

Índice

- 1.- Contextualización**
- 2.- Presentación del módulo profesional y Competencia General**
- 3.- Organización del departamento de coordinación didáctica**
- 4.- Justificación legal**
- 5.- Alumnado y centro educativo**
- 6.- Objetivos**
- 7.- Temporalización**
- 8.- Propuesta metodológica**
- 9.- Evaluación**
- 10.- Medidas de atención a la diversidad**
- 11.- Transversalidad**
- 12.- Bilingüismo**
- 13.- Actividades extraescolares**
- 14.- Bibliografía**
- 15.- Anexos**

1.- Contextualización

La programación didáctica estructura de forma coherente la actuación docente basándose en las decisiones tomadas en el Proyecto Educativo y concreta para cada módulo profesional el conjunto de acciones educativas que permitan alcanzar las capacidades previstas en el mismo. Estamos en el 3er. nivel de concreción del currículo en Formación Profesional (en adelante FP) que deberá elaborar el/la profesor/a del Módulo Profesional (en adelante MP) que corresponda, si bien la responsabilidad de su gestión será, en último término, del Departamento Didáctico correspondiente.

Nos permite eliminar el azar y la improvisación, abrir la reflexión sobre los elementos curriculares, en particular sobre la secuenciación de los contenidos y su organización y distribución en unidades de trabajo; permite sistematizar y llevar a la práctica las orientaciones y planteamientos establecidos en el Proyecto Curricular del Ciclo Formativo (en adelante PCCF) y en el Proyecto educativo (PE); permite adaptar los procesos de enseñanza y aprendizaje a las características del entorno socioeconómico y del alumnado; explicita el plan de actuación docente en cada MP, constituyendo un instrumento que permite incorporar mejoras en función de las reflexiones, análisis e innovaciones realizadas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El éxito educativo depende en gran medida de que se conforme como un instrumento versátil y flexible que permita la adaptación constante al proceso respondiendo a las preguntas: qué, cómo, cuándo y dónde enseñar.

En el diseño de toda programación didáctica, se ha de prestar atención a tres grandes aspectos, **la normativa, las características del alumnado al que va dirigido y el contexto**. Necesariamente, la programación se va a ver condicionada por estos tres pilares que son el fundamento de la misma.

2.- Presentación del módulo profesional y Competencia General

La competencia general de este título consiste en *Planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos*.

El futuro profesional ejercerá su actividad en el sector turístico, entendido éste en su sentido más amplio, lo que incluye todo tipo de eventos, terminales de viajeros y empresas de transporte, además de las áreas turísticas tradicionales, como destinos y puntos de información entre otros. Está además capacitado para la creación e implantación de planes y actividades de desarrollo locales, ligados al mismo sector. Se trata tanto de trabajadores por cuenta ajena como propia, incluyendo la posibilidad de ocupar puestos en administraciones públicas o entes de características similares (consorcios, patronatos, etc.). En este último ámbito en el que se desarrollan los resultados de aprendizaje del módulo de Protocolo y Relaciones Públicas.

En el ámbito geográfico en el que se encuentra inmerso el centro educativo, se muestra necesario que existan profesionales que sean capaces de tener una visión holística de un destino turístico, ser capaces de analizar cada uno de los integrantes de ese destino, prestando especial interés en la

comunidad local con la intención de promover un modelo de turismo sostenible que vele por los intereses de todos y cada uno de sus participantes. En un contexto, como es la Costa del Sol, se hace necesario revisar el modelo establecido y promover cambios en el sector que busquen satisfacer a todos teniendo en cuenta las tendencias del mercado turístico y la situación socioeconómica nacional e internacional.

El pasado curso 2024 / 2025 experimentamos un cambio en las enseñanzas de formación profesional, pasándose a un **modelo dual**, alternando clases en el centro y prácticas en empresas. El módulo de Protocolo y Relaciones Públicas se incluye este curso 2025 / 2026 por primera vez en la fase de dualización en la empresa que se desarrollará más adelante en esta Programación Didáctica.

DENOMINACIÓN DEL MÓDULO Y EQUIVALENCIA EN ECTS

Protocolo y Relaciones Públicas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Código: 0172

CURSO EN EL QUE SE IMPARTE

Primer curso del Ciclo Formativo de Guía, asistencia e información turísticas.

DURACIÓN: 128 horas, impartándose 4 horas a la semana.

3.- Organización del departamento de coordinación didáctica

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 92.1 del Decreto 327/2010, de 13 de julio por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria y el artículo 70.1 del Decreto 359/2011, de 7 de diciembre, «cada departamento de coordinación didáctica estará integrado por todo el profesorado que imparte las enseñanzas que se encomienden al mismo. El profesorado que imparta enseñanzas asignadas a más de un departamento pertenecerá a aquel en el que tenga mayor carga lectiva, garantizándose, no obstante, la coordinación de este profesorado con los otros departamentos con los que esté relacionado, en razón de las enseñanzas que imparte».

COMPONENTES DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO CURSO 2025-2026

Profesora	Módulos asignados	Curso	Horas
Noelia Gosálvez R Jefatura de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> Destinos Turísticos Sostenibilidad aplicada al S.P. Servicios de Información Turística Módulo optativo - inglés Proyectos de GIAT Tutoría DUAL 	1º	4
		1º	1
		2º	4
		2º	3
		2º	2
		2º	1
Yolanda González González Vicedirección	<ul style="list-style-type: none"> Digitalización aplicada al S.P. Tutoría DUAL 	1º	1
			1
Mónica Berna Escamilla Profesora	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas Inglés Estructura del Mercado Turístico Diseño de Productos Turísticos 	1º	4
		1º	4
		1º	3
		2º	7
Noemí Zambrana Domínguez Profesora	<ul style="list-style-type: none"> Marketing Turístico Recursos Turísticos Procesos de guía y asistencia turística Proyecto Intermodular Tutoría DUAL 	1º	5
		1º	5
		1º	6
		2º	2
		2º	1

4.- Justificación legal

Normativa de aplicación de **carácter general** en el ámbito estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE) (texto consolidado).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (texto consolidado).
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (texto consolidado).
- Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

Además de la normativa citada con carácter general para las enseñanzas de Formación Profesional, para los ciclos formativos de grado medio y grado superior del Grado D debe considerarse la siguiente:

a) Ámbito estatal:

Reales Decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.

- Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.

b) Ámbito autonómico:

- Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Resolución de 28 de julio de 2025 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se publica la relación definitiva de módulos optativos admitidos y desestimados, en el marco del procedimiento establecido para su diseño y autorización en los ciclos formativos de grado medio y superior en los centros docentes de Andalucía, para el curso 2025/2026.

c) Normativa del Ciclo Formativo de Grado Superior de Guía, Información y Asistencia Turística:

- ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Decreto 200/1997, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, donde se definen los documentos de planificación de los Institutos de Educación Secundaria y dentro de éstos, las programaciones didácticas, así como los elementos de las mismas.

5.- Alumnado y centro educativo

El primer curso del Ciclo Formativo de Guía, Información y Asistencias Turísticas cuenta con 11 alumnos/as matriculados, de los cuales son 8 los que asisten con regularidad, aunque aún siguen solicitando admisión alumnos a fecha de entregar esta programación, por lo que puede que este número varíe.

Los alumnos a los que se dirige la programación son aquellos que reúnen las condiciones de acceso a un Ciclo Formativo de Grado Superior. El acceso puede ser directo, si se está en posesión del título de Bachillerato, o mediante prueba específica. Teniendo en cuenta las limitaciones de edad establecidas en la normativa vigente, los alumnos con la posibilidad de cursar este Ciclo serán aquellos que cumplan los 18 años en el año en que éste comience sin contemplar un máximo de edad permitida. Por tanto, la diversidad del alumnado puede ser amplia, tanto en edad como en formación previa, así como lugares de procedencia y el dominio de la lengua castellana. No obstante, las estadísticas y la experiencia reflejan que los alumnos de edades más bajas suelen ser los más numerosos. Tomando como referencia aquel alumno de unos 18-20 años, se podría decir que su perfil es el de aquel adolescente que está abandonando esta etapa y se está iniciando en la vida adulta.

Así, los rasgos característicos de esta fase, sus necesidades, limitaciones, deseos, anhelos, inquietudes, que se deben tener en cuenta a la hora de programar, con el fin de adaptarla a los sujetos a los que se dirige y así motivar al alumno, ya que si se conocen las fuerzas que le impulsan y se ofrece lo que buscan, se puede lograr esa motivación tan deseada y necesaria. En estas edades se busca la relación con el grupo de iguales, con el otro sexo, la actividad, la participación, el dinamismo.

Por tanto, las actividades en el aula deben buscar la colaboración, cooperación y contacto del alumno con ese grupo de iguales. Igualmente, la diversión es muy valorada, y eso es fundamental en el planteamiento de actividades, por eso (ya se leerá más adelante) éstas

tienen que ser variadas e innovadoras (utilización de las tecnologías de la información, plataforma virtual, lecturas de temas de actualidad, noticias y de casos reales, salidas del centro, visitas de profesionales al aula...). En este año académico contamos con la presencia de más variedad de nacionalidades: dos alumnas argentinas, una alumna de China y dos alumnos de Ucrania. Todos estos rasgos sin duda serán elementos a tener en cuenta en cuanto al programación del módulo y confío enriquecerá al grupo.

****La programación del módulo de Protocolo y Relaciones Públicas está adaptada y tiene en cuenta los resultados y valoraciones realizadas por el conjunto del equipo docente en la Evaluación Inicial del grupo. Para la evaluación inicial se han empleado las técnicas de observación, cuestionario y debates. Además, se introduce un proceso de autoevaluación de la programación, con el objetivo de actuar, en caso de necesitar introducir cambios.**

El centro educativo como entorno:

Otro de los grandes condicionantes de una programación es el contexto del centro. Con la programación se trata de concretar el currículo al centro escolar, teniendo en cuenta el contexto económico, social, cultural y geográfico, las características del propio centro (las instalaciones del mismo y los materiales de que dispone a fin de programar de acuerdo a los recursos disponibles) y las características del alumnado, ya no del que puede acceder al Ciclo, sino del que corresponde al centro en cuestión.

Ver más información de nuestro centro y su entorno en el documento: Plan Educativo de Centro / 1. Características del centro y su entorno y 1.1. Características del alumnado del centro.

6.- Objetivos

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

d) Identificar y seleccionar información turística analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.

h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones

analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.

i) Analizar los procesos de prestación del servicio identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las **competencias profesionales, personales y sociales** de éste título que se relacionan a continuación:

d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.

e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.

f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.

h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen para permitir un desarrollo adecuado del servicio.

i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.

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

- Trabajar las actitudes de los alumnos en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.
- Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.
- Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.
- Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

7.- Temporalización

A continuación, se realiza una planificación esquemática de los **resultados de aprendizaje** y

Departamento de Turismo - Profesora: Mónica Berna Escamilla

criterios de evaluación que se desarrollarán a lo largo del curso, así como la distribución y temporalización prevista. Cabe destacar que la programación al ser un documento de trabajo de **carácter flexible** ha de adaptarse a las circunstancias que a lo largo del curso se vayan presentando. En concreto esta programación se adapta a los resultados y valoraciones hechas en la evaluación inicial. Además, desde la aplicación de la normativa DUAL, el concepto de temporalización de los módulos es mucho más flexible que anteriormente, de modo que se trabajan los contenidos desde la métrica de los criterios de evaluación llevados a ambas fases del periodo formativo, en el instituto y en la empresa.

Es por ello que no se divide el contenido del módulo de Protocolo en bloques temáticos. Para este curso escolar, el módulo continúa siendo dual, de modo que la impartición del mismo, combinará una fase inicial en el instituto, seguida de la fase de formación en empresas.

La **modalidad DUAL** a la que se acoge el Ciclo Formativo, es el **Régimen General**, habiendo un total de **516 horas en empresas**, distribuidas de la siguiente manera: **180 horas en primer curso** y **360 horas en segundo curso** (para compensar una diferencia de horas del curso 24/25). A diferencia del curso pasado, en este, el periodo en empresas será de 5 días a la semana en las empresas.

Así pues, el grupo de primero, realizará la siguiente temporalización escolar:

Fase en el instituto: del 15 de septiembre de 2025 al 17 de abril de 2026 → 26 semanas

Fase en la empresa: del 20 de abril de 2026 al 29 de mayo de 2026 → 6 semanas

En relación con las **Evaluaciones** y siguiendo las últimas instrucciones encontramos:

1ª Evaluación: hasta el 19/12/25 calificaciones de la fase en el instituto

2ª Evaluación: hasta el 27/03/26 calificaciones de la fase en el instituto y en la empresa

1ª Evaluación Final: hasta el 10/06/26 calificación final de ambas fases

2ª Evaluación Final: hasta el 22/06/26 calificación final de ambas fases

Destacar que el requisito para la realización de esta fase en empresas es tener superado el módulo de Prevención de Riesgos Laborales en el módulo profesional de Itinerario Personal para la Empleabilidad (IPE 1).

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	IES	EMPRESA
1. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.		
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.	X	
b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.	X	
c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.	X	
d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.	X	
e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.	X	
f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	X	
g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.	X	
h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.	X	
2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.		
a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.	X	
b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.	X	
c) Se ha identificado el público al que va dirigido.	X	
d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).	X	
e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.	X	
f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.	X	
g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.	X	
h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.	X	
3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.		
a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.	X	
b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.	X	

c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.	X	
d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.	X	
e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.	X	
f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.	X	
g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.	X	
h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	X	
i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.	X	
j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.	X	
k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.	X	
4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.		
a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.	X	
b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.	X	
c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.	X	
d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.		X
e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.		X
f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.	X	
g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.		X
h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.		X
5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.		
a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	X	
b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.	X	
c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.	X	

d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	X	
e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.	X	
f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.	X	
g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.	X	
6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.		
a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.	X	
b) Se ha conseguido una actitud de empatía.		X
c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.		X
d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.		X
e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.		X
f) Se ha seguido una actitud de discreción.		X
g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.		X

La tabla anterior nos muestra cómo se han repartido los CE para la fase en el instituto y la empresa, de manera que como se puede observar, ningún RA al completo, quedará a cargo de la evaluación cualitativa del tutor laboral. Por el contrario, el 80% de los CE se desarrollarán al completo en el instituto, ya que conforman la base de la Atención al Cliente y su importancia es clave a la hora de enfrentarse al entorno laboral.

A nivel didáctico, la máxima prioridad es que los alumnos tengan una visión global del módulo antes de incorporarse a las empresas, para que de este modo puedan realizar esta fase de manera exitosa.

En cuanto a la **ponderación de estos RA y CE** se ha llevado a cabo un razonamiento en línea con la distribución de cada una de las fases, dando a los RA que se ven en el instituto mayor valor de lo que tienen los de la fase de empresa.

La justificación de este planteamiento, es que después de la experiencia del curso pasado, se observa que los tutores laborales realizan una valoración cualitativa muy diferente a la que realizamos los docentes, es por ello que al ponderar los RA con distinto peso, estamos llevando a la realidad el peso de lo aprendido. Por otro lado, los CE sí que tienen el mismo peso ponderado dentro de ese RA.

PONDERACION RESULTADOS DE APRENDIZAJE

* Año académico:

2025-2026

Curso:

1º G.D.C.F.G.S. (Guía, Información y Asistencias Turísticas)

Módulo Profesional:

Protocolo y Relaciones Públicas

Número total de registros: 6

Nº Resultado	Denominación	Ponderación %
PRREP.1	Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias ofic	20
PRREP.2	Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así com	15
PRREP.3	Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas	20
PRREP.4	Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario	15
PRREP.5	Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.	20
PRREP.6	Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido	10

PONDERACION CRITERIOS DE EVALUACION		
Año académico:	2025-2026	
Curso:	1º G.D.C.F.G.S. (Guía, Información y Asistencias Turísticas)	
Módulo Profesional:	Protocolo y Relaciones Públicas	
Resultado de Aprendizaje:		
Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias ofic		
Número total de registros: 8		
Nº Resultado	Denominación	Ponderación %
PRREP.1.a	Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.	12.5
PRREP.1.b	Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.	12.5
PRREP.1.c	Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.	12.5
PRREP.1.d	Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.	12.5
PRREP.1.e	Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.	12.5
PRREP.1.f	Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	12.5
PRREP.1.g	Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.	12.5
PRREP.1.h	Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios	12.5

✓

★ Año académico:

2025-2026

Curso:

1º G.D.C.F.G.S. (Guía, Información y Asistencias Turísticas)

Módulo Profesional:

Protocolo y Relaciones Públicas

Resultado de Aprendizaje:

Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así com

Número total de registros: 8

Nº Resultado	Denominación	Ponderación %
PRREP.2.a	Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.	12.5
PRREP.2.b	Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.	12.5
PRREP.2.c	Se ha identificado el público al que va dirigido.	12.5
PRREP.2.d	Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).	12.5
PRREP.2.e	Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.	12.5
PRREP.2.f	Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.	12.5
PRREP.2.g	Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.	12.5
PRREP.2.h	Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar	12.5

✓

Resultado de Aprendizaje:

Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas

Número total de registros: 11

Nº Resultado	Denominación	Ponderación %
PRREP.3.a	Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.	9.09
PRREP.3.b	Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.	9.09
PRREP.3.c	Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.	9.09
PRREP.3.d	Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.	9.09
PRREP.3.e	Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.	9.09
PRREP.3.f	Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.	9.09
PRREP.3.g	Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.	9.09
PRREP.3.h	Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	9.09
PRREP.3.i	Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.	9.09
PRREP.3.j	Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.	9.09
PRREP.3.k	Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español	9.1

✓

←

★ Año académico:

2025-2026

Curso:

1º G.D.C.F.G.S. (Guía, Información y Asistencias Turísticas)

Módulo Profesional:

Protocolo y Relaciones Públicas

Resultado de Aprendizaje:

Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario

Número total de registros: 8

Nº Resultado	Denominación	Ponderación %
PRREP.4.a	Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.	12.5
PRREP.4.b	Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.	12.5
PRREP.4.c	Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.	12.5
PRREP.4.d	Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.	12.5
PRREP.4.e	Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.	12.5
PRREP.4.f	Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.	12.5
PRREP.4.g	Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.	12.5
PRREP.4.h	Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal	12.5

✓

←

★ Año académico:

2025-2026

Curso:

1º G.D.C.F.G.S. (Guía, Información y Asistencias Turísticas)

Módulo Profesional:

Protocolo y Relaciones Públicas

Resultado de Aprendizaje:

Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.

Número total de registros: 7

Nº Resultado	Denominación	Ponderación %
PRREP.5.a	Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	14.28
PRREP.5.b	Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.	14.28
PRREP.5.c	Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.	14.28
PRREP.5.d	Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	14.28
PRREP.5.e	Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.	14.28
PRREP.5.f	Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.	14.28
PRREP.5.g	Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.	14.32

🏠 📄
PONDERACION CRITERIOS DE EVALUACION
✓ 📄 👤 ⬅

★ Año académico:
2025-2026

Curso: 1º G.D.C.F.G.S. (Guía, Información y Asistencias Turísticas) Módulo Profesional: Protocolo y Relaciones Públicas

Resultado de Aprendizaje:
Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido

Número total de registros: 7

Nº Resultado	Denominación	Ponderación %
PRREP.6.a	Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.	14,28
PRREP.6.b	Se ha conseguido una actitud de empatía.	14,28
PRREP.6.c	Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	14,28
PRREP.6.d	Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.	14,28
PRREP.6.e	Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.	14,28
PRREP.6.f	Se ha seguido una actitud de discreción.	14,28
PRREP.6.g	Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.	14,32

UNIDADES DIDÁCTICAS	RA / CE	CONTENIDOS	TEMPORALIZACIÓN
UT1. Las relaciones públicas y la comunicación	RA4 - CE: A,B,C,F RA6 - CE: A	-Proceso de comunicación -Comunicación verbal: técnicas de expresión -Comunicación no verbal -Habilidades sociales -Comunicación en las organizaciones -Comunicación según la tipología de clientes	1ª Evaluación Fase instituto
UT2. Las relaciones públicas	RA3 - CE: A,D,F,G,H,I	-Origen y antecedentes históricos -El profesional de las relaciones públicas -Objetivos -El departamento -Ética de la profesión	1ª Evaluación Fase instituto
UT3. Aplicación de los elementos y fundamentos de las relaciones públicas en el ámbito turístico	RA3 - CE: B,C,E,J,K	-Elementos de las relaciones públicas -Aplicación de los fundamentos -Fases en la aplicación y valoración en el ámbito turístico empresarial e institucional -La imagen del turismo español	1ª Evaluación Fase instituto
UT4. Aplicación de los recursos de las relaciones públicas: instrumentos valorativos	RA5 - CE: A,B,C,D,E,F,G	-Instrumentos de mejora continua -Diseño de un manual corporativo de atención al cliente -Gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones -Cartas al director -Encuestas	2ª Evaluación Fase instituto
UT5. Aplicación del protocolo institucional	RA1 - CE: A,B,C,D,E,F,G, H	-Definición -Elementos de Estado del protocolo institucional -Protocolo de la Administración General del	2ª Evaluación Fase instituto

		Estado -Tratamientos protocolarios -Normativa en materia de protocolo sobre precedencias -Organización de invitados -Las visitas de Estado	
UT6. Aplicación del protocolo empresarial	RA2 - CE: A,B,C,D,E,F,G	-Definición -Objetivos de actos protocolarios empresariales -Diseño y elementos de los actos protocolarios empresariales -Tipos de actos empresariales -La despedida	2ª Evaluación Fase instituto
	RA4 - CE: D,E,G,H	Técnicas de comunicación con el cliente	Fase empresa
	RA6 - CE: B,C,D,F,G	Actitudes de comunicación con el cliente	Fase empresa

8.- Propuesta metodológica

La metodología que se va a llevar a cabo en el aula es el resultado de la evolución de los diferentes enfoques metodológicos anteriores a la pandemia incorporando los cambios producidos a raíz de esta. Es una metodología que pretende ser **activa, participativa y creativa**, basada en el autoaprendizaje, el trabajo en equipo y el aprendizaje guiado por el profesorado. Además, apoyada en entornos digitales y audiovisuales que puedan completarla y enriquecerla. Esta metodología se apoya en la utilización de la plataforma virtual Moodle Centros en la que los alumnos tienen a su disposición todos los materiales necesarios para seguir el curso.

Además, se han preparado paralelamente explicación de contenidos en clase, a través de vídeos realizados de las clases. Asimismo, en la realización de tareas, retos y actividades en las que las presentaciones en público cobran especial importancia por su valor comunicativo, para la comprobación de adquisición y dominio de conocimientos. Dichas pruebas serán diseñadas de diferentes maneras: cuestionarios de preguntas abiertas, cerradas y/o tipo test; pruebas orales de preguntas abiertas cerradas y/o tipo test; realización de tareas teórico-prácticas, pruebas mixtas en las que se combinen todas las anteriores posibilidades.

Partiendo de las orientaciones pedagógicas y las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, se expondrán a continuación las bases metodológicas que fundamentan esta programación.

Para la consecución de los objetivos marcados, adoptaré una metodología que abarque los distintos tipos de aprendizaje que demanda el sector turístico (saber, saber hacer y saber ser/estar), adaptándola a cada uno de ellos.

- **Saber (Conocimientos):** por medio de la exposición de contenidos en el aula con herramientas y recursos de apoyo. También durante la exposición de trabajos y actividades del alumnado y durante la búsqueda de información por su parte para realizar las tareas o actividades propuestas.
- **Saber hacer (Procedimientos):** exposiciones orales, demostraciones prácticas, resolución de problemas o casos prácticos, análisis de resultados, confección de diagramas, esquemas, resúmenes, tablas, etc.
- **Saber ser/estar (Actitudes):** Trabajo específico en aspectos relacionados con actitudes profesionales (gestión del tiempo, entrega, uso de nuevas tecnologías...), personales (autonomía, iniciativa, positividad...)

PRINCIPIOS METODOLÓGICOS.

Las bases metodológicas de mi trabajo en el aula se fundamentarán en la búsqueda de una metodología:

Significativa – Partiendo de la experiencia previa del alumnado y a través de actividades relacionadas con la vida real ir construyendo su aprendizaje de forma significativa.

Activa – A través de un enfoque por proyectos y retos, el propio alumno/a, a través de un proceso de análisis, búsqueda y reflexión individual y en grupo irá descubriendo una parte importante de los contenidos de la materia. Partiendo de sus conocimientos previos se le irá introduciendo en los nuevos contenidos y aprendizajes. (Enfoque Learning by doing)

Abierta - Es importante crear en el aula un clima de apertura y de confianza en el que se favorezca la libre expresión y la participación de forma que éste se acerque a la materia construyendo el conocimiento en común. Se utilizará el debate y la reflexión en clase para conseguir que el alumno desarrolle sus propios criterios y sea capaz de expresarlos.

Motivadora - Con los recursos y medios disponibles, buscaré presentar los contenidos de una forma significativa, atractiva y que se acerque en todo lo posible a la realidad del mundo empresarial y laboral. Al tratarse de un módulo en el que la comunicación con el cliente es importante y constante, se utilizará un enfoque comunicativo y dinámico a través de dramatizaciones (Role-play) de situaciones reales en el departamento, poniendo en contexto lo aprendido por el alumno o alumna.

Los aspectos metodológicos adoptados, tratan, en definitiva, de que el alumno/a adquiera seguridad y confianza en sí mismo, lo que le permitirá, entre otras cosas, tomar decisiones y asumir responsabilidades, así como adquirir hábitos y predisposición hacia el diálogo, respeto por las opiniones de otras personas, trabajo en equipo, etc.

Para conseguir estos objetivos, la docente desarrollará exposiciones (método dialéctico), utilizando la pregunta como elemento dinamizador para conducir al grupo hacia el debate. Presentará material didáctico relacionado con el sector turístico (noticias de prensa especializada, acciones de empresas, etc), se hará uso de las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación), talleres / charlas profesionales, dramatización de situaciones reales, uso de material auténtico (REALIA) y adaptado cuando no sea posible, etc.

Socializadora/Trabajo en grupo- Teniendo en cuenta las actuales circunstancias de distanciamiento físico, el trabajo en grupo queda limitado por la imposibilidad de trabajar físicamente cerca. Sin embargo, se intentará suplir esta circunstancia con la utilización de herramientas colaborativas como Google Drive y otras. Por la importancia de desarrollar las capacidades de trabajo en equipo, incluso en estas circunstancias, continuaremos poniendo de relieve los valores educativos y sociales fundamentales, además de estimular la participación y desarrollar la motivación.

CBL - Competence-based learning o Aprendizaje basado en competencias que implica que el aprendizaje se basa en lo que los estudiantes demuestran que pueden hacer en cuanto a objetivos de aprendizaje específicos (resultados de aprendizajes). Significa aplicar aspectos conceptuales y teóricos a situaciones próximas a la realidad productiva para conseguir aprendizajes funcionales con una orientación y sentido profesional.

La docente actuará como guía del aprendizaje, teniendo la responsabilidad de desarrollar las estrategias expositivas necesarias, al principio de cada tema, que sirvan para definir los conceptos fundamentales, dar las pautas de actuación durante el proceso de aprendizaje y estimular y orientar el trabajo posterior del alumno. Propondrá y supervisará las actividades que los alumnos deberán desarrollar en trabajos, ejercicios y supuestos, quedando abierta la posibilidad a que los alumnos aporten material, información y conocimientos relacionados con los temas a tratar.

Asimismo, se promoverá la utilización de técnicas dinamizadoras como el trabajo en equipo con coordinador, dramatizaciones o juego de rol, dinámicas de grupo (lluvia de ideas, Philip 66, etc.), con el objetivo de desarrollar habilidades sociales y comunicativas, relaciones humanas más ricas, y la capacidad de adaptación a diferentes formas de trabajar.

Importante, además, es el tratamiento transversal de las denominadas **SOFT SKILLS** o habilidades personales y sociales que pasan a llamarse competencias para la empleabilidad. Se trata de desarrollar una serie de competencias importantes para el sector productivo turístico y para la empleabilidad como el trabajo en equipo, responsabilidad, toma de decisiones, técnicas de comunicación, gestión del tiempo y programación de actividades, gestión de conflictos y situaciones nuevas.

ACTIVIDADES

Las actividades son un eje fundamental en la construcción de cada unidad de trabajo. Para su planificación, se seguirá las bases y líneas metodológicas explicadas en el apartado de metodología.

A modo de resumen, es muy importante que las actividades permitan al alumno la indagación, el descubrimiento y la construcción de su propio conocimiento. Las actividades, además, se adecuarán a los contenidos, los criterios de evaluación, los objetivos didácticos y, por ende, a los RA. Se definirán, por tanto, para cada unidad de trabajo incluyéndose en la Programación de Aula.

Actividades en la Fase de Formación en Empresas

Como se ha explicado anteriormente, en el momento en el que comience la Fase de Formación en Empresas y el grupo se incorpore a éstas, se llevarán a cabo una serie de actividades consensuadas con la empresa, relacionadas con los CE de cada RA como se ha presentado en la tabla anterior.

Estas actividades están recogidas en el Plan de Formación Inicial del grupo de 1º de GIAT para el curso 2025 /2026.

9.- Evaluación

Nos basaremos en la reciente **Orden de 18 de septiembre de 2025**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este desarrollo normativo concreta, entre otros aspectos de interés, las permanencias en la etapa, las convocatorias por módulo profesional, las sesiones de evaluación y los requisitos de promoción y titulación, etc. en las distintas ofertas formativas de la Formación Profesional.

Evaluación del alumnado que finalice ciclos formativos en el plan de estudios derivado del Real Decreto 1147/2011

El alumnado que reúna las condiciones requeridas para poder finalizar ciclos formativos de formación profesional iniciados en su día siguiendo el plan de estudios establecido en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, podrá hacer uso de las convocatorias que le resten durante los cursos escolares 2025-2026 y 2026-2027, en las condiciones establecidas. Al respecto, hay que considerar las Instrucciones de 16 de mayo de 2025, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se establecen aspectos relativos a evaluación, promoción y titulación académica del alumnado de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional para el curso 2024/2025 en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que en su instrucción decimonovena dispone lo siguiente:

Decimonovena. Tránsito entre los planes de estudio establecidos al amparo del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo y los planes

de estudio establecidos al amparo del Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional:

1. Alumnado matriculado en oferta completa en el curso 2024/2025.

a) Aquel alumnado de segundo que repita curso o haya promocionado con módulos profesionales pendientes de primer curso dispondrá hasta el fin del curso escolar 2026/2027

para completar los estudios iniciados en el marco del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio.

b) En este periodo los módulos profesionales no superados no tendrán horario lectivo, el profesorado elaborará con un plan personalizado de recuperación que podría contener sesiones de carácter práctico. Todo ello, según indique el departamento de la familia profesional considerando las necesidades del centro docente.

c) Estos módulos profesionales se evaluarán mediante pruebas finales de evaluación, a excepción de los módulos profesionales de Formación en Centros de Trabajo o, en su caso, Proyecto, que atenderán a lo establecido en la Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de Formación en Centros de Trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

d) En cuanto a las pruebas finales de evaluación:

1. Los departamentos de familia profesional de los ciclos formativos de centros sostenidos con fondos públicos o el profesorado designado por la dirección de los centros privados elaborarán, realizarán y corregirán las pruebas a las que hace referencia el apartado 1 de esta Instrucción.

2. En caso de que no exista departamento de familia profesional en el centro docente público será el órgano territorial de la Administración de la Junta de Andalucía con competencias en materia de educación y formación profesional el encargado de garantizar lo descrito en el apartado anterior.

3. La evaluación de los módulos profesionales pendientes referidos en el apartado 1, que tendrá carácter excepcional, se hará coincidir con las sesiones de evaluación del final del trimestre, hasta agotar las convocatorias de que disponga, debiendo estar recogido en la programación didáctica del módulo profesional, pudiéndose incorporar a la Fase de Formación en Empresas cuando tenga superados todos los módulos profesionales necesarios para ello.

Al haber quedado expuestas en el **Proyecto Curricular las orientaciones generales** sobre las características de la evaluación en Ciclos Formativos no se volverán a repetir en este apartado estos conceptos remitiéndome a dicho apartado del PC. Sí indicar que la evaluación desarrollada en el módulo de Diseño de Productos Turísticos cumplirá tres condiciones básicas, tratándose de:

1.- Inicial: Tendrá por finalidad identificar las actitudes, conocimientos, habilidades, destrezas, intereses y motivaciones que posee el alumno para el logro de los objetivos del proceso de aprendizaje por iniciar. Estará basada en la observación del alumnado en las primeras semanas de clase, en un cuestionario inicial para conocer las características del alumnado que puedan ser relevantes a nivel académico, entrevistas individualizadas con el alumnado y en actividades en clase. Sus resultados permitirán tomar decisiones que faciliten la orientación de dicho proceso y la determinación de formas alternativas de aprendizaje

individual o por grupos.

Se aplicará al inicio del curso escolar y en cualquier otra oportunidad en que se crea conveniente. Sus resultados no se tomarán en cuenta para calificar cuantitativamente al alumno.

En el presente curso y teniendo en cuenta la evaluación inicial realizada se han adoptado una serie de medidas como: una serie de medidas para luchar contra el absentismo en algunas horas concretas como realizar tareas atractivas e importantes para enganchar al alumnado. Igualmente, el tutor realizará un seguimiento para comprobar que estas medidas están surtiendo efecto y el alumnado asiste con asiduidad a clase.

2.- Formativa: Su finalidad será determinar en qué medida se están logrando los objetivos programados, al final del proceso de enseñanza-aprendizaje, a fin de calificar al alumno. Se aplicará durante el desarrollo de las actividades programadas en este módulo, y sus resultados permitirán de manera inmediata, si fuere el caso, reorientar al alumno y el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Se realizarán evaluaciones de este tipo al final de cada trimestre.

3.- Sumativa: Tendrá por finalidad determinar el logro de los objetivos programados, al final del proceso enseñanza- aprendizaje, a fin de calificar al alumno.

La calificación del Módulo de Protocolo y Relaciones Públicas se expresará mediante nota numérica, que siguiendo la **Orden de 18 de septiembre de 2025**, sobre evaluación en los Ciclos Formativos de Formación Profesional de grado D, se expresará entre el uno y el diez sin decimales, considerándose positivas las superiores e iguales a cinco.

Se realizarán **dos sesiones de evaluación parciales**, la primera exclusivamente de la fase del instituto y la segunda, ya combinando la fase de instituto y la incorporación a la empresa. En cada evaluación el alumnado recibirá una información del desarrollo de la evaluación mediante el boletín de calificaciones por I-pasen.

Se **calificará de manera positiva con nota numérica igual o superior a 5** siempre que haya **superado los RA y CE** desarrollados hasta la fecha de la evaluación, y en esa nota se hará una media aritmética de cada uno habiendo calculado la nota de cada Bloque según los porcentajes (ponderación) expresados en la tabla de evaluación mostrada más arriba. Si la nota de algún bloque es negativa en el momento de la evaluación, se expresará en la calificación el entero menor a 5 más cercano a la media aritmética obtenida, de esta manera, se expresa que para superar el módulo han de superarse todas y cada una de los bloques, que a su vez van obviamente asociados a los resultados de aprendizajes especificados en la Orden.

Introducción de notas en Séneca

Para el cálculo de la nota en las distintas evaluaciones, se redondeará las notas al alza a partir de 5 décimas. Ejemplo: 5,5 será un 6 y 5,4 será un 5.

La evaluación y seguimiento de la programación será permanente y continua y se adaptará a las modificaciones sobrevenidas en el desarrollo de la práctica docente. Al comienzo de la segunda evaluación, se realizará un control por si fuese necesario introducir modificaciones en esta programación. Además, al final de cada trimestre el alumnado realizará una encuesta al alumnado así como un análisis cuantitativo comparado con el trimestre anterior. La evaluación final tendrá un análisis cualitativo el profesorado realizará un informe al respecto, así como un análisis cuantitativo extraído de Séneca que se comparará con el histórico del departamento.

Es importante también destacar que la **evaluación continua** del alumnado se basará fundamentalmente en su trabajo diario, reflejado en la participación activa en el aula o en las empresas. Asimismo, es necesaria la participación en todas las actividades diseñadas del módulo. Además, hacer hincapié que el módulo de Inglés posee 4 horas semanales de las que al menos, la mitad se dedicarán a actividades de carácter práctico en el aula, bien en grupo, bien individualmente, por lo que la observación del profesor del trabajo realizado juega un papel relevante. Además de esta observación y participación diaria, se tendrá en cuenta a la hora de evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje, las tareas realizadas por los alumnos a partir de las actividades extraescolares, los proyectos de cada unidad, debates, foros, análisis de estudios de casos, presentaciones orales, presenciales u online.

Al final de cada evaluación habrá un ejercicio de **autoevaluación** tipo test para que el propio alumnado pueda llevar un control del nivel en el que se encuentra dentro del proceso de aprendizaje y la consecución de los criterios de evaluación. Igualmente, el alumnado realizará un ejercicio tipo test para evaluar la acción docente en los siguientes términos:

- Adecuación o no de la progresión de los contenidos.
- Adecuación de los contenidos a la consecución de los resultados de aprendizaje.
- Adecuación de los materiales y recursos didácticos, distribución de espacios y tiempos a los métodos didácticos y pedagógicos utilizados y la consecución de los objetivos programados.
- Contribución de los métodos didácticos y pedagógicos a la mejora del clima de aula, del centro y la interacción con el resto de actores del entorno educativo. Alumnos de turismo, alumnado del centro, profesorado del centro, personal no docente, etc.

Los Criterios de Calificación establecidos son los siguientes:

- a) Actividades de clase, tareas escritas u orales, foros, debates, etc.
- b) Proyectos de cada unidad (comprende parte escrita y presentación oral)
- c) Pruebas escritas

Es condición indispensable para que un alumno sea evaluado realizar todos y cada una de las tareas programadas durante la evaluación, así como entregar todos los trabajos/evidencias y realización de exámenes programados en tiempo, forma y contenido exigido. La falta de algún elemento implicará no haber superado el módulo en la evaluación correspondiente. Las tareas entregadas fuera de plazo tendrán el mismo tratamiento en la evaluación y retroalimentación pero se buscarán medidas para que todas las tareas sean entregadas en la fecha convenida y así, promover la igualdad entre el alumnado.

Tras cada evaluación el alumnado podrá optar a trabajos de recuperación individualizados y/o examen que le permitirá superar los RA o CE con nota inferior a 5.

Para evaluar la programación didáctica se incluirán, entre otros, los indicadores de logro referidos a:

- a) Resultados de la evaluación del curso en la materia.
- b) Adecuación de los materiales y recursos didácticos, y distribución de espacios y tiempos a los métodos didácticos y pedagógicos utilizados.
- c) Contribución de los métodos didácticos y pedagógicos a la mejora del clima de aula y de centro.
- d) Evaluación de la fase en empresa relacionada con la experiencia personal y la relación tutor laboral - alumnado.

Los siguientes indicadores sirven de ejemplo para dicha evaluación:

- La adecuación o inadecuación de los objetivos programados.
- La frecuencia con la que los objetivos presentan un orden jerárquico en su dificultad.
- El grado de equilibrio en la distribución de los contenidos.
- La validez de los criterios de evaluación elaborados.
- El grado de adecuación de las medidas de adaptación curricular o planes de actuación adoptados para los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo.
- El grado de adecuación de la adaptación al contexto sociocultural próximo de las prescripciones administrativas.
- El grado de adecuación de las orientaciones que posibiliten el proceso de enseñanza-aprendizaje de los elementos transversales del currículo.
- El grado de adecuación de los materiales curriculares y recursos didácticos que se van a utilizar.

Evaluación del alumnado absentista

En la nueva normativa andaluza se recupera el porcentaje de aplicación para la **pérdida del derecho a evaluación continua** del alumnado. Capítulo V, Art. 27.5 Decreto 147/2025 de 18 de septiembre y Art. 2.4 Orden de 18 de septiembre de 2025. *“En virtud de lo establecido del artículo 27.5 (...)147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial (...) la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, de al*

menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado”

Por tanto, el alumno o alumna que acumule **más de un 20% de faltas de asistencia sin justificar puede perder el derecho a evaluación continua**. Esta circunstancia debe ser recogida en las programaciones didácticas correspondientes, así como las medidas a aplicar en caso de pérdida de esta evaluación continua.

La pérdida de la evaluación continua deberá ser notificada al alumnado o sus representantes legales en caso de ser menores de edad. Art. 2.3 Orden 18 de septiembre de 2025: *“La pérdida del derecho a la evaluación continua, así como sus consecuencias, deberá notificarse al alumnado afectado en el momento en el que se produzca la pérdida del derecho, a través de medios que garanticen su constancia, conforme a lo establecido en los artículos 40 a 46 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, utilizando para ello el modelo establecido en el Anexo I de la presente orden. Dicha notificación deberá efectuarse por el profesorado que ejerza la tutoría, con el visto bueno de la persona titular de la dirección del centro. En caso del alumnado menor de edad, la notificación se realizará a sus representantes legales”*.

El alumnado que pierde el derecho a evaluación continua, **no pierde el derecho de asistencia a clase** (aspecto muy importante este, sobre todo para los menores de edad). La Orden de 18 de septiembre de evaluación en su Art. 2.5 establece: *“En caso de pérdida de derecho de evaluación continua en uno o varios módulos, el alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que el equipo docente responsable considere oportunas, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados, a lo incluido en la correspondiente programación didáctica y en el proyecto educativo del centro”*

Para evaluar al alumnado, que al ausentarse **de manera justificada**, no ha podido realizar de manera normalizada las pruebas o tareas que el resto de la clase ha realizado, y con el fin de garantizar el derecho a la evaluación continua de este alumnado y permitirle que siga o se adapte en el menor tiempo posible después de su reincorporación al grupo, se propondrán una serie de actividades alternativas y de naturaleza similar, que permitan valorar de una manera sintetizada los aprendizajes no valorados por la ausencia justificada.

Estas pruebas que no podrán ser idénticas a las aplicadas al resto del alumnado tratarán de procurar que el alumnado tenga acceso de manera normalizada a las clases en el menor tiempo posible. Para ello buscando los instantes que aseguren no desatender al resto de alumnado que sí asistió a clase de manera regular, se propondrán las actividades o pruebas alternativas. Estas serán sintéticas y con un nivel de dificultad similar a criterio del profesor.

Evaluación en la Fase de Formación en Empresas

Para la evaluación del alumnado en la Fase de Formación en Empresas, se utilizarán dos herramientas con los siguientes porcentajes de calificación:

Departamento de Turismo - Profesora: Mónica Berna Escamilla

-Cuaderno del alumnado 40% - se trata de un documento a modo diario de prácticas donde tendrán que llevar un seguimiento de las tareas realizadas en las empresas y las evidencias de las mismas.

-Hoja de valoración tutor laboral 60% - se trata de un documento con todas las tareas recogidas a modo de listado, en el que cada una está asociada a los RA y CE comentados anteriormente. El tutor laboral valorará cualitativamente con una rúbrica la consecución de las tareas, y el tutor docente evaluará cuantitativamente las mismas para poder introducir la nota en Séneca.

El uso de estos instrumentos de calificación, están contemplados en el Plan de Formación Inicial del grupo.

10.- Medidas de atención a la diversidad

Medidas específicas de atención a la diversidad y a las diferencias individuales Grados medios y superiores:

Cualquiera de los grados del sistema de FP deberá adaptarse a las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo para garantizar el acceso, la permanencia y la progresión en el aprendizaje, facilitando el proceso de adquisición de las competencias definidas y que constituyen el perfil profesional completo o parcial asociado al grado.

(Art. 4.1 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

- Atención a las diferencias individuales.

Se entenderá por personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo aquellas que, con independencia de que estas tengan su origen en condiciones personales, sociales o de cualquier otro tipo, generen la necesidad de una atención diferente a la ordinaria durante su formación para que las personas puedan alcanzar las competencias profesionales y para la empleabilidad previstas en cada acción formativa.

La atención diferenciada que requieran determinadas personas se rige por:

- a) Los principios de normalización, inclusión y accesibilidad.
- b) La adaptación de condiciones facilitadoras de la adquisición de los aprendizajes y de las evaluaciones a las necesidades precisadas de apoyo formativo.

(Art. 15 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

- Evaluación del alumnado con medidas específicas de atención a la diversidad

La evaluación debe respetar las necesidades de adaptación metodológica, de ampliación de tiempos y de recursos de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para minorar las calificaciones obtenidas.

Desde la detección, en el proceso de evaluación continua, de un progreso no adecuado de una persona en formación o, en todo caso, de dificultades en el proceso de aprendizaje, tendrá especial consideración la tutoría, que deberá efectuar un seguimiento y acompañamiento específicos y con garantías de accesibilidad, dirigidos a asegurar los apoyos individualizados que se precisen.

(Art. 18 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

En los ciclos formativos de grado medio y grado superior se promoverá el uso generalizado de instrumentos de evaluación variados, flexibles y adaptados a las distintas situaciones de aprendizaje que permitan la valoración objetiva de todas las personas en formación, y que garanticen, asimismo, que las condiciones de realización de los procesos asociados a la evaluación se adaptan a las personas con necesidad específica de apoyo. La evaluación respetará el carácter práctico de la formación, así como las necesidades de adaptación metodológica y de recursos de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo, garantizando la accesibilidad de la evaluación.

(Art. 107.2 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

- Período de formación en empresa u organismo equiparado.

En el plan de formación de las personas con necesidades específicas de apoyo se establecerán las medidas, apoyos y/o adaptaciones necesarias.

(Art. 157.2.g del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

11.- Transversalidad

Dado el carácter interdisciplinar de la actividad turística y por ende de los estudios relacionados con esta disciplina, la transversalidad es algo inherente al desarrollo de estas enseñanzas.

Durante todo el curso a través de diferentes noticias que serán comentadas en clase se aprovechará para hacer referencia a toda una serie de temas que si bien de modo específico no se desarrollan como unidades didácticas concretas si serán objeto de reflexión y debate. Entre ellos los temas que se tratarán son:

- Educación medioambiental.
- Sostenibilidad.
- Educación para el consumo responsable.
- Coeducación.
- Educación para la paz.
- Sostenibilidad social.

En el módulo Protocolo y Relaciones Públicas, resulta imprescindible incluir elementos transversales, tales como la comprensión lectora, necesaria para desarrollar contenidos, la comunicación audiovisual y las tecnologías de la información y la comunicación, cuyo uso adecuado es realmente necesario para perfeccionar la comprensión y la expresión tanto oral como escrita.

Aprender una lengua extranjera capacita al alumno o alumna para comunicarse efectivamente con personas de otras culturas de forma pacífica y para contribuir a evitar la violencia de cualquier tipo, resistiendo contra estereotipos y actitudes de racismo o xenofobia y resolviendo conflictos.

12.- Bilingüismo

El módulo de Protocolo y Relaciones Públicas está incluido dentro del programa de bilingüismo del **C.F. El plan de fomento del plurilingüismo** queda reflejado en nuestro centro, en las enseñanzas bilingües (español-inglés) que se vienen impartiendo desde el curso 2008-2009. El objetivo es dotar al alumnado de un vocabulario básico y de expresiones fundamentales relacionados con el sector y la profesión.

La enseñanza se realizará mediante la exposición a través de clases magistrales apoyadas en todo momento por actividades realizadas en el aula.

Siguiendo las instrucciones de la Dirección General de innovación se impartirá el 70% del Módulo Profesional No Lingüístico (MPNL) haciendo uso de la L2 (inglés) como lengua vehicular, siendo deseable que se imparta el más alto porcentaje posible. Esta circunstancia se tendrá en cuenta a la hora de diseñar las pruebas de evaluación, que deberán adecuarse a la lengua en que se imparten estos contenidos. El profesorado de ANL (Áreas no lingüísticas) y MPNL tendrá en cuenta en su evaluación el nivel de competencia lingüística alcanzado por

el alumnado de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para (MCERL), si bien priorizará el desarrollo de los objetivos propios del área, materia o módulo profesional sobre la producción lingüística.

Así, los objetivos generales y específicos del módulo profesional no se ven alterados por ello, ya que procuramos que el bilingüismo no suponga un hándicap para los alumnos sino una ventaja comparativa respecto a otros ciclos formativos de la misma familia profesional que no son bilingües. Sí se verán en cambio afectados los contenidos tanto procedimentales como actitudinales.

No debemos olvidar que los idiomas, en concreto el inglés son un aspecto de la formación que puede suponer una barrera al alumnado. Siendo conscientes de ello, los profesores del proyecto bilingüe, tratamos de que el inglés, utilizado como lengua vehicular en la impartición del módulo profesional, no sea algo difícil, que asuste o ahuyente al alumnado, sino más bien algo que haga atractivos los módulos.

13.- Actividades extraescolares

En el presente curso académico, se han programado una serie de actividades extraescolares que contribuyan a consecución de los objetivos propuestos en los resultados de aprendizaje y su desarrollo en los criterios de evaluación, estas actividades se van a realizar fuera del centro y tienen la intención de poner al alumno en contacto con la realidad del sector turístico, analizar y evaluar sus recursos turísticos, así como ser capaces de reconocer la realidad de los distintos destinos y analizar los impactos que la actividad turística tienen en ellos.

- Visita a empresas del sector para mejorar su imagen corporativa.
- Visita al Palacio de Ferias y Congresos de Málaga
- Visita al Convention Bureau
- Visita de las instalaciones para la celebración de eventos de un hotel de la zona, aún por determinar.

14.- Bibliografía

- Unidades confeccionadas por el profesor en Moodle
- Libro "Let's Enjoy the Tryp" Editorial Paraninfo (Edición de 2025)
- Recursos complementarios: videos de la plataforma Youtube

Libros de texto de Departamento

- Protocolo y Relaciones Públicas. Antonio Castillo Esparcía y María Jesús Fernández
Departamento de Turismo - Profesora: Mónica Berna Escamilla



Torres. Ed. Síntesis 2015.

- Protocolo para actos oficiales. Carlos Fuente Lafuente. Ed. UOC 2017.
- Relaciones públicas 2.0: Cómo gestionar la comunicación corporativa en entornos digitales.
- Business Etiquette for Dummies (third edition). Susan Fox. Wiley Publishing 2008

Legislación principal

- RD. 2099/1983 de ordenamiento general de precedencias en el Estado.
- DECRETO 77/2002, de 26 de febrero, por el que se regula el régimen de precedencias y tratamientos en el ámbito de la Junta de Andalucía.
- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

Webgrafía:

- www.protocolo.org
- www.revistaprotocolo.com
- www.casareal.es

15.- Anexos Desarrollo curricular

Contenidos básicos

De acuerdo con la ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, se basa en los siguientes contenidos básicos:

- Aplicación del protocolo institucional:
 - Protocolo institucional. Definición y elementos.
 - Sistemas de organización de invitados.
 - Tipos de presidencias
 - Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
 - Proyección de actos protocolarios.
 - Diseño de invitaciones.
 - Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.



- Aplicación del protocolo empresarial:
 - Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
 - Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño.
 - Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
 - Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto.
 - Documentación asociada.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.
 - Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:
 - Fundamentos y principios de las RR.PP.
 - Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
 - Recursos de las relaciones públicas.
 - Identidad corporativa. Identificación y caracterización. Principales marcas de entidades del sector turístico.
 - La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
 - La imagen del turismo español.
 - La imagen del turismo andaluz.
 - Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.
 - La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas. La imagen personal. Habilidades sociales.
 - Comunicación con los clientes:
 - Proceso de la comunicación.
 - Comunicación no verbal.
 - Comunicación verbal.
 - Objetivos y variables de la atención al cliente.
 - Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo. Técnicas.
 - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
- Actitudes y aptitudes.
- Técnicas de dinamización e interacción grupal.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:



- Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no formales. Valoración de su importancia.
- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- Actitudes de atención al cliente:
 - Actitud de servicio al cliente.
 - Actitud de empatía y simpatía.
 - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
 - Actitud profesional.
 - El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
 - El valor de la imagen corporativa.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial.

Las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial incluyen aspectos como:

- Protocolo institucional básico.
- Protocolo empresarial.
- Elementos de una correcta atención al cliente.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Actitudes básicas referentes a una correcta atención al cliente.

ORGANIZACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL

La forma en que utilizamos el espacio y el tiempo influyen de una forma determinante en la intervención pedagógica, a pesar de que en muchas ocasiones no se les da la importancia que realmente tienen.

**A. Espacios:**

El centro para el cual está diseñada esta programación se sitúa en un edificio antiguo con limitaciones de espacio y horarios que no permiten el uso flexible que la educación superior requiere.

Los alumnos cuentan con **un aula** que comparten con niveles educativos, una **sala de estudio** de uso común junto a la **biblioteca** y **espacios al aire libre**.

B. Tiempo:

Es otro factor fundamental a la hora de estructurar una programación. La temporalización debe ser abordada desde la **flexibilidad**. Disponemos de una elevada carga horaria que organizar para que UD y actividades planificadas permitan el aprendizaje profundo. La distribución temporal debe tener en cuenta:

- Los RA, objetivos didácticos y contenidos de la UD.
- La motivación del alumno.
- La distribución de los trimestres en el calendario escolar del año académico.
- Las sesiones de evaluación.
- El tipo de actividad (de inicio, desarrollo, síntesis, etc...).

Es importante al final de cada intervención docente y cada UD, evaluar el uso que se ha hecho del tiempo y si hay que ajustar la temporalización. **Ver el apartado de Temporalización.**

Espacios y equipamientos mínimos establecidos en la orden 13 de octubre de 2010

ANEXO IV

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m ² 30 alumnos	Superficie m ² 20 alumnos
-Aula polivalente	60	40
-Aula de agencias/información turística	90	60

Equipamientos:

Espacio formativo	Equipamiento
- Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, cañón de proyección/pantalla, Internet. - Pizarra Blanca. - Mesa de profesor - Armario archivador - Fichero archivador - Maletín altavoz. - Medios audiovisuales (TV, DVD, VIDEO, Reproductores CD, etc.).
- Aula de agencias/información turística	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario de recepción (mostrador, sillas de oficina, mesas, archivadores, etc.). - Fotocopiadora. - Ordenador. - Ordenador portátil. - Impresora - Teléfono / fax. - Señalizadores. - Punteros láser. - Sistema de guía y traducción. - Mapas físicos/políticos. Murales. Andalucía, España, Europa, mundo. - Cámara fotográfica digital. - Cámara de video digital.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS:

Para el desarrollo de los contenidos de este módulo profesional de se hará uso de los siguientes materiales y recursos didácticos:

Materiales didácticos:

- Temas elaborados con contenidos básicos.
- Libro de texto Protocolo y Relaciones Públicas Ed. Paraninfo.
- Artículos de prensa especializada, páginas de internet, etc.
- Material audiovisual (PowerPoint, vídeos).
- Plataforma virtual: Moodle
- Ordenadores.
- Legislación específica.
- Diccionarios (en texto, online): www.rae.es; www.wordreference.com
- Material de papelería (rotuladores, etc.)

Para el trabajo diario en clase, se recomienda traer a los alumnos:

- Libreta o folios tamaño A-4 (adaptar a portfolio de actividades)
- Bolígrafos / Lápiz / Rotuladores/ Lápices de color
- Goma de borrar o corrector.

Recursos didácticos:

- Físicos: Aula polivalente, aulas de clase, biblioteca y sala de estudio.
- Humanos: Además del profesor y alumnos, asesores, ponentes, orientadores de empresas del sector, asociaciones u otras instituciones.

ANEXO I. PLANTILLA DE AUTOEVALUACIÓN DEL DOCENTE

(Para rellenar por el docente)

1.- NUNCA 2.- POCAS VECES 3.- CASI SIEMPRE 4.- SIEMPRE

1 2 3 4 EVIDENCIAS

1	Planteo los objetivos de forma que expresan claramente las competencias que mis alumnos y alumnas deben conseguir.					Programación
2	Selecciono y secuencio los contenidos y actividades con una distribución y progresión adecuada a las características del grupo.					Programación y diario de clase
3	Los alumnos y alumnas y familias conocen los criterios e instrumentos de evaluación y calificación, de las materias y de los programas de refuerzo.					Página web y Moodle
4	He tenido en cuenta la diversidad del alumnado en cuanto a capacidades, niveles, ritmos y estilos de aprendizaje.					Adaptaciones curriculares, programas de refuerzo, Atal, observación clase.
5	Me coordino con los profesores de apoyo y el departamento de orientación.					Horarios PT
6	Planifico actividades de forma coordinada con el resto del profesorado.					Salidas, situaciones de aprendizaje, semana cultural...
7	Planteo actividades variadas, individuales y de grupo					Diario de clase
8	Utilizo recursos materiales y tecnológicos variados.					Diario de clase



9	Promuevo la lectura en el aula.					Programación
10	Compruebo que los alumnos y alumnas han comprendido la tarea a realizar y propongo nuevas actividades que faciliten un mayor grado de adquisición de los objetivos.					Diario de clase
11	Analizo los resultados obtenidos por mis alumnos y alumnas después de cada sesión de evaluación y planteo propuestas de mejora.					Actas reuniones de Departamento
12	Realizo un seguimiento individualizado de los programas de refuerzo.					Actas de evaluación
13	Fomento y controlo el clima de convivencia en el aula					Aula
14	Fomento el orden y la limpieza en clase					Aula

ANEXO II. PLANTILLA DE AUTOEVALUACIÓN DEL DOCENTE

(Para rellenar por el alumnado)

1.- NUNCA 2.- POCAS VECES 3.- CASI SIEMPRE 4.- SIEMPRE

1 2 3 4

1	Tengo claro para lo que sirve lo que se trabaja en clase				
2	Es fácil seguir el ritmo de las clases				
3	Tengo claro que necesito hacer para aprobar la materia y/o las pendientes (programas de refuerzo)				
4	Todos mis compañeros pueden seguir el ritmo de las clases aunque sea haciendo otras tareas.				
5	Se nota que las tutorías están preparadas				
6	Se nota que los profesores de distintas materias se coordinan entre ellos en algunas actividades				
7	En clase hacemos actividades variadas, individuales y de grupo				
8	En clase usamos diferentes recursos tecnológicos.				
9	En clase se habla de lecturas o se lee				
10	Si me interesa mucho un tema el profesor me lo amplía o me facilita más materiales				
11	Las notas son lo que me esperaba según como me va en las clases, las tareas y los controles				
12	Si la tengo pendiente realizo algunas tareas específicas				
13	Durante esta materia hay un buen clima de convivencia en el aula entre el alumnado				
14	Durante la materia se tratan temas como el orden y la limpieza en clase				

ANEXO III. PLANTILLA DE AUTOEVALUACIÓN DEL ALUMNADO

(Para rellenar por el alumnado, la hace el tutor)

1.- NUNCA 2.- POCAS VECES 3.- CASI SIEMPRE 4.- SIEMPRE

		1	2	3	4
1	Asisto a clase con regularidad.				
2	Soy puntual en la entrada a clase.				
3	Justifico las faltas de asistencia al tutor.				
4	Respeto las normas de convivencia en el aula y en el centro.				
5	Mi conducta y actitud en clase son adecuadas.				
6	Respeto a mis compañeros y compañeras.				
7	Respeto a mis profesores y profesoras y al personal que trabaja en el Instituto.				
8	Recojo y reciclo papeles, plásticos, orgánicos...				
9	Ayudo a ordenar el aula (sillas sobre la mesa al final de la mañana...).				



10	Hago los trabajos que me indican mis profesores y profesoras en clase.				
11	Traigo los materiales a clase.				
12	Cuido los materiales.				
13	Hago los trabajos que me indican mis profesores y profesoras en casa.				
14	Pregunto dudas a los profesores y profesoras.				
15	Participo activamente en clase (aporto ideas, ayudo a resolver problemas, ayudo a compañeros y compañeras...).				
16	Estoy satisfecho con mi trabajo				
17	Mis calificaciones me parecen justas.				