f) (j) (k) (ñ) (r)	5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	Unidad de Trabajo 6: La carta de servicios y la calidad empresarial.
(j) (k) (l) (q)	(f) (j) (k) (ñ) (r)	6.Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	Unidad de Trabajo 5: Atención al cliente



3.1 Unidades de trabajo

MÓDULO PROFESIONAL: 0661. PROTOCOLO EMPRESARIAL		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
CONCEPTOS: 8. El concepto de Imagen Corporativa. 9. Las Relaciones Públicas. 10. Medios de Comunicación. 11. El protocolo. 12. La imagen Personal. 13. Normas generales de comportamiento. 14. Etiqueta en la red.	Unidad de Trabajo 1. La imagen corporativa. Relaciones Públicas y Protocolo	Primer Evaluación



<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Relacionados con el RA1</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.	Horas: 29
--	-----------

MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
<p>CONCEPTOS:</p> <ul style="list-style-type: none">5. El protocolo institucional.6. Normas legales sobre protocolo institucional.7. Las precedencias oficiales del Estado.8. Tratamientos oficiales.9. Tipos de actos protocolarios institucionales.10. Actos protocolarios institucionales. Planificación y objetivos.	<p>Unidad de Trabajo 2.</p> <p>Protocolo Institucional. Normas y actos.</p>	<p>Primera Evaluación</p>



<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>Relacionados con el RA 3</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. h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios. i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto. j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones. k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario 		<p>Horas:28</p>
MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
<p>CONCEPTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. El protocolo empresarial. 2. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial. 3. Actos empresariales protocolarios. 4. Organización de actos empresariales protocolarios. 5. Protocolo empresarial internacional. 	<p>Unidad de Trabajo 3.</p> <p>Actos protocolarios: tipos y organización.</p>	<p>Primera Evaluación</p>



CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Relacionados con el RA 2 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 a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa. k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.		Horas:28
MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN



<p>CONCEPTOS:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La comunicación.2. Las relaciones públicas como ciencia de la comunicación3. Normativa de la organización.4. Organización de un departamento de relaciones públicas.	<p>Unidad de Trabajo 4</p> <p>Apoyo a la Comunicación</p>	<p>Segunda Evaluación</p>
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>Relacionados con el RA 4</p> <ol 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.		<p>Horas:</p>
<p style="text-align: center;">MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial</p>		



	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
CONCEPTOS: <ol style="list-style-type: none">1. La atención al cliente.2. Habilidades sociales en la atención al cliente.3. Cultura de la empresa.4. La imagen corporativa y la atención al cliente.	Unidad de Trabajo 5. Atención al cliente	Segunda Evaluación
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Relacionados con el RA6 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 dependen del asistente de dirección. h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa. i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización. j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	Horas:31	



MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
CONCEPTOS: <ol style="list-style-type: none">1. La calidad empresarial2. Normativa de consumo.3. La carta de servicios.4. Garantías de producto/servicio.5. Quejas y reclamaciones.	Unidad de Trabajo 6. La carta de servicios y la calidad empresarial.	Segunda Evaluación
CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relacionados con el RA5 <ol style="list-style-type: none">a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto.b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/ usuario		Horas:31



IES JOAQUÍN TURINA

PROTOCOLO EMPRESARIAL



3.2 Temas transversales

En el actual modelo de enseñanza, que promueve la formación integral de la persona, es necesario que estén presentes en todos los módulos que se desarrollan en los diferentes ciclos formativos los contenidos transversales, que son los que se refieren a grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden adscribirse específicamente a ningún módulo en particular.

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien el resto de contenidos específicos del ciclo formativo, estando presente en todos los módulos y de forma continua en los intercambios comunicativos y en los trabajos realizados en la ejecución de las prácticas y en los talleres.

1. Educación moral y cívica, donde se desarrollarán criterios de actuación que favorezcan intercambios responsables y comportamientos de respeto, honestidad, tolerancia y flexibilidad con los compañeros. Propiciaremos actividades de debate, tertulia, etc.

6 de diciembre: Día de la Constitución Española. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.

2. Educación para la paz, donde se desarrollan habilidades para el trabajo en grupo, escuchando y respetando las opiniones de los demás.

30 de enero: Día de la Paz y la No-Violencia.

3. Educación ambiental. Concienciaremos al alumnado de la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos existentes y una correcta disposición de los residuos para facilitar su posterior reciclaje.

22 de marzo: Día del Agua. 22 de abril: Día Mundial de la Tierra. 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente.

4. Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a la manipulación de herramientas, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales y del producto, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador.

16 de octubre: Día Mundial de la Alimentación.

5. Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos de género vigentes en la sociedad, profundizando en la condición humana, en su dimensión emocional, social, cultural y fisiológica, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. Además debe desarrollarse un uso del lenguaje no sexista y mantener una actitud crítica frente a expresiones sexistas a nivel oral y escrito.

8 de marzo: Día Internacional de la Mujer.

19 de marzo: Día del Padre. Primer domingo de mayo: Día de la Madre.

10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.



20 de noviembre: Día de los derechos del niño y la niña.

6. Tecnologías de la información y de la comunicación, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Uso de la Moodle.

17 de mayo día mundial de Internet

Con los contenidos transversales conseguimos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. La presencia de los temas transversales en el desarrollo curricular es responsabilidad de toda la comunidad educativa, especialmente del equipo docente, por eso deben estar presentes en el proyecto educativo de centro y en las programaciones didácticas. Estos temas transversales no suelen contar en las programaciones con una temporalidad propia, sino que la propia naturaleza de las mismas induce a cierta espontaneidad en su integración, por lo que aprovecharemos el momento en que ocurran acontecimientos en la sociedad para impregnar con estos contenidos la práctica educativa y el trabajo diario en el aula. El papel que juega el profesor en el campo de los valores es determinante en lo que respecta a su actitud personal en la organización y moderación de las actuaciones del alumnado y sobre todo en el desarrollo en el aula, que es donde se debe hablar de valores y comportamientos, así como de su aprendizaje.

4. METODOLOGÍA

Se seguirá una metodología fundamentalmente activa y participativa que estimule al alumnado la capacidad de aprender haciendo. Para conseguir esto, se trabajará ámbitos como el saber hacer, el trabajo en equipo, la comunicación en la toma de decisiones o la creatividad.

Las orientaciones metodológicas son:

- El proceso de enseñanza se basará en la realización de una serie de exposiciones de aula que propicie el auto aprendizaje, que desarrollen capacidades de comprensión y análisis, donde desarrollar la competencia lingüística, la expresión oral y corporal con el fin de alcanzar la oratoria eficaz. Promover una intensa actividad mental que le lleve a reflexionar y justificar sus actuaciones.

Asimismo, presentará el trabajo de modo escrito, que le permitirá la mejora de la expresión escrita, de relación, búsqueda y manejo de la información para conectar al alumnado con el mundo real, las empresas y los organismos públicos que van a conformar su entorno profesional inmediato. Especialmente éste último punto, ya que los alumnos deberán tratar con diferentes organismos públicos en su futuro profesional. Garantiza la funcionalidad de los aprendizajes, aprendizaje con sentido profesional, orientado al ámbito de la competencia profesional. Activa y moviliza los esquemas de conocimiento del alumnado, provocando desafíos cognitivos que permitan el avance y desarrollo.



- La labor de la profesora será la de orientar y ayudar al alumnado para que aprendan a trabajar solos, en función de su ritmo y capacidades. Se coordinarán y explicarán los distintos trabajos que se les exija, sobre todo incidiendo en la comprensión de los mismos, tanto si se realizan en grupo como individualmente observando el trabajo diario y valorando el proceso de aprendizaje.
- Se potenciará el uso de una expresión escrita adecuada en la presentación de los trabajos propuestos. Asimismo, se dará especial importancia al proceso de comunicación (profesor-alumno-alumno-profesor) tanto ascendente como descendente y del mismo nivel, basada en el diálogo y estimulando el análisis crítico y favoreciendo la motivación en los distintos temas que se planten en clase.
- Se promueve la reflexión, el razonamiento y la participación activa facilitando una intensa actividad en el alumnado en un clima de aceptación mutua y de cooperación en clase, según el acuerdo recogido en el Proyecto educativo del centro R.2.5.

Con ello, también se pretende que el alumnado realice una retrospectiva del trabajo realizado, con el fin de la mejora continua en los procesos de aprendizaje. En este proyecto, la profesora será la encargada de orientar a los diferentes grupos, realizar una guía donde se indican los puntos mínimos del trabajo. Por cada unidad

Para la composición de los trabajos en grupo, el profesor podrá formar los grupos de trabajo bajo su criterio pedagógico. Al inicio del curso, al no conocer bien al alumnado, puede dejarse a éste que formen los grupos a su libre elección. Sin embargo, podrán modificarse éstos si el profesor considera que con otra agrupación los grupos de trabajo serían más adecuados, dadas las características del alumnado y la relación entre ellos.

El desarrollo de la materia implica la habilidad para organizar el tiempo de forma efectiva y favorece la reflexión sobre la planificación, lo que supone una toma de conciencia de los propios recursos, así como la aceptación de los propios errores como instrumentos de mejora. Además, las actividades están estructuradas para que el alumnado sepa trabajar individualmente y en equipo, siendo consciente de lo que puede hacer por sí mismo y de lo que puede hacer con ayuda de otros compañeros.

Respecto al uso de las TIC, se considera una herramienta de primer orden por lo que se potenciará su uso a través de la plataforma educativa Google Classroom. Para ello, los contenidos de las exposiciones a realizar estarán a disposición del alumnado en dicha plataforma y se optará por la entrega de las exposiciones a través de la misma plataforma, de forma que los alumnos puedan realizar las exposiciones en soporte informático (procesador de textos y programa de presentación principalmente) y se entreguen por esta vía (salvo excepciones), de forma que se potencia al alumnado en la competencia TIC a la vez que se utiliza menos papel, siguiendo uno de los principios de los temas transversales.



La plataforma Google Classroom también será utilizada para realizar preguntas o cuestionarios sobre determinados conceptos a los alumnos/as, estructurándose en forma de “blog” donde todos los estudiantes puedan ver las aportaciones de sus compañeros, con el consecuente enriquecimiento del proceso de aprendizaje.

En el caso de las exposiciones teóricas se favorecerá la utilización de presentaciones, a la vez que la pizarra como instrumento fundamental de este módulo.

5. EVALUACIÓN

La evaluación va a ser una valoración de los conocimientos que adquiere el alumnado desde principio de curso hasta el final.

Es primordial indicar una serie de características o principios a desarrollar a la hora de evaluar y de realizar la misma:

- ☐ Debe ser continua.
- ☐ Debe ser formativa.
- ☐ Debe ser sumativa
- ☐ Desde una perspectiva práctica, será individualizada.

Los tipos de evaluación serán:

- ☐ Evaluación inicial a principio de curso.
- ☐ Evaluación diagnóstica o formativa.
- ☐ Durante el curso se realizarán dos sesiones de evaluación, una en diciembre y otra en marzo. Para obtener una calificación positiva será requisito imprescindible participar de forma activa en el desarrollo del programa, llevando a cabo las exposiciones correspondientes a cada una de las unidades de trabajo.
- ☐ Evaluación sumativa o final.

Instrumentos de evaluación



- Observación directa/ Trabajos en clase. Se tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:
 - Actitud y puntualidad en las clases.
 - Grado de cumplimentación de las normas
 - Cuidado y mantenimiento de los materiales.
 - Presentación y puntualidad en la entrega de trabajos.
 - Capacidad para realizar trabajos en equipo.
 - Respeto al profesor y a sus compañeros.
 - Conducta correcta conforme a las normas del Centro.
 - Participación en las actividades del Centro.
 - Respeto y tolerancia hacia las personas distintas.

6.0 Horas de Libre Configuración

El módulo de Horas de Libre configuración queda adscrito al presente módulo, por lo que la calificación final de este Módulo vendrá dada de la siguiente manera:

- 90% Criterios de calificación indicados en la presente programación
- 10% Criterios de calificación indicados en la programación del Módulo de Horas de Libre Configuración

6.1 Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación que se recogen en el Plan de Centro y que se ha de tener como punto de partida son los siguientes:

De observación directa:

- Registros de observación por tablas (escalas de observación, listas de control...).
- Registros de observación de las actividades realizadas por el alumnado en clase.
- Registros de observación de actitud, comportamiento e interés en clase.
- Registros de incidencias.
- Exploración a través de preguntas formuladas por el profesor durante la clase.
- El diario del aula.

**De observación indirecta:**

- De intercambios orales:
 - Exposiciones y puestas en común.
 - Diálogo.
 - Entrevistas.
- De análisis de las producciones del alumnado:
 - Cuaderno de clase.
 - Textos escritos y producciones orales, musicales, plásticas o motrices.
 - Resolución de ejercicios y problemas.
 - Resúmenes, mapas conceptuales y esquemas.
 - Trabajos y tareas.
 - Portfolio.
- A través de pruebas específicas:
 - Pruebas objetivas.
 - Exámenes y controles orales o escritos.
 - Cuestionarios.
 - De autoevaluación y coevaluación.

Dado el carácter de este módulo, entre ellos elegiré los siguientes:

- ✓ Presentaciones orales.
- ✓ Presentaciones con power point u otro programa de presentación
- ✓ Trabajo escrito
- ✓ Observación.

6.2 Criterios de calificación

Para obtener la calificación tanto de las evaluaciones parciales como de la final, procedemos ponderando cada criterio de evaluación en función de su mayor o menor contribución a alcanzar el resultado de aprendizaje, de forma que para cada parcial el total de ponderaciones sume el máximo a calificar, esto es el 100% y posteriormente calculamos la calificación multiplicando la nota obtenida a través de cada instrumento por la ponderación del criterio de evaluación. Para informar de la calificación parcial pasamos la suma de los criterios de evaluación utilizados a base 10, con independencia del peso del resultado de aprendizaje que se utilizará para el cálculo de la calificación final.

El instrumento que recoge todas las calificaciones son las fichas individuales de los alumnos que componen el cuaderno del profesor, y una hoja de cálculo Excel donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

En dicha hoja de cálculo, se procederá al cálculo de la evaluación final, siempre que se tengan superados todos los Resultados de Aprendizaje.



	Ponderación		
	Resultado Aprendizaje		
	Ponderación Criterio de Evaluación sobre Resultado Aprendizaje	70% Trabajos de clase	30% Actitud, interés,..
Criterio de Evaluación del RA1: .Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales	10%		
a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.	10%	X	X
b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.	10%	X	X
c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.	15%	X	X
d) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas	20%	X	X
e) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.	15%	X	X



f) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.	20%	X	X
g) Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización	10%	X	X

Criterio de Evaluación del RA2:. 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.	20%		
a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.	5%	X	X
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.	20%	X	X
c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.	10%	X	X
d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.	5%	X	X



e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.	10%	X	X
f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	10%	X	X
g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.	10%	X	X
h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	10%	X	X
i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.	10%	X	X
j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.	5%	X	X
k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.	5%	X	X



Criterio de Evaluación del RA3: Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas	20%		
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.	5%	X	X
b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.	10%	X	X
c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.	15%	X	X
d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).	5%	X	X
e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.	10%	X	X
f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	15%	X	X



La **calificación final** del módulo se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente, además de lo que se establece en el artículo 3, punto 3 de la orden de ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. “Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado.

Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el **grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje** establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo **y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.”**

A modo de resumen, los criterios a tener en cuenta para la calificación de cada uno de los trabajos en grupo serán los siguientes:



Rubrica para calificar las exposiciones orales

Calificaciones.	8-10	5-7	3-4	1-2
Criterios				
Dominio del tema	Conoce muy bien y tiene alta capacidad para responder a las preguntas de compañeros y profesor sobre el tema.	Conoce y tiene capacidad para responder preguntas sobre el tema.	Conoce escasamente el tema y tiene dificultades para responder a preguntas sobre el tema.	Demuestra desconocimiento y no puede contestar a preguntas sobre el tema.
Interacción con la audiencia	Establece contacto visual con los compañeros del aula.	Establece contacto visual con los compañeros.	Establece poco contacto visual con los compañeros.	Establece muy poco contacto visual con los compañeros.
Recursos de apoyo	Utiliza recursos audiovisuales trabajados que sirvan para la exposición y guiar a la audiencia.	Utiliza recursos audiovisuales que no ayudan a seguir la explicación.	Utiliza recursos audiovisuales que no ayudan a seguir la exposición ni a realizar las explicaciones.	No utiliza ningún recurso audiovisual.
Seguridad	Mucha seguridad mostrada	Seguridad mostrada	Poca seguridad mostrada	Muestra inseguridad.
Dicción	Es sencillo entenderlo/a	No vocaliza, pero se entiende en general	Tiene dificultades para vocalizar	
Voz y volumen	Habla alto, claro y con entonación adecuada.	Habla alto, pero en algunos momentos reduce		
Lenguaje no verbal	Tiene buena postura, y demuestra seguridad en sí mismo durante la presentación. Establece contacto visual con todos los presentes.	Tiene buena postura la mayor parte del tiempo y establece contacto visual con todos los presentes. En ocasiones se muestra inseguro.	Algunas veces tiene buena postura y en ocasiones establece contacto visual con todos los presentes. Muestra inseguridad.	.Tiene mala postura y no establece contacto visual con los presentes. Muestra gran inseguridad

Rúbrica para calificar el trabajo escrito

Calificaciones	8-10	5-7	3-4	1-2
Criterios				
Comprensión escrita	El punto de vista del alumno se presenta excelentemente clara, contundente y bien fundamentado.	El punto de vista del alumno se presenta de manera clara, contundente y bien fundamentado.	El punto de vista del alumno se presenta deficientemente clara, contundente y sin fundamento.	La comprensión escrita es negativa.
Ortografía	Las reglas ortográficas se han respetado junto al uso de signos de puntuación.	Se han cometido más de una falta ortográfica.	Las reglas ortográficas no se han respetado y la expresión no es muy adecuada.	EL uso de las reglas ortográficas es muy deficiente y la expresión es muy inadecuada.
Vocabulario	Utiliza vocabulario preciso, correcto y apropiado.	Utiliza vocabulario correcto aunque a veces no muy apropiado	Utiliza vocabulario a veces no muy apropiado.	Utiliza vocabulario incorrecto y no muy apropiado.
Enfoque	Hace un enfoque excelente, claro e interesante.	Hace un buen enfoque claro.	El enfoque que realiza no está claro	El enfoque que realiza es deficiente.
Presentación	El escrito está excelentemente bien editado y presentado: portada, índice, títulos, subtítulos, imágenes...	El escrito está bien editado y presentado: portada, índice, títulos...	El escrito está mal editado y presentado: sin índice, y/o títulos,...	El escrito está muy mal editado y presentado



Calificaciones	8-10	5-7	3-4	1-2
Criterios				
Trabajo en equipo	La exposición muestra planificación y trabajo de equipo en el que todos han colaborado. Todos exponen y participan activamente.	Todos los miembros demuestran conocer la presentación global. Todos exponen, aunque hay alguna variación en la participación de los diferentes alumnos.	La exposición muestra cierta planificación entre los miembros. Todos participan, pero no al mismo nivel “	Demasiado individualista. No se ve colaboración. No todos los miembros del equipo exponen



6.3 Sesiones de evaluación

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

6.4 Sistemas y criterios de recuperación

Después de la evaluación ordinaria que se realizará en el mes de marzo, para el alumnado que haya obtenido una calificación no positiva en este módulo profesional, se establecerá un periodo de recuperación que se desarrollará en los meses abril, mayo y junio. En dicho periodo se realizarán actividades de refuerzo de cada una de las partes de los módulos, en el que el alumno no haya alcanzado una puntuación positiva. El alumno asistirá regularmente a clase para trabajar en las actividades que le proponga el profesor. Terminado este periodo, se realizarán pruebas extraordinarias a fin de evaluar los conocimientos adquiridos por el alumnado y su grado de madurez, teniendo en cuenta los criterios de evaluación de este módulo profesional. Los instrumentos evaluadores y el sistema de calificación, serán los mismos que los descritos para cada una de las evaluaciones trimestrales.

Para los alumnos/as que no alcancen antes de la 2ª evaluación parcial o que no asistan regularmente a clase se presentarán a una prueba final en junio que consistirá en:

- ✓ Superar un examen teórico del temario del módulo (50%).
- ✓ Exposición oral de una unidad del temario de protocolo empresarial. Tiempo: 2 horas para preparación, usando cualquier material disponible. 20 minutos para la exposición. 10 minutos para responder a preguntas de la profesora.



7 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En nuestras aulas, nos encontramos con un alumnado muy variopinto. Esta diversidad está originada por múltiples motivos: diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas y culturales, lingüísticas y de salud del alumnado, con la finalidad de facilitar la adquisición de las competencias profesionales personales y sociales, el logro de los objetivos generales y los resultados de aprendizaje y la correspondiente titulación.

A raíz de esta realidad, el nuevo sistema educativo español, incide de manera especial en la “educación desde la diversidad”.

Por tanto, este apartado ha resultado clave en el diseño de esta programación, facilitando a cada individuo, en relación con sus capacidades individuales, la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos.

Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel competencial inicial de este y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

7.2 Atención a la diversidad según la normativa vigente.

Tanto la **LOE**, **LEA**, como la **Orden de 25 de julio de 2008** pretenden actuaciones en los siguientes capítulos de diversidad en el aula:

1. Equidad en la educación
2. Necesidades Educativas Especiales
3. Altas capacidades intelectuales
4. Integración tardía en el sistema educativo español
5. Compensación de las desigualdades en educación

7.2.1 Equidad en la educación

A fin de garantizar la **equidad**, el título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda el alumnado que requiere una atención educativa diferente a la ordinaria y establece los recursos precisos para acometer esta tarea con el objetivo de lograr su plena inclusión e integración.



7.2.2 Alumnado que presenta necesidades educativas especiales

Alumnado que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

Formación Profesional
Los centros de formación profesional desarrollarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad, y las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.
Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.
Cuando se trate de personas adultas se prestará una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.
Se establecerán las medidas e instrumentos necesarios de apoyo y refuerzo para facilitar la información, orientación y asesoramiento a las personas con discapacidad.
Las Administraciones educativas establecerán un porcentaje de plazas reservadas para alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas.
El alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.
Para este alumnado se adaptará el currículo a sus intereses y posibilidades, adaptando los contenidos a mínimos y utilizando una metodología que permita alcanzar los objetivos mínimos del módulo. Se propondrán diversas actividades de refuerzo, como glosarios, trabajos grupales, etc.



7.2.3 Alumnado con altas capacidades intelectuales.

Se propondrán actividades de ampliación, fundamentalmente búsqueda de información a través de Internet para su análisis y exposición al resto del grupo de clase. Así mismo se propondrá diversos libros de lectura relacionados con la actualidad y objetivos del currículo.

7.2.4 Alumnado con integración tardía en el sistema educativo español

La sección tercera del capítulo I del título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda al alumnado que se incorpore de forma tardía al sistema educativo español, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, y lo incluye dentro del **alumnado con necesidad específica de apoyo educativo**.

7.2.5 Educación Compensatoria

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos sexos, en todos los niveles del sistema educativo. *Se trata de conseguir que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales para lo que necesitan recibir una educación de calidad adaptada a sus necesidades.* Al mismo tiempo, se les debe garantizar una igualdad efectiva de oportunidades, prestando los apoyos necesarios, tanto al alumnado que lo requiera como a los centros en los que están escolarizados.

Más adelante, en el Capítulo I del Título Preliminar, la Ley establece el principio de equidad para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Asimismo, la inclusión educativa y la no discriminación deben actuar como elementos compensadores de las **desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad** y del principio de flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimentan el alumnado y la sociedad.

La Ley trata asimismo de la compensación de las desigualdades a través de programas específicos desarrollados en centros docentes escolares o zonas geográficas donde resulte necesaria una intervención educativa compensatoria, y a través de las becas y ayudas al estudio que tienen como objetivo garantizar el derecho a la educación a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

La programación de la escolarización en centros públicos y privados concertados debe garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidades de apoyo educativo.



Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación la Ley en su título II, capítulo II establece que las Administraciones públicas desarrollarán acciones de carácter compensatorio en relación con las personas, grupos y ámbitos territoriales que se encuentren en situaciones desfavorables y proveerán los recursos económicos y los apoyos precisos para ello.

Las Administraciones educativas de las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa plenamente transferidas han puesto en marcha diversas acciones para dar respuesta conveniente a la interculturalidad.

Para atender debidamente a este tipo de alumnado contamos con la colaboración del departamento de orientación de centro

7.3 La Atención a la Diversidad en mi práctica docente. Medidas a tener en cuenta.

Las medidas de atención a la diversidad afectan a la organización en el ámbito del centro y del aula. La atención individualizada entra en el terreno de las adaptaciones curriculares. Las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas en Formación Profesional, es por ello que, sólo se podrán contemplar medidas no significativas de acceso al currículo. Entre las que destaco:

- Respecto a las **pautas generales** llevaré a cabo las siguientes **medidas educativas**:

**En los elementos de acceso**

- Son modificaciones o provisión de *recursos espaciales, materiales y/o comunicación* que van a facilitar que algunos alumnos con necesidades educativas especiales puedan desarrollar el currículo ordinario. Tener en cuenta la diversidad en la organización del aula: flexibles, cooperativos, etc.

En los objetivos/capacidades terminales/contenidos

- Son modificaciones en la *secuenciación, temporización de objetivos/contenidos* del módulo profesional. Puede ser de priorización, secuneciación o eliminación de contenidos secundarios.
- **La modificación de objetivos es adaptación significativa.**

En la metodología

- Son modificaciones en el tipo de *agrupamiento* de los alumnos, utilización de técnicas específicas y/o de apoyos verbales, visuales o físicos. Modificación de los tiempos de aprendizaje acordes al ritmo individual del alumno /a. *Adecuación de la ayuda pedagógica* al nivel de desarrollo de cada uno. Estimulación del trabajo en grupo. *Tipos de actividades plantadas*

En la evaluación

- Modificación de la selección de técnicas e instrumentos de valoración
- Modificación de las técnicas de los instrumentos de evaluación
- **La modificación en los criterios de evaluación es adaptación significativa.**

En cuanto a las actuaciones que llevaremos a cabo con los distintos tipos de **alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**:

a) **Alumnado con Necesidades Educativas Especiales**: En el aula nos podemos encontrar: alumnado con déficit físico, psíquico o sensorial. Se intentará que este tipo de alumnado sea autosuficiente en el mayor grado posible, por lo que el aula se diseñará de forma funcional, también se pueden establecer cambios de actividades, potenciación de la integración social, etc.

b) **Alumnado con alta capacidad intelectual**. Las actividades de ampliación son un recurso para este tipo de alumnado, así como la variación y su grado en diferentes niveles de dificultad.



c) **Alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas.** Ante este tipo de alumnado, lo más idóneo es comenzar con un plan de acogida, después para trabajar sus necesidades son necesarias actividades que fomenten la autoestima, las relaciones sociales, la cooperación, etc.

d) **Alumnado Extranjero.** Se actuará sobre dos aspectos inicialmente:

- . la socialización e integración del alumnado en el grupo
- . el conocimiento y desarrollo del lenguaje.

8 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Las clases en los centros TIC, permiten la utilización de pizarras blancas en las que se usan rotuladores para la escritura.

Dentro de la amplia gama de los recursos didácticos destacan tres grandes grupos.

a) **Recursos impresos.**

- ❖ Libros de consulta. En este sentido está recomendado el libro “Protocolo empresarial” de la editorial Paraninfo.
- ❖ Apuntes de cada unidad didáctica proporcionados por el profesor
- ❖ La biblioteca del aula, del centro y de la propia localidad.
- ❖ Prensa especializada en la materia.
- ❖ Textos legales y documentos Apuntes del profesor.



b) Recursos informáticos:

- Ordenadores
- Aulas de informática.
- La web www.protocol.org
- Empleo de Internet para la realización de consultas relativas a la normativa de aplicación en el módulo y de programas específicos adecuados a los contenidos del mismo.
- Pendrive para uso de los alumnos/as.

Todos estos recursos los emplearé tratando de dinamizar el espacio y los tiempos de forma que favorezcan el proceso de enseñanza — aprendizaje.

Es muy interesante la aplicación [cmaptools](http://cmaptools.com) para la realización de mapas conceptuales.

Simuladores:

<http://recursostic.educacion.es/fprofesional/simuladores/web/>

9 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Como actividad complementaria y, conjuntamente con el módulo de Organización de Eventos Empresariales se van a organizar para diciembre de 2022 unas mini olimpiadas en el centro.

Asimismo siempre se estará en colaboración con otros departamentos del centro educativo para la organización de otras actividades que sean evaluadas dentro del módulo de Protocolo.



ANEXO I TEMPORALIZACIÓN



MÓDULO PROFESIONAL: 0661. PROTOCOLO EMPRESARIAL		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
CONCEPTOS: 15. El concepto de Imagen Corporativa. 16. Las Relaciones Públicas. 17. Medios de Comunicación. 18. El protocolo. 19. La imagen Personal. 20. Normas generales de comportamiento. 21. Etiqueta en la red.	Unidad de Trabajo 1. La imagen corporativa. Relaciones Públicas y Protocolo	Primer Evaluación
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Relacionados con el RA1 h) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas. i) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes. j) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones. k) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas. l) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige. m) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones. n) 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.		Horas: 29



MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
CONCEPTOS: 11. El protocolo institucional. 12. Normas legales sobre protocolo institucional. 13. Las precedencias oficiales del Estado. 14. Tratamientos oficiales. 15. Tipos de actos protocolarios institucionales. 16. Actos protocolarios institucionales. Planificación y objetivos.	Unidad de Trabajo 2. Protocolo Institucional. Normas y actos.	Primera Evaluación



<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>Relacionados con el RA 3</p> <ul style="list-style-type: none"> l) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse. m) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones. n) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar. o) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros). p) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales. q) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo. r) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar. s) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios. t) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto. u) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones. v) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario 	<p>Horas:28</p>	
<p>MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial</p>		
	<p>UNIDADES DE TRABAJO</p>	<p>TEMPORALIZACIÓN</p>
<p>CONCEPTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. El protocolo empresarial. 7. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial. 8. Actos empresariales protocolarios. 9. Organización de actos empresariales protocolarios. 10. Protocolo empresarial internacional. 	<p>Unidad de Trabajo 3.</p> <p>Actos protocolarios: tipos y organización.</p>	<p>Primera Evaluación</p>



CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Relacionados con el RA 2 c) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas. d) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido. k) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales. l) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales. m) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar. n) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo. o) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar. p) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto. q) 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. r) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa. k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.		Horas:28
MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial		
	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN



<p>CONCEPTOS:</p> <ul style="list-style-type: none">5. La comunicación.6. Las relaciones públicas como ciencia de la comunicación7. Normativa de la organización.8. Organización de un departamento de relaciones públicas.	<p>Unidad de Trabajo 4</p> <p>Apoyo a la Comunicación</p>	<p>Segunda Evaluación</p>
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>Relacionados con el RA 4</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.k) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.		<p>Horas:</p>
<p style="text-align: center;">MÓDULO PROFESIONAL: 0661. Protocolo Empresarial</p>		



	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
CONCEPTOS: 5. La atención al cliente. 6. Habilidades sociales en la atención al cliente. 7. Cultura de la empresa. 8. La imagen corporativa y la atención al cliente.	Unidad de Trabajo 5. Atención al cliente	Segunda Evaluación
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Relacionados con el RA6 k) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios. l) 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. m) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/ usuario. n) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía. o) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros. p) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario. q) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección. r) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa. s) 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. t) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	Horas:31	



	UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
<p>CONCEPTOS:</p> <ul style="list-style-type: none">6. La calidad empresarial7. Normativa de consumo.8. La carta de servicios.9. Garantías de producto/servicio.10. Quejas y reclamaciones.	Unidad de Trabajo 6. La carta de servicios y la calidad empresarial.	Segunda Evaluación
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <p>Relacionados con el RA5</p> <ul style="list-style-type: none">i) 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.j) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.k) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.l) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.m) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.n) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.o) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.p) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/ usuario		Horas:31



IES JOAQUÍN TURINA

PROTOCOLO EMPRESARIAL