

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015773	Muralla Romana	Lugo	2023/2024

**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	2023/2024	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 Valorouse a importancia da imaxe, a identidade corporativa, a comunicación e as relacións públicas nas empresas e nas organizacións

**Cráterios de avaliación do currículo**

CA1.7 Analízouse 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 Identifícase a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e aplicáronse as solucións organizativas adecuadas

CA2.2 Descríronse 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 Identifícanse 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 Defínense e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento

CA2.10 Valoráronse os actos protocolarios como medio coadjuvante 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 Defínense os elementos que conforman o protocolo institucional e as clases de público ao que poida dirixirse

CA3.2 Valorouse a importancia do coñecemento e do seguimento dos manuais de protocolo e relacións públicas definidos nas institucións

CA3.3 Caracterizouse o deseño, a planificación e a programación do acto protocolario en función do evento que se vaia organizar

CA3.4 Descríronse 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

Crterios de avaliación do currículo
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 Descríbóronse 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 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
CA5.1 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 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
CA5.6 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

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
CA6.1 Analizáronse as expectativas de diversos tipos de clientela e persoas usuarias
CA6.2 Definíronse 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
CA6.3 Describíronse 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
CA6.6 Definíronse 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 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
CA6.10 Mántivose 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**

<b>Resultados de aprendizaxe do currículo</b>
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
CA2.8 Defínronse 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 Defínronse 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

Crterios de avaliación do currículo
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

**Criterios 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 relacións 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 coaduvante 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.
- Descríbóronse 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.
- Defíníronse 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
- Aplicáronse 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.
- 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.
- 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.
- Definíronse 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 ocios.
- 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.