

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015773	Muralla Romana	Lugo	2022/2023

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG02	Asistencia á dirección	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0661	Protocolo empresarial	2022/2023	0	158	0

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	AIDA ISABEL RABANAL FERNÁNDEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Caracteriza os fundamentos e os elementos de relacións públicas en relación coas situacións empresariais
RA2 - Selecciona as técnicas de protocolo empresarial aplicables describindo os elementos de deseño e organización, segundo a natureza e o tipo de acto, e o público ao que vaia dirixido
RA3 - Caracteriza o protocolo institucional analizando os sistemas de organización e utilizando as normas establecidas
RA4 - Coordina actividades de apoio á comunicación e ás relacións profesionais internas e externas, asociando as técnicas empregadas co tipo de usuario/a
RA5 - Elabora as cartas de servizos ou os compromisos de calidade e garantía axustándose aos protocolos establecidos na empresa ou organización
RA6 - Promove actitudes correctas de atención á clientela ou as persoas usuarias analizando a importancia de superar as súas expectativas

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas
CA1.2 Identificáronse e clasificáronse os conceptos de identidade corporativa, imaxe corporativa e os seus compoñentes
CA1.3 Recoñecéronse tipos de imaxes proxectadas por empresas e organizacións
CA1.4 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas
CA1.5 Seleccionáronse medios de comunicación dependendo do produto que cumpra comunicar e do público ao que se dirixa
CA1.6 Valórouse a importancia da imaxe, a identidade corporativa, a comunicación e as relacións públicas nas empresas e nas organizacións
CA1.7 Analizouse a conveniencia de contar cun servizo de protocolo e/ou un gabinete de prensa ou comunicación, segundo a dimensión da empresa ou da organización
CA2.1 Identificouse a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e aplicáronse as solucións organizativas adecuadas
CA2.2 Describíronse as fases de creación e deseño dun manual de protocolo e relacións públicas segundo o público ao que vaia dirixido
CA2.3 Diferenciáronse os requisitos e as necesidades dos actos protocolarios nacionais dos dos actos internacionais
CA2.4 Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios empresariais
CA2.5 Elaborouse o programa e o cronograma do acto que se vaia organizar
CA2.6 Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento
CA2.10 Valoráronse os actos protocolarios como medio coadxuvante á estratexia nos negocios e na mellora das relacións internas da empresa
CA2.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados en función do tipo de acto e das persoas invitadas, e como poden afectar a organización
CA3.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional e as clases de público ao que poida dirixirse
CA3.2 Valórouse a importancia do coñecemento e do seguimento dos manuais de protocolo e relacións públicas definidos nas institucións

Critérios de avaliación do currículo

CA3.3 Caracterizouse o deseño, a planificación e a programación do acto protocolario en función do evento que se vaia organizar
CA3.4 Descríbense os principais elementos simbólicos e/ou de representación nos actos institucionais (bandeiras, himnos, etc.)
CA3.5 Identifícanse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios institucionais
CA3.6 Defínense e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento
CA3.9 Defínense os indicadores de calidade e os puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto
CA3.10 Valoráronse os actos protocolarios institucionais como o medio de comunicación e relación entre institucións
CA3.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados e a correcta coordinación cos servizos de seguridade das institucións implicadas nun acto protocolario
CA4.1 Valorouse a importancia das relacións públicas como elemento estratéxico no trato con clientela interna e externa, persoas usuarias, provedores/as e terceiras persoas con relación coa empresa ("stakeholders")
CA4.2 Descríbense os compoñentes das relacións públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saúde, invitación formal, despedida, tempos, etc.)
CA4.3 Analizáronse os obxectivos e as fases do protocolo interno atendendo ao organigrama funcional da empresa ou o departamento, e as relacións funcionais establecidas
CA4.4 Analizáronse e describíronse os obxectivos e as fases do protocolo externo segundo a clientela ou as persoas usuarias
CA4.5 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela ou as persoas usuarias, e a provedores/as externos/as, necesarias para o seu desenvolvemento
CA4.6 Analizáronse as técnicas de relacións públicas e protocolo relacionadas cos medios de comunicación
CA4.7 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo respectando as normas de deontoloxía profesional
CA4.8 Demostráronse as actitudes e as aptitudes de profesionais nos procesos de atención á clientela
CA4.9 Defínense as técnicas de dinamización e interacción grupal
CA4.10 Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as súas actuacións ao código deontolóxico da profesión
CA5.1 Recoñecéronse os compromisos de calidade e garantía que lle ofrece a empresa á clientela e ás persoas usuarias, así como a normativa de consumo á que estea suxeita
CA5.2 Descríbense as implicacións das políticas empresariais relativas á responsabilidade social corporativa
CA5.3 Defínense as características principais dos centros de atención á clientela e das cartas de servizo
CA5.4 Defínense e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións
CA5.5 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua
CA5.6 Analizouse a normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas
CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e ás persoas usuarias, e xestión de queixas e reclamacións
CA5.8 Valorouse a importancia de ter unha actitude empática cara á clientela ou as persoas usuarias
CA6.1 Analizáronse as expectativas de diversos tipos de clientela e persoas usuarias
CA6.2 Defínense as fases para a implantación dun servizo ou procedemento de atención á clientela ou ás persoas usuarias, incluíndo a faceta do seu control de calidade

Criterios de avaliación do currículo
CA6.3 Descríbense as claves para lograr unha actitude de empatía coa clientela ou coas persoas usuarias
CA6.4 Valórouse a importancia dunha actitude de simpatía
CA6.5 Valórouse unha actitude de respecto cara á clientela, persoal superior e compañeiros/as
CA6.6 Defíníronse variables de deseño universal á hora da planificación e o desenvolvemento da atención á clientela ou ás persoas usuarias
CA6.7 Supervisouse a atención á clientela nas instancias que dependan do/da asistente de dirección
CA6.8 Seguíronse procedementos e actitudes consonte a imaxe corporativa
CA6.9 Valórouse a importancia de integrar a cultura de empresa na atención á clientela ou ás persoas usuarias, para o logro dos obxectivos establecidos na organización
CA6.10 Mantívoose a confidencialidade e a privacidade axustando as actuacións ao código deontolóxico da profesión

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Caracteriza os fundamentos e os elementos de relacións públicas en relación coas situacións empresariais
RA2 - Selecciona as técnicas de protocolo empresarial aplicables describindo os elementos de deseño e organización, segundo a natureza e o tipo de acto, e o público ao que vaia dirixido
RA3 - Caracteriza o protocolo institucional analizando os sistemas de organización e utilizando as normas establecidas
RA4 - Coordina actividades de apoio á comunicación e ás relacións profesionais internas e externas, asociando as técnicas empregadas co tipo de usuario/a
RA5 - Elabora as cartas de servizos ou os compromisos de calidade e garantía axustándose aos protocolos establecidos na empresa ou organización
RA6 - Promove actitudes correctas de atención á clientela ou as persoas usuarias analizando a importancia de superar as súas expectativas

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.4 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas
CA1.5 Seleccionáronse medios de comunicación dependendo do produto que cumpra comunicar e do público ao que se dirixa
CA1.7 Analizouse a conveniencia de contar cun servizo de protocolo e/ou un gabinete de prensa ou comunicación, segundo a dimensión da empresa ou da organización
CA2.1 Identificouse a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e aplicáronse as solucións organizativas adecuadas
CA2.5 Elaborouse o programa e o cronograma do acto que se vaia organizar
CA2.6 Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento
CA2.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar

Criterios de avaliación do currículo
CA2.8 Definíronse os indicadores de calidade e puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto
CA2.9 Comprobáronse as desviacións producidas nos indicadores de calidade e puntos clave, e prevíronse as medidas de corrección correspondentes para edicións posteriores
CA2.10 Valoráronse os actos protocolarios como medio coadxuvante á estratexia nos negocios e na mellora das relacións internas da empresa
CA3.3 Caracterizouse o deseño, a planificación e a programación do acto protocolario en función do evento que se vaia organizar
CA3.6 Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento
CA3.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar
CA3.8 Comprobáronse as partidas orzamentarias reservadas para o acto, así como o cumprimento en procedementos e prazos dos trámites necesarios
CA3.9 Definíronse os indicadores de calidade e os puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto
CA3.10 Valoráronse os actos protocolarios institucionais como o medio de comunicación e relación entre institucións
CA4.2 Descríbóronse os compoñentes das relacións públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saúde, invitación formal, despedida, tempos, etc.)
CA4.5 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela ou as persoas usuarias, e a provedores/as externos/as, necesarias para o seu desenvolvemento
CA4.6 Analizáronse as técnicas de relacións públicas e protocolo relacionadas cos medios de comunicación
CA4.7 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo respectando as normas de deontoloxía profesional
CA4.8 Demostráronse as actitudes e as aptitudes de profesionais nos procesos de atención á clientela
CA4.9 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción grupal
CA4.10 Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as súas actuacións ao código deontolóxico da profesión
CA5.2 Descríbóronse as implicacións das políticas empresariais relativas á responsabilidade social corporativa
CA5.3 Definíronse as características principais dos centros de atención á clientela e das cartas de servizo
CA5.4 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións
CA5.5 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua
CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e ás persoas usuarias, e xestión de queixas e reclamacións
CA6.1 Analizáronse as expectativas de diversos tipos de clientela e persoas usuarias
CA6.3 Descríbóronse as claves para lograr unha actitude de empatía coa clientela ou coas persoas usuarias
CA6.4 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía
CA6.5 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela, persoal superior e compañeiros/as
CA6.7 Supervisouse a atención á clientela nas instancias que dependan do/da asistente de dirección
CA6.8 Seguíronse procedementos e actitudes consonte a imaxe corporativa

Cráterios de avaliación do currículo

CA6.9 Valorouse a importancia de integrar a cultura de empresa na atención á clientela ou ás persoas usuarias, para o logro dos obxectivos establecidos na organización

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**MÍNIMOS EXIXIBLES:**

- Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
- Identificáronse e clasificáronse os conceptos de identidade corporativa, imaxe corporativa e os seus compoñentes.
- Recoñecéronse tipos de imaxes proxectadas por empresas e organizacións.
- Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
- Seleccionáronse medios de comunicación dependendo do produto que cumpra comunicar e do público ao que se dirixa.
- Valorouse a importancia da imaxe, a identidade corporativa, a comunicación e as relacións públicas nas empresas e nas organizacións.
- Analizouse a conveniencia de contar cun servizo de protocolo e/ou un gabinete de prensa ou comunicación, segundo a dimensión da empresa ou da organización.
- Identificouse a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e apicárense as solucións organizativas adecuadas.
- Describíronse as fases de creación e deseño dun manual de protocolo e relación públicas segundo o público ao que vaia dirixido.
- Diferenciáronse os requisitos e as necesidades dos actos protocolarios racionais dos dos actos internacionais.
- Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios empresariais.
- Elaborouse o programa e o cronograma do acto que se vaia organizar.
- Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
- Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar.
- Definíronse os indicadores de calidade e puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto.
- Comprobáronse as desviacións producidas nos indicadores de calidade e puntos clave, e prevíronse as medidas de corrección correspondentes para edicións posteriores.
- Valoráronse os actos protocolarios como medio coadjuvante á estratexia nos negocios e na mellora das relacións internas da empresa.
- Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados en función do tipo de acto e das persoas invitadas, e como poden afectar a organización.
- Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional e as clases de público ao que poida dirixirse.
- Valorouse a importancia do coñecemento e do seguimento dos manuais de protocolo e relacións públicas definidos nas institucións.
- Caracterizouse o deseño, a planificación e a programación do acto protocolario en función do evento que se vaia organizar.
- Describíronse os principais elementos simbólicos e/ou de representación nos actos institucionais (bandeiras, himnos, etc.).
- Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios institucionais.
- Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
- Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar.
- Comprobáronse as partidas orzamentarias reservadas para o acto, así como o cumprimento en procedementos e prazos dos trámites necesarios.
- Definíronse os indicadores de calidade e os puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto.
- Valoráronse os actos protocolarios institucionais como o medio de comunicación e relación entre institucións.
- Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados e a correcta coordinación cos servizos de seguridade das institucións implicadas nun acto protocolario.
- Valorouse a importancia das relacións públicas como elemento estratéxico no trato con clientela interna e externa, persoas usuarias, provedores/as e terceiras persoas con relación coa empresa ("stakeholders").

- Descríbóronse os compoñentes das relacións públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saúde, invitación formal, despedida, tempos, etc.).
- Analizáronse os obxectivos e as fases do protocolo interno atendendo ao organigrama funcional da empresa ou o departamento, e as relacións funcionais establecidas.
- Analizáronse e describíronse os obxectivos e as fases do protocolo externo segundo a clientela ou as persoas usuarias.
- Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela ou as persoas usuarias, e a provedores/as externos/as, necesarias para o seu desenvolvemento.
- Analizáronse as técnicas de relacións públicas e protocolo relacionadas cos medios de comunicación
- Aplícanse as accións do contacto directo e non directo respectando as normas de deontoloxía profesional.
- Demostráronse as actitudes e as aptitudes de profesionais nos procesos de atención á clientela.
- Defíníronse as técnicas de dinamización e interacción grupal.
- Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as súas actuacións ao código deontolóxico da profesión.
- Recoñécéronse os compromisos de calidade e garantía que lle ofrece a empresa á clientela e ás persoas usuarias, así como a normativa de consumo á que estea suxeita.
- Descríbóronse as implicacións das políticas empresariais relativas á responsabilidade social corporativa.
- Defíníronse as características principais dos centros de atención á clientela e das cartas de servizo.
- Defíníronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
- Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.
- Analizouse a normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas.
- Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e ás persoas usuarias, e xestión de queixas e reclamacións.
- Valorouse a importancia de ter unha actitude empática cara á clientela ou as persoas usuarias.
- Analizáronse as expectativas de diversos tipos de clientela e persoas usuarias.
- Defíníronse as fases para a implantación dun servizo ou procedemento de atención á clientela ou ás persoas usuarias, incluíndo a faceta do seu control de calidade.
- Descríbóronse as claves para lograr unha actitude de empatía coa clientela ou coas persoas usuarias.
- Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
- Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela, persoal superior e compañeiros/as.
- Defíníronse variables de deseño universal á hora da planificación e o desenvolvemento da atención á clientela ou ás persoas usuarias.
- Supervisouse a atención á clientela nas instancias que dependan do/da asistente de dirección.
- Seguíronse procedementos e actitudes consonte a imaxe corporativa.
- Valorouse a importancia de integrar a cultura de empresa na atención á clientela ou ás persoas usuarias, para o logro dos obxectivos establecidos na organización.
- Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as actuacións ao código deontolóxico da profesión.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A cualificación deste módulo obterase polo cálculo da nota media das dúas probas realizadas ponderando cada unha delas o 50% do total e tendo en conta os aspectos que se citan a continuación.

- 1ª parte da proba: terá carácter eliminatorio. Cualificarase de 0 a 10 puntos. Para a súa superación, as persoas candidatas deberán obter una puntuación igual ou superior a 5 puntos.

- 2ª parte da proba: as persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio. Cualificarase de 0 a 10 puntos. Para a súa superación, as persoas candidatas deberán obter una puntuación igual ou superior a 5 puntos. As

persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

- E imprescindible superar esta proba para poder realizar a segunda.
- Consistirá nunha proba escrita na que o alumnado responderá a cuestións que constatarán a adquisición dos mínimos sinalados no punto 3 desta programación.
- As preguntas teóricas desta primeira parte da proba poderán ser de resposta curta, tipo test ou de encher ocos.
- Indicarase no enunciado da proba o valor de cada un dos apartados, así como o correspondente para cada pregunta, suposto ou exercicio.
- Na valoración da proba escrita teranse en conta os seguintes aspectos:
 - * Presentación, orde e claridade expositiva das respostas
 - * Adecuación do contido da respostas co contido da pregunta.
 - * Uso axeitado do vocabulario propio da materia e uso ortográfico correcto.
 - * Concreción e precisión nas preguntas de resposta curta.
 - * Nos casos nos que se pida xustificar a resposta ou ilustrala cun exemplo, así como naqueles nos que se pida enumerar varios elementos, a puntuación poderá variar dependendo de que a resposta sexa completa ou non.
- Considérase superada a proba cando a nota sexa igual ou superior a cinco, dun total de 10 puntos.
- O centro poñerá a disposición das persoas aspirantes o equipo informático necesario para a realización da proba.

4.b) Segunda parte da proba

- A persoa aspirante que supere a primeira parte da proba pode presentarse á segunda parte, de contido práctico
- Consistirá nunha proba práctica na que o alumnado resolverá cuestións que constatarán a adquisición dos mínimos sinalados no punto 3 desta programación.
- Indicarase no enunciado do exame o valor de cada un dos apartados, así como o correspondente para cada pregunta, suposto ou exercicio.
- Considérase superada a proba cando a nota sexa igual ou superior a cinco, dun total de 10 puntos.
- O centro poñerá a disposición das persoas aspirantes o equipo informático necesario para a realización da proba.