



cpi'fp Bajo Aragón
centro público integrado
de formación profesional

NIVEL	GRADO SUPERIOR
CICLO	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
MODULO	PROTOCOLO EMPRESARIAL

INDICE	
A) INTRODUCCIÓN	2
B) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	3
C) ORGANIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS CURRICULARES	11
D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS	14
E) EVALUACIÓN INICIAL	16
F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	16
G) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO.	20
G.1- SEGUNDA CONVOCATORIA.	21
G.2- PLAN DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE	21
G.3- ATENCIÓN A LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES	21
G.4- ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN	22
H) PLAN DE APLICACIÓN DE LOS DESDOBLES, EN SU CASO.	22
I) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.	22
J) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	24
K) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES	24
L) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO	24
M) PLAN DE CONTINGENCIA	24
N) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.	25

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 2 de 25	

A) INTRODUCCIÓN

Esta programación didáctica se fundamenta en la siguiente normativa:

☐ Normativa estatal:

- o LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por LO 3/2020, de 29 de diciembre.
- o LEY ORGÁNICA 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- o REAL DECRETO 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- o REAL DECRETO 69/2025, de 4 de febrero, por el que se desarrollan los elementos integrantes y los instrumentos de gestión del Sistema Nacional de Formación Profesional y se modifica el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones
- o 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 las enseñanzas mínimas.

☐ Normativa autonómica:

- o Decreto 91/2024, de 5 de junio, del Gobierno de Aragón por el que se establece la Ordenación de la Formación Profesional del Grado D y del Grado E en la Comunidad Autónoma de Aragón, modificado por Decreto 107/2025, de 10 de septiembre, del Gobierno de Aragón.
- o Orden ECD/843/2024, de 25 de julio, por el que se regulan aspectos organizativos del currículo y se establecen los currículos de determinados Ciclos Formativos de Formación Profesional de Grado Superior para la Comunidad Autónoma de Aragón, modificada por el Decreto 107/2025, de 10 de septiembre, del Gobierno de Aragón.
- o Resolución de 6 de junio de 2025, del Director General de Planificación, Centros y Formación Profesional, por la que se autorizan los módulos optativos de los centros docentes en los Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior del Sistema de Formación Profesional para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- o Resolución de 10 de julio de 2025, del Director General de Planificación, Centros y Formación Profesional, por la que se establece el currículo de los módulos optativos de los centros docentes, en los ciclos formativos de Grado Medio y Grado Superior el Sistema de Formación Profesional para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- o Orden ECD/318/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- o ORDEN ECD/1005/2018, de 7 de junio, por la que se regulan las actuaciones de intervención educativa inclusiva (BOA núm. 106, de 18 de junio de 2018), modificada por la ORDEN ECD/913/2023, de 11 de julio (BOA núm. 136, de 18 de julio de 2023) y por la Corrección de errores de la ORDEN ECD/913/2023, de 11 de julio (BOA núm. 143, de 27 de julio de 2023).
- o ORDEN ECD/935/2025, de 24 de julio, por la que se aprueban las instrucciones para los Centros Públicos Integrados de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Aragón para el curso 2025/2026 (BOA núm. 148, de 4 de agosto de 2025).

ANÁLISIS DEL ENTORNO

El CPIFP Bajo Aragón se encuentra en la Comarca del Bajo Aragón, siendo Alcañiz cabecera de comarca y centro de atracción para distintas localidades vecinas. Tiene un tejido industrial y empresarial caracterizado por el sector agroalimentario, con grandes zonas dedicadas a la agricultura y ganadería, y gran cantidad de PYMES, y autónomos con predominio del sector servicios. Alcañiz destaca por tener un fuerte impacto económico con el turismo y a nivel deportivo, siendo su circuito de velocidad MOTORLAND ARAGON, uno de los mayores atractivos a nivel nacional e internacional. a)- Introducción en la que se incluya, entre otras cosas, el marco normativo y su contextualización de acuerdo con el entorno del centro docente.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 3 de 25	

B) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los resultados de aprendizaje (RA) que deben ser adquiridos por los alumnos para considerar superado el módulo son seis, detallándose sus criterios de evaluación (CE), y los resultados de aprendizaje susceptibles de ser adquiridos en la formación en empresa:

El alumnado que no haya realizado la formación en empresa, no podrá obtener una calificación positiva en los módulos profesionales que forman parte del Plan de formación, debiendo matricularse de nuevo en dichos módulos (Artículo 25.3).

Resulta aplicable lo establecido en el Decreto 91/2024, modificado por Decreto 107/2025 (Ordenación de la Formación Profesional del Grado D y del Grado E en la Comunidad Autónoma de Aragón):

- **Artículo 20: “1. Los criterios de evaluación de los módulos y, en su caso, ámbitos y proyecto, que conforman cada uno de los Grados D y E serán los referentes para valorar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje de los mismos.”**
- **Artículo 25.3 El alumnado que no haya realizado la formación en empresa u organismo equiparado, no habrá superado todos los resultados de aprendizaje de los módulos dualizados y, por tanto, no podrá obtener una calificación positiva en los módulos profesionales que forman parte del Plan de formación, debiendo matricularse de nuevo en dichos módulos..”**
- **Artículo 36: “...es obligatorio informar al alumnado de los procedimientos, instrumentos, y criterios de evaluación, calificación y promoción necesarios para la superación del módulo.”**

Todos los RA deben estar superados para considerar que el módulo está superado.

En caso de ALUMNADO EXENTO DE REALIZAR LAS FEOE se procederá según lo establecido en el proyecto curricular.

En lo referente a los CE que se han dualizado, se trasladará la valoración que realice el tutor de empresa en el programa formativo (Anexo XIb), según se recoge en el artículo 58 del Decreto. Para ello, el tutor dual de ciclo facilitará al equipo docente el informe del tutor dual de empresa, donde aparecerán valorados los CE dualizados valorados por el tutor de empresa. La empresa asignará en el programa formativo, una nota del 1 al 4 a los RA dualizados en el módulo. El profesor extrapolará dicha nota conforme a la siguiente tabla. Aplicando sobre la nota extraída el % asignado a dicho Criterio de Evaluación – Resultado de Aprendizaje.

NOTA PROGRAMA FORMATIVO	EQUIVALENCIA NOTA REAL DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN
1	2
2	4
3	7
4	10

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 4 de 25	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.1	1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	1a	2,00%		a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.	Actividades y Trabajo Continuo, Pruebas de Control, Defensa de Retos y Evaluación de Competencias Transversales	<i>Rúbricas detalladas, Cuadernos de seguimiento y de trabajo, Dinámicas de Coevaluación y Autoevaluación, Observación directa, listas de cotejo</i>
		1b	2,00%		b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.		
		1c	2,00%		c) Se han reconocido distintos tipos de im		
		1d	2,00%		d) Se ha reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.		
		1e	2,00%		y de los diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.		
		1f	2,00%		f) Se ha valorado la importancia de la imag		
		1g	2,00%		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 y organización.		
PESO	14,00%	7	14,00%	0,00%	14,00%		
% RA		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL		

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 5 de 25	

	as copias impresas no e			debe ser utilizado en soporte informático. Se ha identificado la naturaleza y el tipo de riesgos observados por tanto, antes de usarlas debe verificarse su adecuadas.	
		2a	2,00%	Se han descrito las fases de expresión y	

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 6 de 25	

	as copias impresas no e			debe ser utilizado en soporte informático. Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse	deben quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su
		3a	2,00%		
				Se ha valorado la importancia del	

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 7 de 25	

R.A.4	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.	4a	2,00%		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“)	Actividades y Trabajo Continuo, Pruebas de Control, Defensa de Retos y Evaluación de Competencias Transversales	<i>Rúbricas detalladas, Cuadernos de seguimiento y de trabajo, Dinámicas de Coevaluación y Autoevaluación, Observación directa, listas de cotejo</i>
		4b	2,00%		Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros)		
		4c	2,00%		Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.		
		4d	2,00%		Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.		
		4e	2,00%		Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.		
		4f	2,00%		Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.		
		4g	2,00%		Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.		
		4h	2,00%		Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.		
		4i	2,00%		i) Se han definido las técnicas de dinamización e integración grupal.		
		4j		1,00%	j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión		
PESO % RA	19,00%	10	18,00%	1,00%	19,00%		
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL		

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 8 de 25	

R.A.5	5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización	5a	1,00%		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.	Actividades y Trabajo Continuo, Pruebas de Control, Defensa de Retos y Evaluación de Competencias Transversales	<i>Rúbricas detalladas, Cuadernos de seguimiento y de trabajo, Dinámicas de Coevaluación y Autoevaluación, Observación directa, listas de cotaje</i>
		5b	1,00%		b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.		
		5c	1,00%		c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.		
		5d	2,00%		d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.		
		5e	2,00%		e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.		
		5f	2,00%		f) Se ha analizado la normativa legal vigente		
		5g	2,00%		g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.		
		5h	2,00%		h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario.		
PESO % RA	13,00%	8	13,00%	0,00%	13,00%		
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL		

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 9 de 25	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 10 de 25	

R.A.6	6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	6a	1,00%		Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.	Actividades y Trabajo Continuo, Pruebas de Control, Defensa de Retos y Evaluación de Competencias Transversales	<i>Rúbricas detalladas, Cuadernos de seguimiento y de trabajo, Dinámicas de Coevaluación y Autoevaluación, Observación directa, listas de cotejo</i>
		6b	1,00%		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.		
		6c	1,00%		Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.		
		6d	1,00%		Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.		
		6e	1,00%		Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.		
		6f	1,00%		Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.		
		6g	1,00%		Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección.		
		6h	1,00%		Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.		
		6i	1,00%		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.		
		6j		1,00%	Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.		
PESO % RA	10,00%	10	9,00%	1,00%	10,00%		
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL		

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 11 de 25	

c) ORGANIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS CURRICULARES

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.

c)- Secuenciación y organización temporal de las unidades didácticas que se vayan a impartir en el centro docente asociadas a los contenidos, criterios de evaluación, resultados de aprendizaje, objetivos generales y competencias profesionales y para la empleabilidad.

RA.	CE	Bloques de Contenidos	Objetivos generales	Competencias para la empleabilidad
1 RELACIONES PÚBLICAS	a,b,c,d,e,f,g	1 Fundamentos de las Relaciones Públicas (RR.PP.) 2. Identidad e Imagen Corporativa 3. Tipología de Imágenes Proyectadas	f Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada	f Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 12 de 25	

		4. Recursos y Herramientas de las RR.PP. 5. Selección de Medios de Comunicación 6. Estructuras de Comunicación en la Organización	situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.	
2 PROTOCOLO EMPRESARIAL	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	1. Tipología de Actos y Soluciones Organizativas 2. El Manual de Protocolo y RR.PP. 3. Protocolo Internacional vs. Nacional 4. Técnicas de Planificación y Funcionamiento 5. Programación y Cronograma (Timing) 6. Documentación del Evento 7. Presupuesto Económico del Acto 8. Gestión de Calidad y Evaluación 9. El Protocolo como Estrategia de Negocio	t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.	j) Asegurar niveles de calidad y ética.
3 PROTOCOLO INSTITUCIONAL	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	1. Fundamentos del Protocolo Institucional 2. Normativa y Manuales de Protocolo 3. Elementos Simbólicos y Representativos 4. Técnicas de Planificación en Actos Oficiales 5. Documentación y Gestión de Actos 6. Presupuesto y Gestión Administrativa 7. Seguridad y Coordinación Institucional 8. Calidad y Mejora Continua	k) Identificar circuitos de comunicación.	k) Tramitar documentos y comunicaciones.
4 COMUNICACIÓN	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	1. Las RR.PP. y los Stakeholders 2. Componentes de la Cortesía y el Saber Estar 3. Protocolo Interno y Estructura Organizativa	j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y	q) Comunicarse con iguales, superiores y clientes.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 13 de 25	

		4. Protocolo Externo y Atención al Cliente 5. Técnicas con Medios de Comunicación 6. Acciones de Contacto y Técnicas de Comunicación 7. Dinamización de Grupos y Trabajo en Equipo 8. Ética y Deontología Profesional	actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla. 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.	
5 CARTAS DE SERVICIO	a,b,c,d,e,f,g, h,i,j,	1. Compromisos de Calidad y Normativa de Consumo 2. Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 3. Atención al Cliente y Cartas de Servicio 4. Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 5. La Mejora Continua (Ciclo PHVA) 6. Normativa Legal en Materia de Reclamaciones 7. El Manual Corporativo de Atención al Cliente 8. Habilidades Actitudinales: La Empatía	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.	s) Supervisar gestión de calidad y diseño para todos.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 14 de 25	

6 ATENCIÓN AL CLIENTE	a,b,c,d,e,f,g, h,	1. Análisis del Cliente y sus Expectativas 2. Implantación y Control del Servicio de Atención 3. Inteligencia Emocional y Actitudes Profesionales 4. Variables de Diseño en la Atención 5. Supervisión y Liderazgo del Asistente de Dirección 6. Imagen Corporativa y Cultura de Empresa 7. Ética Profesional y Confidencialidad	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.	s) Supervisar gestión de calidad y diseño para todos.
-----------------------	-------------------	---	---	---

Los elementos curriculares o contenidos de este módulo se presentan agrupados y vinculados directamente a cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA). Esta estructura asegura que todo el conocimiento teórico, las habilidades prácticas y las actitudes profesionales trabajadas son relevantes y necesarias para que el alumnado pueda alcanzar y demostrar las capacidades especificadas en cada RA.

Artículo 97.7.- “Podrán desarrollarse actuaciones de enriquecimiento curricular, introduciendo contenidos que no forman parte del currículo habitual o de la programación didáctica del módulo o módulos profesionales, pero que implican el desarrollo de destrezas de pensamiento más profundo, siempre y cuando no supongan anticipación de contenidos que aparecerán en el curso superior. Estos contenidos deberán concretarse en las programaciones didácticas. “

RA	EVALUACIONES
RA 1 (14)	1ª Y 2º
RA 2	1ª Y 2ª
RA 3	1ª Y 2ª
RA 4	2ª y 3ª
RA 5	2ª y 3ª
RA 6 (10)	2ª y 3ª

D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

Los principios metodológicos a desarrollar en el módulo o, en su caso, ámbito y Proyecto. Si el módulo o, en su caso, ámbito, se trabaja por proyectos y/o retos, se deberá indicar la metodología utilizada, vinculándolo con el entorno productivo.

El presente ciclo formativo de Asistencia a la Dirección se encuentra enmarcado en la Red de Centros con metodología activa de aprendizaje colaborativo basado en proyectos y/o retos (Red A.0). Este reconocimiento implica que la organización curricular favorece el uso de metodologías activas próximas al entorno productivo, integrando la formación técnica con la realidad laboral de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 15 de 25	

En coherencia con este marco, las enseñanzas se imparten mediante una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje y orientada a que el alumnado adquiera una visión global e integrada de los procesos de gestión administrativa y la asistencia a la dirección.

1. Aprendizaje Colaborativo basado en Retos (ACbR)

Se potenciará el Aprendizaje Colaborativo Basado en Retos (ACbR), organizando al alumnado en equipos de trabajo interdisciplinares para alcanzar objetivos comunes. Esta estrategia permite: Compartir conocimientos y desarrollar habilidades de comunicación, liderazgo y coordinación, esenciales para el perfil profesional de asistencia a la dirección. También aplicar la regla de las 3 Cs: Comunicación, Confianza y Colaboración, fortaleciendo los vínculos del grupo y la responsabilidad individual hacia el equipo. Finalmente, transformar el rol del estudiante de sujeto pasivo a protagonista activo de su propio aprendizaje, asumiendo la toma de decisiones y la resolución de contingencias reales.

2. Microaprendizaje (Microlearning)

Se implementará el Microaprendizaje mediante la entrega de contenidos en píldoras de aprendizaje pequeñas, rápidas y sistematizadas. Esta técnica favorece la autonomía del alumno, permitiéndole gestionar su propio ritmo de formación y consultar recursos específicos de forma ágil según las necesidades que surjan durante el desarrollo del proyecto. Del mismo modo permite una flexibilidad educativa, adaptando la formación a las condiciones y capacidades personales del alumnado, facilitando un proceso formativo adaptado a los retos actuales.

3. Enfoque de Design Thinking

Se aplicará el Design Thinking (DT) como un método creativo e innovador para la resolución de problemas centrado en el usuario. Tiene por objetivo: Fomentar la innovación y la creatividad ante los desafíos tecnológicos y organizativos del sector productivo aragonés. También utilizar recursos prácticos (como los del programa *Element4*) para realizar dinámicas de cohesión grupal y captar visiones profundas del problema a través de "Tarjetas Insight" así como potenciar las sinergias del equipo de trabajo en las fases iniciales de los retos, donde es fundamental definir soluciones que aporten un valor añadido real a las empresas e instituciones del entorno.

Esta combinación de estrategias asegura que el aprendizaje no sea meramente teórico, sino una "Lanzadera de Sueños" que conecta la formación técnica con la realidad laboral y social de la comunidad

Referencias al decreto 91/2024 modificado por Decreto 107/2025

Artículo 7. Adaptación al entorno socio-productivo.

5. Los centros del Sistema de Formación Profesional incluirán en sus planes de trabajo proyectos de innovación e investigación aplicados que garanticen el conocimiento de las tecnologías, los procesos avanzados y la transición ecológica y su influencia en cada sector productivo. Asimismo, **incidirán en el aprendizaje colaborativo basado en proyectos y/o retos que conecte los procesos de enseñanza y aprendizaje con la realidad de los sectores productivos y el mundo laboral.**

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 16 de 25	

Artículo 8. Adaptación al entorno educativo.

1. Los centros del Sistema de Formación Profesional desarrollarán los currículos de acuerdo las características del alumnado y del entorno.
2. Asimismo, las **enseñanzas se impartirán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje y adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales del alumnado**, de forma que permitan la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades.

E) EVALUACIÓN INICIAL

Según establece el Artículo 24 del Decreto 91/2024 (modificado por el Decreto 107/2025), al comienzo del curso el profesorado realizará una evaluación inicial con el fin de detectar el bagaje de partida del alumnado. Con el objetivo de obtener una radiografía real que vaya más allá del mero expediente de acceso, en este módulo se implementará de manera específica el siguiente instrumento:

1. **Cuestionario Inicial Temático y Competencial:** Una prueba diagnóstica que mide el nivel previo en habilidades blandas, nociones de organización de eventos, cortesía institucional y competencias comunicativas básicas.
2. **Dinámica Exprés de Resolución de Conflictos (Reto Cero):** Observación directa durante una sesión grupal de un caso práctico simulado de atención a una queja o error de protocolo.

Los resultados se volcarán en el acta específica junto al departamento de orientación para establecer, si fuesen necesarias, las adaptaciones metodológicas oportunas.

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación de este módulo es continua, formativa y basada en el desarrollo competencial, ligada estrechamente a la metodología ACbR (Aprendizaje Colaborativo Basado en Retos).

Cálculo de la Calificación por Evaluaciones Parciales: Al tratarse de un módulo de segundo curso con una distribución temporal descompensada entre trimestres debido a la posterior incorporación a la Formación en Empresa, el peso de cada evaluación parcial en la Nota Final de la Evaluación Continua se ponderarán de la siguiente manera: * **1ª Evaluación Parcial (Peso: 35% de la nota final):** Centrada en los RA 1, RA 2 y RA 3. * **2ª Evaluación Parcial (Peso: 45% de la nota final):** Evaluación crítica donde confluyen todos los RA del módulo (RA 1 al RA 6) mediante el gran Reto Intermodular del centro. * **3ª Evaluación Parcial (Peso: 20% de la nota final):** Centrada en el cierre de contenidos teóricos y prácticos de los RA 4, RA 5 y RA 6 previos a la FCT/Dual.

Nota: Aunque el módulo se rige por evaluación continua, la superación aislada del tercer bloque parcial no implica el aprobado automático del módulo si la media ponderada de los

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 17 de 25	

tres periodos es inferior a 5.0 o si existen Resultados de Aprendizaje evaluados negativamente.

Estructura de Calificación Interna de cada Parcial:

Dentro de cada una de las evaluaciones parciales, la nota se calculará mediante la integración de las siguientes dimensiones de los retos y tareas:

Dimensión Evaluada	Instrumento de Evaluación Principal	Peso en el Parcial	RA Asociados
SABER (Hacer Técnico)	Entregables del reto, informes técnicos, memorias de protocolo y pruebas objetivas de control de conocimientos de hitos.	50%	Todos (Según el hito)
SABER HACER (Defensa)	Coevaluación del equipo, rúbrica de defensa oral del reto ante tribunal/empresas, uso de herramientas multimedia y paneles <i>Insight</i> .	30%	RA 1, RA 2, RA 3, RA 4
SABER ESTAR (Transversal)	Registro en el cuaderno de campo del docente, control del rol profesional, puntualidad en hitos y dinámicas	20%	RA 5, RA 6

Evaluación Final Oficial y Segundas Convocatorias: El alumnado que no supere el módulo por evaluación continua (nota final ponderada < 5 o algún RA con calificación negativa) irá a la Evaluación Final Oficial Ordinaria, donde se evaluará exclusivamente de forma teórica/práctica mediante una prueba integral estructurada por los Resultados de Aprendizaje pendientes. El mismo procedimiento y estructura se mantendrán para la Segunda Convocatoria extraordinaria.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 18 de 25	

La evaluación del módulo será continua, formativa y basada en el desarrollo competencial del alumnado. Para ello, se utilizarán diversos procedimientos que permitirán valorar tanto el proceso como los productos obtenidos, así como actitudes y habilidades técnicas y transversales.

Siguiendo el modelo de Aprendizaje Colaborativo Basado en Retos (ACbR), se establecen los siguientes tres ejes de evaluación:

- **Actividades y Trabajo Continuo:** La evaluación no se centra en un momento concreto, sino en el análisis permanente de la evolución del alumnado. Se realizará un seguimiento diario mediante el análisis de las tareas, la gestión autónoma del tiempo por parte de los equipos y el cumplimiento de hitos parciales. Se incluirán **simulaciones puntuales sin aviso previo** (como la atención a visitas institucionales imprevistas o la gestión de incidencias urgentes) para evaluar la capacidad de reacción y la aplicación de conocimientos técnicos en contextos profesionales reales.
- **Pruebas de Control:** Se podrán realizar **pruebas escritas, teóricas o prácticas** cuando el equipo docente lo considere necesario para comprobar la adquisición de conocimientos específicos o asegurar el dominio de herramientas técnicas críticas antes de avanzar hacia fases más complejas de los retos.
- **Defensa de Retos y Proyectos:** Al finalizar cada reto, el alumnado debe presentar un **producto final** acompañado de una **memoria técnica estructurada** que recoja la planificación, las decisiones tomadas y los resultados obtenidos. Este proceso culminará con una **defensa oral individual** ante un tribunal formado por al menos tres miembros del equipo docente (donde no participará el profesor titular del módulo), en la que el estudiante deberá justificar técnicamente sus decisiones y responder a cuestiones planteadas por el tribunal.
- **Evaluación de Competencias Transversales:** Al ser un pilar del modelo A.0, se evaluarán habilidades como el **liderazgo, la iniciativa, la comunicación y el trabajo en equipo**. Estas competencias no solo se califican al final, sino que se "entrenan" y monitorizan durante todo el desarrollo del proyecto mediante rúbricas y guías de observación sistemática para asegurar una valoración justa de la evolución competencial del alumno.

El equipo docente informará al alumnado al inicio del curso sobre la **ponderación de los criterios de evaluación** y los instrumentos específicos que se aplicarán para el cálculo de la nota final, garantizando así la transparencia y el derecho a una evaluación objetiva

Se utilizarán medios variados y flexibles para garantizar la objetividad y adaptabilidad a diferentes ritmos de aprendizaje:

- Rúbricas detalladas: Instrumento principal para objetivar la evaluación de competencias técnicas y transversales. Se pondrá en conocimiento del alumnado de forma previa.
- Cuadernos de seguimiento y de trabajo: Registros donde el profesorado anota actitudes observadas y donde los equipos detallan el reparto de roles y tareas realizadas.
- Dinámicas de Coevaluación y Autoevaluación: El alumnado puede participar en su propia calificación y en la de sus compañeros mediante cuestionarios de reflexión y la dinámica de "Nominaciones" semanales, donde se visibiliza el compromiso y la actitud grupal.

Declaración de Modalidad: Evaluación en Modalidad Virtual: NO APLICA. Este ciclo se imparte exclusivamente en modalidad presencial en el CPIFP Bajo Aragón; por tanto, las disposiciones del Artículo 19 del Decreto 91/2024 relativas a la enseñanza virtual quedan excluidas de esta programación.

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 19 de 25	

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Criterios de Calificación Mínima

Para el cálculo de la nota media en actividades, prácticas y pruebas de evaluación, se requerirá una calificación mínima de **4 puntos**. Queda a disposición del profesorado determinar si dicho mínimo de 4 puntos se aplica a la media de todas las pruebas individuales o si es requisito indispensable alcanzar esa nota en cada una de ellas de forma independiente.

Ponderación por Ausencia de Proyectos

En aquellos períodos evaluativos en los que no se planteen proyectos, retos, actividades o prácticas específicas, la calificación de dicha evaluación se obtendrá exclusivamente a través de las pruebas individuales, las cuales representarán el 100% de la nota.

Sistema de Redondeo y Cálculo de Notas

La nota media de cada evaluación y la nota final del módulo se calcularán con dos decimales. El redondeo al número entero más próximo se realizará únicamente cuando el primer decimal sea igual o superior a 8, con la siguiente excepción: Las calificaciones situadas entre 4,5 y 4,9 se redondearán a 4.

Aunque el módulo se rige por la evaluación continua, la superación de la tercera evaluación no implica el aprobado automático del curso completo, dado que los contenidos de cada trimestre son independientes y diferenciados.

Integridad Académica

La detección de copia, parcial o total, en cualquier tarea, ejercicio, práctica o examen supondrá la calificación de "No Apto" (0 puntos) para todas las partes implicadas

La calificación del módulo profesional se calculará a partir de los siguientes criterios de calificación:

- 1) El módulo profesional se considerará superado cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.
- 2) La calificación final se obtendrá mediante un proceso jerárquico:
 - a) Criterios de evaluación (CE): cada CE se calificará a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los distintos instrumentos de calificación en los que se haya trabajado dicho criterio. La calificación de cada CE en un instrumento se obtendrá mediante la media ponderada de los indicadores de logro definidos para ese instrumento.
 - b) Resultados de aprendizaje (RA): la calificación de cada RA se calculará como la media ponderada de las calificaciones de sus criterios de evaluación, aplicando las ponderaciones definidas en el apartado B).
 - c) Calificación final del módulo profesional: se obtendrá como la media ponderada de las calificaciones de los RA, según las ponderaciones establecidas en el apartado B).
- 3) Un RA se considerará superado cuando alcance una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.
- 4) Para poder aplicar la compensación entre RA, el alumnado deberá alcanzar en cada uno de ellos una calificación mínima de 4 puntos sobre 10.
- 5) La calificación final del módulo profesional se expresará en valores enteros del 1 al 10, sin decimales, aplicando las siguientes reglas:
 - c) Si el resultado es inferior a 1, se asignará una calificación de 1.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 20 de 25	

d) Si la calificación final del módulo es igual o superior a 5, pero uno o varios resultados de aprendizaje (RA) tienen una calificación inferior al mínimo establecido para poder ser ponderados, se asignará una calificación de 4.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE CRITERIOS DUALIZADOS

En lo referente a los criterios de evaluación (CE) que se dualicen, se trasladará la valoración que realice el tutor de empresa en el programa formativo (Anexo XI b), según se recoge en el artículo 58 del decreto, y se ha especificado anteriormente.

Dado que este módulo profesional contempla resultados de aprendizaje a adquirir necesariamente en el entorno productivo, se estará a lo dispuesto en el art. 25.3 del Decreto 91/2024 del Gobierno de Aragón: «El alumnado que no haya realizado la formación en empresa u organismo equiparado, no habrá superado todos los resultados de aprendizaje de los módulos dualizados y, por tanto, no podrá obtener una calificación positiva en los módulos profesionales que forman parte del Plan de formación, debiendo matricularse de nuevo en dichos módulos».

PÉRDIDA AL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

La asistencia a las sesiones lectivas es obligatoria y por tanto, según establece el artículo 19 del Decreto 91/2024, perderá la evaluación continua el alumno que haya acumulado más de un 15 % de las faltas respecto a la duración total del módulo, sin tener en cuenta, en su caso, las horas dualizadas y en función de la fecha en la que el/la alumno/a se haya matriculado/a. De este porcentaje podrá quedar excluido el alumnado que curse las enseñanzas de Formación Profesional y tenga que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral.

Al alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua, se le podrá impedir la realización de determinadas actividades programadas en uno o varios módulos, que pudieran implicar riesgos para su integridad física o la de su grupo.

El alumno que haya perdido el derecho a la evaluación continua y no se presente a la convocatoria de evaluación final será calificado como “No Evaluado”.

El Decreto 91/2024 (ordenación de los grados D de Formación Profesional de Aragón) establece:

Artículo 19 “Los métodos e instrumentos de evaluación utilizados, que **serán variados**, deberán permitir la constatación de los progresos realizados por cada alumno/a.
Los instrumentos a utilizar pueden ser las rúbricas de evaluación, listas de cotejo, guía de observación, cuaderno de clase, exámenes, mapas conceptuales, trabajos, pequeñas investigaciones, grabaciones de audio o vídeo, entre otros”

Artículo 19 “En la modalidad **virtual**, la evaluación del alumnado se realizará mediante el seguimiento del proceso de aprendizaje y a través de una prueba de evaluación final de carácter presencial. El seguimiento se realizará principalmente, mediante el análisis de las actividades y los trabajos presentados en la plataforma virtual, realizados a lo largo del curso, así como de la participación en las herramientas de comunicación establecidas”.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 21 de 25	

G) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO.

Para que todo el alumnado pueda alcanzar los resultados de aprendizaje del módulo se detallan las actividades de recuperación y refuerzo que en su caso pudieran precisar, y actividades de ampliación.

G.1- SEGUNDA CONVOCATORIA.

El alumnado que no haya superado los Resultados de Aprendizaje o aquellos alumnos que hayan perdido la evaluación continua, deberán concurrir a la 2ª convocatoria final de junio, donde se evaluarán los RA no superados mediante una prueba teórico-práctica. Siempre que el calendario escolar y el funcionamiento del grupo lo permitan, el profesorado podrá organizar pruebas de recuperación a lo largo del curso, previas a la convocatoria final.

Para el alumnado que no haya superado el módulo en la primera convocatoria de evaluación final de junio, se establecerán actividades de recuperación fundamentadas específicamente en los resultados de aprendizaje en los que se hayan detectado dificultades.

Las actividades de recuperación serán tareas de refuerzo personalizadas al alumnado que podrán incluir la elaboración de una memoria o realización de práctica, o la resolución de supuestos profesionales con defensa de la tarea o reto planteado.

La calificación del módulo en segunda convocatoria se obtendrá mediante una prueba objetiva teórico-práctica y, si procede, la defensa de los trabajos o proyectos pendientes ante el profesorado. Los criterios de calificación seguirán la ponderación establecida en el apartado B de esta programación para asegurar la coherencia técnica.

En la segunda convocatoria de junio, la prueba teórico-práctica representará el 100% de la nota final, siendo necesaria una calificación mínima de 5 sobre 10 para alcanzar el aprobado. La prueba versará sobre la totalidad del módulo. Si el profesorado así lo determina (por haber superado bloques parciales o evaluaciones previas), la nota final se calculará mediante la media entre las partes evaluadas en junio y las calificaciones obtenidas durante el curso.

G.2- PLAN DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE

: NO APLICA

G.3- ATENCIÓN A LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES

En función de lo detectado en la evaluación inicial se podrán determinar para cada alumno las siguientes adaptaciones curriculares no significativas: (Artículo 19 Ley General de Atención a la diversidad. Orden 913/2023):

- Priorización y temporalización de R.A. y C.E. para FP
- Adecuación de tiempos y espacios

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 22 de 25	

- Adecuación de instrumentos y formatos de evaluación
- Atención más personalizada durante la realización de actividades o pruebas
- Adecuación de los criterios de calificación priorizando el contenido y no la forma (sintaxis y ortografía).

Estos aspectos quedarán reflejados en el acta de la evaluación inicial.

Dada la diversidad que se produce en el alumnado y los distintos ritmos de aprendizaje con los que nos podemos encontrar, se podrán realizar actividades de forma individual para aquellos alumnos con más dificultades que les servirán de refuerzo y para analizar la misma cuestión desde distintos puntos de vista.

Asimismo, se adoptarán los apoyos individualizados necesarios y se diagnosticarán los progresos no adecuados del alumnado y las dificultades en el proceso de aprendizaje que permitan establecer las medidas necesarias para solventar dichas dificultades.

En las sesiones de evaluación se informará sobre el proceso personal de aprendizaje seguido, sobre las medidas de apoyo recibidas y, en caso de tener módulos o ámbitos pendientes, las actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación de los mismos, que se transmitirá a cada alumno/a, a su familia o a los representantes legales.

El alumnado con discapacidad será evaluado con las adaptaciones de tiempo y medios apropiados a sus posibilidades y características, incluyendo el uso de sistemas de comunicación alternativos y la utilización de apoyos técnicos que faciliten el proceso de evaluación. Se deberá asegurar que el/la alumno/a con discapacidad haya conseguido todos los resultados de aprendizaje incluidos en los estudios realizados.

Para la atención de las diferencias individuales del alumnado por el Departamento competente se adoptarán las medidas de flexibilización y las alternativas metodológicas de accesibilidad al currículo, de adaptación temporal y diseño universal. Y ello mediante la adaptación de las condiciones facilitadoras de la adquisición de los aprendizajes y de las evaluaciones a las necesidades precisadas de apoyo formativo.

El equipo docente podrá realizar adaptaciones curriculares no significativas para el alumnado, quedando constancia de las mismas en el expediente del alumno/a.

G.4- ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN

Para el alumnado que les resulte más fácil la comprensión o aprendizaje podrán realizar actividades de ampliación individuales o grupales, para profundizar en los temas que más les interesen, para un mayor enriquecimiento curricular. La realización satisfactoria de las actividades propuestas supondrá una mejora de hasta un punto más en la calificación del instrumento de evaluación que corresponda al criterio de evaluación que se esté ampliando con la tarea.

H) PLAN DE APLICACIÓN DE LOS DESDOBLES, EN SU CASO.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 23 de 25	

En caso de resultar necesario aplicar desdobles, se estará a lo previsto en el Proyecto curricular

D) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.

Marco normativo de los materiales (Artículo 108 del Decreto 91/2024)

La adopción de estos recursos se rige por los siguientes principios legales establecidos en el Artículo 108:

- **Autonomía pedagógica:** El departamento tiene autonomía para elegir los materiales curriculares, siempre que estén supeditados al currículo establecido para el ciclo de Asistencia a la Dirección.
- **Valores constitucionales:** Todos los materiales adoptados deben reflejar y fomentar el respeto a los principios, valores, libertades, derechos y deberes constitucionales, así como los principios de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- **Material digital:** Al optarse por materiales en formato digital, se entienden incluidos en este concepto no solo las licencias de software, sino también los equipos individualizados (portátiles), la plataforma educativa, el servicio de mantenimiento y la infraestructura de red necesaria para el acceso a Internet.
- **Vigencia de materiales en papel:** En caso de utilizar libros de texto en papel, estos no podrán ser sustituidos durante un periodo mínimo de dos años, salvo autorización excepcional de la Dirección del Servicio Provincial previo informe de la Inspección de Educación.

Los materiales y recursos didácticos que se van a utilizar serán diversos y coherentes con la metodología utilizada y con la planificación del uso de espacios y equipamientos. Se utilizará la plataforma educativa Aeducar como soporte principal para el alojamiento de los materiales, entrega de tareas y comunicación, pudiéndose acordar el uso de herramientas tecnológicas específicas según el reto que corresponda. El profesor dotará de material al alumnado durante las sesiones en formato físico y online.

El módulo se imparte en un aula que dispone de medios informáticos, con ordenadores portátiles para alumnos y ordenador para uso del profesor, 2 pizarras blancas laminadas con rotuladores de colores, pizarra interactiva o digital para exposición de contenidos y/o presentación de proyectos/retos, entre otros.

Los equipos informáticos están conectados a la red del centro y están instalados los sistemas operativos y programas Office 365, con conexión a internet para la búsqueda independiente de recursos.

Si bien se disponen de ordenadores para los alumnos, en servicio de préstamo para aquel alumnado que no disponga de portátil propio, y con el objetivo de fomentar un entorno de aprendizaje más flexible y eficiente, se primará que cada alumno/a acuda al aula con su propio ordenador portátil personal si dispone de él. Esta medida permite que el estudiante pueda continuar su trabajo en casa de forma más cómoda, personalizada y con herramientas que faciliten su autoaprendizaje y autonomía, pilares fundamentales del perfil de asistencia a la dirección.

Conforme a lo establecido en el artículo 108 del Decreto 91/2024, que incluye el equipo individualizado como parte del concepto de material curricular digital, el centro garantiza la igualdad de oportunidades mediante las siguientes directrices:

- **Responsabilidad y Custodia:** Como parte de la evaluación de la iniciativa y la responsabilidad personal en el puesto de trabajo, el alumno/a es responsable del cuidado del material cedido. Por ello, una vez finalizada la jornada lectiva, el equipo deberá ser depositado obligatoriamente en el carrito o armario de portátiles habilitado para asegurar su custodia y correcta carga para la siguiente sesión.
- **Conectividad:** El centro facilitará la infraestructura de red y el acceso a Internet necesarios para que tanto los equipos propios como los prestados operen en un entorno tecnológico que simule una oficina o empresa moderna para la realización de las actividades o retos planteados.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 24 de 25	

J) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Estas actividades se recogen en el plan anual de actividades complementarias y extraescolares del departamento.

La participación en las actividades complementarias y/o extraescolares y la realización de las tareas asociadas a las mismas, son computables para la evaluación de los RA y CE correspondientes. Al tratarse de actividades evaluables integradas en el proceso de evaluación continua, la no realización de la actividad y de sus entregables asociados implicará la pérdida del derecho a ser evaluado en dichos ítems, asignándose una calificación de 0 en el porcentaje correspondiente a los CE vinculados.

K) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES

NO APLICA

L) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO

Para evaluar el grado de seguimiento de la programación del módulo se dispone de una herramienta para valorar cada uno de los puntos de la programación. Este seguimiento se hace mensualmente en la web del centro <https://cpifpbajoaragon.calidapp.es>

. En el caso de que los valores obtenidos se encuentren por debajo de los valores estimados como normales, se hará una reflexión sobre las causas de estas desviaciones, tomando las medidas necesarias para subsanar y corregir estas desviaciones en el tiempo restante de curso. Estas reflexiones podrán reflejarse en el mismo formato de seguimiento de la programación.

En cada evaluación se realizará un seguimiento de los acuerdos tomados con anterioridad.

M) PLAN DE CONTINGENCIA

La presente programación está diseñada para un escenario ordinario de enseñanza presencial. Si se diesen circunstancias excepcionales que alterasen el normal funcionamiento del curso, se activará este plan estructurado obligatoriamente en los 4 escenarios regulados por el centro:

- **Escenario 1: Ausencia puntual del profesorado:** Las tareas y actividades vinculadas al hito del reto activo se pautarán a través de la plataforma virtual **Aeducar**. El profesorado de guardia supervisará en el aula la correcta ejecución del trabajo autónomo y colaborativo de los equipos.
- **Escenario 2: Ausencia prolongada del profesorado (Sustitución):** El docente titular dejará a disposición del departamento el **Cuaderno de Seguimiento de Retos y Programación Didáctica**. La Jefatura de Departamento coordinará la entrega de este cuaderno al docente sustituto para garantizar la continuidad milimétrica del proyecto, los instrumentos de evaluación y el calendario de hitos de los alumnos.
- **Escenario 3: Modificación de las condiciones de presencialidad (Paso a distancia parcial o total):** Las clases presenciales se transformarán en sesiones síncronas usando las herramientas oficiales en la nube autorizadas y la plataforma

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN			
	Módulo Profesional	PROTOCOLO EMPRESARIAL			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg302-m0661	Edición: 7	Fecha: 25-09-2026	Página 25 de 25	

Aeducar como canal preferente. Los retos se adaptarán para entornos de teletrabajo simulado, manteniendo los mismos criterios de evaluación pero flexibilizando las defensas mediante videoconferencia.

- **Escenario 4: No incorporación del profesorado al inicio del curso escolar:** En caso de retraso en la cobertura de la plaza al comienzo de las clases, la Jefatura de Departamento asumirá la tutorización inicial del módulo, informará formalmente al grupo de alumnos sobre el cronograma del primer bloque y reorganizará las dinámicas introductorias de aula de manera transitoria hasta la inmediata incorporación del docente definitivo.

N) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.

apartado j extraescolares

0661-251-20261015-AD12EA