

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 1 de 17	

ÍNDICE

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.	2
B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.	3
C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL.	5
D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	7
F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	12
G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DE LOS ALUMNOS.	13
H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.	14
I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.	14
J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA LOS ALUMNOS.	14
K) DERECHO DE LOS ALUMNOS A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	17
MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	17

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 2 de 17	

A. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

La ORDEN de 15 de noviembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección para la Comunidad Autónoma de Aragón recoge que la formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales f), j), k), r), t) y u) del ciclo formativo:

- f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.
- j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- r) Aplicando 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 competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación según las letras f), j), k), q) y s):

- f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.
- j) Realizar y controlar las tareas administrativas de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- q) Comunicándose 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.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 3 de 17	

B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

Unidad didáctica 1. Protocolo

1. Conceptos básicos de protocolo
2. Clases de Protocolo
3. Cualidades del Asistente a la Dirección
4. Normas de Protocolo
5. Netiqueta
6. Protocolo internacional

Unidad didáctica 2. Selección de técnicas de protocolo

1. Importancia del dominio del protocolo en las empresas y proyección de los actos protocolarios
2. Precedencias
3. Presidencia y ubicación de asistentes
4. Tratamientos
5. Gestión de acciones
6. Entorno de un acto
7. Estructura básica de un acto
8. Técnicas de protocolo: organización y planificación de actos protocolarios
9. Documentación necesaria en los actos protocolarios
10. La seguridad en actos protocolarios

Unidad didáctica 3. Protocolo institucional

1. Concepto y características del protocolo institucional
2. Normas de protocolo institucional
3. Clases de actos: de carácter general y actos de carácter especial
4. Objetivos de los actos protocolarios institucionales
5. Normas legales sobre protocolo institucional
6. Elementos simbólicos o de representación de países
7. La identidad institucional
8. Manual de protocolo institucional
9. Medios de relación de las instituciones
10. La etiqueta en el vestir en protocolo institucional
11. Ejemplificación de actos protocolarios institucionales

Unidad didáctica 4. Protocolo empresarial

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 4 de 17	

1. Definición del protocolo empresarial
2. Características del protocolo empresarial
3. Objetivos de los actos empresariales protocolarios
4. Normas de protocolo empresarial internacional
5. Presidencias y ordenación de precedencias en protocolo empresarial
6. Documentación necesaria en los actos protocolarios empresariales
7. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial
8. Clasificación de actos empresariales protocolarios
9. Coordinación de un evento

Unidad didáctica 5. Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas

1. Protocolo y relaciones públicas: Concepto. Clases.
2. Elementos básicos de relaciones sociales.
3. Identidad corporativa.
4. La imagen corporativa. Concepto, clasificación y análisis de sus componentes.
5. La responsabilidad social corporativa.
6. Normas generales de comportamiento.
7. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
8. Expresión verbal y no verbal. Clases. Imagen personal.
9. Medios de comunicación. Clasificación. Directa y indirecta. Ventajas e inconvenientes.
10. Etiqueta en la red (Netiqueta).

Unidad didáctica 6. Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales

1. Las relaciones publicas y otras disciplinas conexas
2. Normas de organización
3. Técnicas de las relaciones publicas
4. Áreas de responsabilidad de la organización
5. Manual operativo
6. Manuales de estilo
7. La política de comunicación empresarial
8. Técnicas de dinamización e integración grupal
9. Protocolo interno
10. Protocolo externo

Unidad didáctica 7. Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial

1. Normativa de consumo y legislación básica en materia de reclamaciones
2. Calidad integral
3. Cartas de servicio y compromisos de calidad
4. Rangos de compromiso de calidad
5. Garantía de producto o servicio
6. Centros de atención al cliente

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 5 de 17	

7. Quejas, reclamaciones y sugerencias
8. Creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas.

Unidad didáctica 8. Promoción de actitudes de atención al cliente

1. Código deontológico
2. Análisis de las expectativas de los diferentes tipos de clientes o usuarios
3. Atención al cliente o usuario y al proveedor
4. La cultura de empresa
5. Imagen corporativa frente al cliente o usuario.
6. La asistencia a la dirección como reflejo de la imagen corporativa
7. Habilidades sociales en la atención al cliente o usuario
8. Valoración de la actitud de servicio al cliente y actitud profesional

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 6 de 17	

TEMPORALIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN.

Eval	U.T.	Título	Horas Previstas	Periodo de tiempo
1ª Ev 112 h.	1	Protocolo.	37	Septiembre-oct
	2	Selección de técnicas de protocolo	24	Octubre-nov
	3	Protocolo institucional	24	Noviembre-diciembre
	4	Protocolo empresarial	24	
2ª Ev 56 h.	5	Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas	14	Dic/Enero
	6	Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales	14	Febrero
	7	Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial	14	Febrero/marzo
	8	Promoción de actitudes de atención al cliente	14	Marzo
Total Módulo			168	

C. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL.

La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno/a participe en todo momento en su proceso de aprendizaje. El proceso dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

1º Explicaciones teóricas de la profesora (presentación de los contenidos a través de situaciones que se dan en la realidad; utilización de terminología técnica; progresión de conceptos procurando que el/la alumno/a comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general) en las cuales se fomentará la participación del alumnado, dejando que sea este quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.

2º Realización de ejercicios y cuestiones teóricas con la finalidad de que el alumnado lea los apuntes y/o la información proporcionada por la profesora.

3º Actividades y supuestos prácticos encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos. Se animará al alumnado a buscar la

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo o Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 7 de 17	

g) Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de fundamentación legal para responder a cada supuesto en la legislación bien sea en soporte material o digital.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

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

D.2) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
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 publicas 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 por 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.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.2) se aplicarán a lo largo de la primera y segunda evaluación.</i>

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

RESULTADO DE APRENDIZAJE

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

D.3) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
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 publicas definidos en las instituciones.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.3) se aplicarán a lo largo de la primera y segunda evaluación.</i>

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 8 de 17	

- 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 han 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 institucionales implicadas en un acto protocolario.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

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

D.4) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
a) Se ha valorado la importancia de las relaciones publicas 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 publicas (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 empres/departamento y las relaciones funcionales establecidas. d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.4) se aplicarán a lo largo de la primera y segunda evaluación.</i>

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 9 de 17	

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 integración grupal. j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión	
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
4. Coordinar actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	

D.5) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
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.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.5) se aplicarán a lo largo de la primera y segunda evaluación.</i>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización	

D.6) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
-------------------------------------	---------------------------------

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módul o Profesio nal	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302- m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10- 2024	Página 10 de 17	

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	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.6) se aplicarán a lo largo de la primera y segunda evaluación.</i>
---	---

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo o Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 11 de 17	

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.	
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	

Los criterios de calificación figuran escritos en el enunciado del examen y/o trabajo. Para las actividades y trabajos de simulación, el profesor informará oportunamente de los criterios a aplicar y del porcentaje de cada uno de ellos en la nota de la evaluación. Para obtener la nota de cada una de las evaluaciones (1ª y 2ª) se aplicarán los siguientes porcentajes:

- **Actividades evaluables** **30% ó 3 puntos**
- **Trabajo y/o Examen.....70% ó 7 puntos**

Se realizarán trabajos y/o pruebas a lo largo de la evaluación, sólo producirán si se obtiene al menos 3 puntos en cada uno de ellos, de los 7 puntos que puntúan

El porcentaje de las actividades y trabajos realizados en cada una de las evaluaciones se aplicará siempre que el alumno haya obtenido una nota igual o superior a 3 sobre los 7 puntos en todos los exámenes realizados en la evaluación correspondiente. **Si un alumno obtiene una calificación inferior a 3 sobre los 7 puntos en uno de los exámenes y/o trabajo implica que tiene suspendida la evaluación y que podrá recuperar en la convocatoria ordinaria de junio.**

En el caso de que la nota obtenida para la evaluación aplicando los criterios establecidos tenga decimales, se aplicará **el redondeo, igual o superior a 0,7 redondeo hacia arriba, excepto del 4 al 5, que no se aplica el redondeo**

La **nota final del módulo** será la media aritmética de las calificaciones obtenidas, sin redondeo, en las dos evaluaciones. La nota mínima para superar el módulo es de 5 puntos, debiéndose obtener una nota mínima de 5 en cada una de las evaluaciones.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 12 de 17	

En caso de que un/una alumno/a NO realice alguno de los exámenes y/o trabajos en la fecha establecida, y siempre que presente justificante oficial, se le examinará de dichos contenidos en otra fecha o junto con los del siguiente examen, según las circunstancias en cada caso. Las entregas con retraso de actividades y trabajos de simulación se penalizará descontando de la nota la cantidad que el/ la profesora establezca en el criterio de corrección de cada actividad y trabajo.

Aquellos alumnos que presenten un número de faltas de asistencia igual o superior al 15% y hasta el 35% en casos de conciliación, perderán el derecho a la evaluación continua y deberán realizar una única prueba final de todo el temario.

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE CONVOCATORIA ORDINARIA DE MARZO

Se presentarán a la convocatoria ordinaria de marzo, aquellos alumnos que tengan una o dos evaluaciones suspendidas. Realizarán un examen con la materia de la evaluación que tengan pendientes. Para superar dicho examen deben obtener una nota igual o superior a 5.

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA DE JUNIO

Aquellos alumnos que en marzo no superen toda la asignatura, en la convocatoria extraordinaria de junio deberán examinarse de todo el módulo.

La calificación del examen en la convocatoria extraordinaria de junio será de 1 a 10. Siendo necesario un 5 para aprobar.

E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLE PARA OBTENER LA CALIFICACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.

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.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 13 de 17	

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

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

El procedimiento de evaluación tendrá como finalidad comprobar la adquisición por parte de cada alumno de los resultados de aprendizaje asignados a cada módulo a través de los criterios de evaluación establecidos.

Los instrumentos de evaluación de este módulo serán:

- 1.- Trabajos de simulación y actividades propuestas al alumno
- 2.- y /o exámenes (tipo test, preguntas teórico-prácticas) realizados a lo largo del trimestre.

EVALUACIÓN INICIAL.

En la segunda semana de octubre, y siempre antes de la reunión informativa con los padres, se realizará la evaluación inicial. Como instrumento se utilizarán las pruebas y/o actividades que se hayan realizado hasta la fecha y la observación diaria del profesor.

Durante todo el curso, los alumnos realizarán exámenes, trabajos y actividades consistentes en la resolución de casos prácticos, teóricos y teórico-prácticas. El número de exámenes, pruebas y actividades a realizar así como el momento de realización se determinarán en función del ritmo de aprendizaje que muestren los alumnos.

En las pruebas y actividades propuestas se valorará entre otros: la argumentación de las respuestas dadas, las fuentes utilizadas, la precisión de los contenidos, el grado de conocimiento del tema, la presentación y organización, entrega y finalización del trabajo en el plazo establecido, actitud del alumno en cuanto a la participación y colaboración cuando se trate de trabajos grupales, etc.

EVALUACIÓN FINAL

En junio, en la última semana de curso se realizará un examen para dar la posibilidad de recuperar a quienes tuviesen el módulo suspendido. La prueba tendrá una valoración entre 0 y 10 puntos siendo necesaria una puntuación de 5 para superar la prueba.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

En el mes de junio se realizará un examen para dar la posibilidad de recuperar a quienes tuviesen el módulo suspendido. La prueba tendrá una valoración entre 0 y 10 puntos siendo necesaria una puntuación de 5 para superar la prueba.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módul o Profesio nal	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302- m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10- 2024	Página 14 de 17	

EVALUACIÓN ALUMNOS DUAL:

Los alumnos incluidos en el plan de formación dual podrán quedar exentos de realizar aquellas pruebas objetivas que realicen el resto de alumnos, cuando existan evidencias proporcionadas por el tutor de empresa de que el alumno ha alcanzado los niveles de logro mínimos que se evalúan con dicha prueba. En ese caso su calificación para esa prueba objetiva será de 5. No obstante, si desea una nota superior podrá presentarse con el resto de compañeros a la realización de la prueba.

Dada las características de evaluación de este módulo sólo quedarían exentos de realizar **parte** de la prueba. Deberían presentarse, igual que el resto de sus compañeros, al examen final del último trimestre.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módul o Profesio nal	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10- 2024	Página 15 de 17	

PÉRDIDA DERECHO EVALUACIÓN CONTINUA.

Quien supere el 15% y hasta el 35% en los casos de conciliación de falta de asistencia perderá el derecho a la evaluación continua según lo previsto en el PCC y el resto de normativa vigente.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cuando el profesor tenga evidencias claras de que un alumno ha realizado de forma fraudulenta una actividad, calificará la citada actividad con un 0. Adicionalmente se podrán interponer las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

Si aun no existiendo evidencias, el profesor tuviera sospechas por cualquier tipo de motivo de que un alumno ha realizado cualquier actividad con métodos fraudulentos, podrá realizar, previa consulta con el departamento, una nueva prueba de contraste al efecto de comprobar que el alumno realmente es competente para realizar esa tarea. Dicha prueba de competencia podrá realizarse por cualquier medio, incluyendo la entrevista oral.

En los casos en que no quede registro del resultado de la prueba, se requerirá la presencia de otro profesor habilitado para la impartición del módulo. Si se comprueba que el alumno no es competente para realizar la tarea, la evaluación de la misma será un 0.

G) **MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DEL ALUMNADO.**

1. Libro de texto recomendado puede ser libro digital
Protocolo Empresarial de Paraninfo. 9788428340182
[MARÍA SOLEDAD MUÑOZ BODA \[Autor\]](#)
Ebook disponible: [9788413665672](#)
2. Archivador con folios y 9 fundas de plástico.
3. Aula con ordenadores, conectados a la red
4. Pantalla digital
5. Pizarra

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo o Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 16 de 17	

H) **MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.**

Para potenciar los resultados positivos y subsanar las deficiencias se utilizará el seguimiento de la programación; en el apartado de observaciones se reflejará todas variaciones que realicen el profesor y las medidas adoptadas.

En caso de existir alumnos con necesidades educativas especiales diagnosticadas y acreditadas matriculados en el ciclo formativo de grado medio se realizarían las adaptaciones curriculares oportunas que conllevarán el aprendizaje adecuado a la necesidad del alumno en particular.

No obstante, y dado que sí existe un grado de diversidad importante en cuanto a número de alumnos en los distintos ciclos, edad de los mismos, procedencia (acceso directo/ prueba de acceso), contacto con el mundo laboral, y por supuesto también en los ritmos y capacidades de aprendizaje, podrá ser necesario llevar a cabo adaptaciones metodológicas continuas. Para ello se podrán proponer actividades diferentes en cada grupo para obtener los mismos objetivos.

Así mismo para aquellos alumnos que individualmente se considere necesario se propondrán actividades de refuerzo y/o ampliación a lo largo de todas las evaluaciones.

I) **ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.**

Para aquellos alumnos que individualmente se considere necesario se propondrán actividades de refuerzo y/o ampliación de cara a la prueba extraordinaria a superar.

Si decide matricularse en el siguiente curso en la medida de lo posible su proceso de aprendizaje se adaptará a las carencias y necesidades evidenciadas durante el curso anterior. Se potenciarán aquellas unidades en las que mostraron carencias y se podrá soslayar aquellas en las que ya mostraron una competencia adecuada. Se le propondrá que realice por su cuenta aquellos casos prácticos que le ayuden a superar la asignatura y se le invitará a solucionar dudas en horas de tutoría individual durante las horas complementarias del profesorado.

J) **PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO.**

Ante la ausencia del profesor encargado del módulo, el departamento intentará reorganizar horarios, procurando que los huecos queden a primeras o últimas horas, siempre y cuando las guardias no puedan ser atendidas por profesores del mismo Departamento. El profesor sustituto asumirá como propias las funciones y normas del profesor ausente y viceversa en la incorporación de éste.

Al disponer los alumnos de apuntes o libro de texto, deberán continuar con las actividades teóricas- prácticas propuestas en la unidad didáctica que esté desarrollando en ese momento. Finalizadas las actividades el alumno realizará un esquema-resumen de los contenidos del tema.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10-2024	Página 17 de 17	

La presente programación está redactada para un escenario de **enseñanza presencial**.

Si por circunstancias excepcionales se debe pasar a un modelo de enseñanza semipresencial o a distancia se aplicarán las modificaciones que a continuación se indican, por ejemplo a los efectos previsto por la orden: ECD de 30 de junio de 2020.

En los escenarios que requieran enseñanza a distancia se empleará la plataforma Moodle del Centro como medio y canal preferente, aunque se puede considerar el uso de classroom. Se creará en la plataforma Moodle un curso para este módulo en el que alumnado hará lo siguiente: tareas de investigación, actividades, presentaciones, pruebas, etc.

Si el confinamiento, afecta sólo a algunos alumnos/as, se podrán poner al día, utilizando el correo electrónico para el envío de tareas, mientras dure el aislamiento.

El trabajo en equipo se realizará utilizando la aplicación Trello o Google Drive para desarrollar el trabajo colaborativo.

MEDIDAS COVID 19

Apartado B. Contenidos

Los contenidos se adaptarán a las circunstancias y al plan de contingencia que establezca el Centro y que el profesor/a considere imprescindibles para alcanzar las competencias profesionales esenciales del título. En escenarios de educación a distancia, se priorizarán estos contenidos para la temporalización, y para enseñanza presencial si así lo requieren.

Apartado C. Metodología

En los escenarios que requieran enseñanza a distancia, se empleará la plataforma Moodle del Centro como medio y canal preferente. Se creará en la plataforma un curso para este módulo en el que el alumnado hará lo siguiente:

- Actividades de simulación de eventos.
- Análisis de eventos reales y de actualidad.
- Exposiciones en powerpoint.
- Trabajos de investigación de tipo individual.
- Cuestionario de preguntas sobre video propuesto de youtube y/o noticias sobre temas tratados.
- Pruebas objetivas.

Aparte del uso de Moodle, para el aprendizaje y la enseñanza a distancia se emplearán las siguientes herramientas y estrategias:

- Uso de classroom si procede.
- Videotutoriales.
- Correo electrónico.
- Videoconferencia si procede.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módul o Profesio nal	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302- m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10- 2024	Página 18 de 17	

- Aplicación Trello.

Apartado D. Criterios de evaluación

En todo caso, se priorizarán los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación mínimos que arriba se han indicado en **negrita** o *cursiva*. Los que se hayan podido impartir presencialmente se evaluarán según lo arriba descrito, siempre según lo previsto en el apartado B y si las circunstancias lo permiten.

Apartado F. Procedimientos e instrumentos de evaluación

Los resultados de aprendizaje que se trabajen a distancia se evaluarán de la siguiente manera:

- Mediante Actividades y trabajos en Moodle, classroom o correo electrónico.
- Mediante Pruebas objetivas: una o dos por evaluación.
- Actividades de simulación: proyecto de evento.

Estas herramientas y pruebas se calificarán de la siguiente manera:

De 1 a 10 en cada actividad, trabajo o prueba, se indicará el criterio de calificación.

Mientras se mantenga el escenario de enseñanza a distancia por confinamiento de todos los alumnos, las calificaciones por evaluación o final, serán el resultado de combinar las notas obtenidas en el proceso a distancia y las notas presenciales.

Apartado G. Materiales y recursos didácticos

Además de los descritos en el apartado G, para el trabajo a distancia se emplearán los siguientes materiales y recursos: Moodle, classroom, materiales importados de los ciclos a distancia.

Para aquellos estudiantes que no dispongan de los recursos y medios necesarios se adoptarán las siguientes medidas: préstamo de materiales, sesiones de tutorías presenciales.

Apartado H. Mecanismos de seguimiento

En los periodos de enseñanza a distancia, se seguirá el trabajo del alumnado mediante la entrega de trabajos y actividades en la plataforma Moodle. Además, se contactará semanalmente con el alumnado para controlar su progreso y comprobar que no se ha perdido nadie.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módul o Profesio nal	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302- m0661	Edición: 5	Fecha: 04-10- 2024	Página 19 de 17	

K) DERECHO DEL ALUMNADO A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

El primer día de clase, en la presentación del módulo, se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación didáctica:

- Objetivos y contenidos.
- Criterios de evaluación y calificación.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Resultados de aprendizaje.
- Libro de texto recomendado y/o apuntes.

Además, se les indicará que tienen disponible la programación en la página web del centro <http://www.cpi fp bajo aragon.com/> en el apartado “programaciones”

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

- APARTADO B: ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS
- APARTADO C: CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN
- G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DE LOS ALUMNADO: se incluye libro