

1. Identificación da programación

Centro educativo

| Código | Centro | Concello | Ano académico |
|----------|---------------|----------|---------------|
| 36017430 | Ricardo Mella | Vigo | 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 adultos |

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

| Código MP/UF | Nome | Curso | Sesións semanais | Horas anuais | Sesións anuais |
|--------------|-----------------------|-----------|------------------|--------------|----------------|
| MP0661 | Protocolo empresarial | 2022/2023 | 9 | 158 | 189 |

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

Profesorado responsable

| | |
|--------------------------------|-------------------------|
| Profesorado asignado ao módulo | CARMEN TROITIÑO SÁNCHEZ |
| Outro profesorado | |

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Adquisición das aptitudes e actitudes necesarias para desempeñar a función de desenvolvemento do protocolo empresarial e institucional que atinxe as actividades de organización, así como a coordinación de tarefas de comunicación e relacións públicas desta tanto internas como externas que abranguen aspectos como:

- Realización e preparación de tarefas de protocolo empresarial e institucional
- Comunicación e promoción dunha boa imaxe corporativa
- Desenvolvemento de tarefas de comunicación interna e externa e das RRPPda empresa
- Realización de actividades de apoio a implantación, respecto e difusión dun código deontolóxico: discreción e confidencialidade.
- Compromiso do código ético e da RSC.
- Fomento das RRPP como elemento integrador das relacións profesionais
- Elaboración de cartas de servizo e compromiso da calidade empresarial
- Promoción de actitudes de atención ao cliente ou usuario
- Valoración da importancia de integrar a cultura da empresa na atención ao cliente



3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

| U.D. | Título | Descrición | Duración (sesións) | Peso (%) |
|------|--|------------|--------------------|----------|
| 1 | Protocolo e comunicación. Fundamentos e elementos das RRPP | | 36 | 20 |
| 2 | Técnicas de protocolo. Protocolo empresarial | | 30 | 15 |
| 3 | Protocolo institucional | | 30 | 15 |
| 4 | Coordinación actividades de apoio as relacións profesionais internas e externas. | | 30 | 15 |
| 5 | Cartas de servizo e compromisos de calidade empresarial | | 30 | 15 |
| 6 | Actitudes de atención a clientela ou as persoas usuarias. | | 33 | 20 |

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

| N.º | Título da UD | Duración |
|-----|--|----------|
| 1 | Protocolo e comunicación. Fundamentos e elementos das RRPP | 36 |

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultado de aprendizaxe do currículo | Completo |
|--|----------|
| RA1 - Caracteriza os fundamentos e os elementos de relacións públicas en relación coas situacións empresariais | SI |

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

| Criterios de avaliación |
|--|
| 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 |
| 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 |

4.1.e) Contidos

| Contidos |
|--------------------------------------|
| Protocolo e relacións públicas. |
| Identidade corporativa. |
| Imaxe corporativa. |
| Responsabilidade social corporativa. |
| Normas xerais de comportamento. |
| Expresión verbal e non verbal. |
| Medios de comunicación. |
| Etiqueta na rede (netiqueta). |

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

| N.º | Título da UD | Duración |
|-----|--|----------|
| 2 | Técnicas de protocolo. Protocolo empresarial | 30 |

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultado de aprendizaxe do currículo | Completo |
|---|----------|
| 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 | SI |

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

| Criterios de avaliación |
|---|
| CA2.1 Identifícase a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e aplicáronse as solucións organizativas adecuadas |
| CA2.2 Descríbense 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 Defíníuse e/ou cubríuse 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 Defíníronse 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 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 |

4.2.e) Contidos

| Contidos |
|--|
| Técnicas de imaxe persoal no protocolo empresarial. |
| Normas de protocolo empresarial. |
| Tipos e obxectivos dos actos empresariais protocolarios. |
| Orzamentos. |

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

| N.º | Título da UD | Duración |
|-----|-------------------------|----------|
| 3 | Protocolo institucional | 30 |

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultado de aprendizaxe do currículo | Completo |
|--|----------|
| RA3 - Caracteriza o protocolo institucional analizando os sistemas de organización e utilizando as normas establecidas | SI |

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

| Criterios de avaliación |
|--|
| CA3.1 Definíronse 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 Descríbóronse os principais elementos simbólicos e/ou de representación nos actos institucionais (bandeiras, himnos, etc.) |
| CA3.5 Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios institucionais |
| 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 |
| CA3.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados e a correcta coordinación cos servizos de seguridade das institucións implicadas nun acto protocolario |

4.3.e) Contidos

| Contidos |
|--|
| Normas legais sobre protocolo institucional. |
| Tipos e obxectivos dos actos institucionais protocolarios. |
| Orzamentos e reservas orzamentarias. |

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

| N.º | Título da UD | Duración |
|-----|---|----------|
| 4 | Coordinación actividades de apoio as relacións profesionis internas e externas. | 30 |

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultado de aprendizaxe do currículo | Completo |
|---|----------|
| RA4 - Coordina actividades de apoio á comunicación e ás relacións profesionais internas e externas, asociando as técnicas empregadas co tipo de usuario/a | SI |

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

| Criterios de avaliación |
|--|
| 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 Describíronse 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 |

4.4.e) Contidos

| Contidos |
|---|
| Relacións públicas: definición e compoñentes. |
| Normativa da organización. |
| Protocolo interno e externo. |

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

| N.º | Título da UD | Duración |
|-----|---|----------|
| 5 | Cartas de servizo e compromisos de calidade empresarial | 30 |

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultado de aprendizaxe do currículo | Completo |
|---|----------|
| RA5 - Elabora as cartas de servizos ou os compromisos de calidade e garantía axustándose aos protocolos establecidos na empresa ou organización | SI |

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

| Criterios de avaliación |
|---|
| 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 Descríbíronse 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 |

4.5.e) Contidos

| Contidos |
|--|
| Normativa de consumo. |
| Garantías do produto ou servizo. |
| Queixas, reclamacións e suxestións. |
| Principais motivos de queixas. |
| Canles de recollida de queixas, reclamacións e suxestións. |
| Manual de xestión de queixas e reclamacións. |

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

| N.º | Título da UD | Duración |
|-----|---|----------|
| 6 | Actitudes de atención a clientela ou as persoas usuarias. | 33 |

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultado de aprendizaxe do currículo | Completo |
|---|----------|
| RA6 - Promove actitudes correctas de atención á clientela ou as persoas usuarias analizando a importancia de superar as súas expectativas | SI |

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

| Criterios de avaliación |
|--|
| 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 Descríbíronse 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 Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as actuacións ao código deontolóxico da profesión |

4.6.e) Contidos

| Contidos |
|---|
| Código deontolóxico. |
| Aseguramento da reserva e a confidencialidade. |
| Sistemas de información con accesos restrinxidos. |
| Habilidades sociais na atención á clientela ou as persoas usuarias. Cultura de empresa. |
| Imaxe corporativa ante a clientela ou as persoas usuarias. |

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

-CUALIFICACIÓNS PARCIAIS TRIMESTRAIS

- Faranse 3 avaliacións coincidindo cos 3 trimestres naturais do curso.

Os seguintes criterios teranse en conta á hora de calcular a cualificación de cada período de avaliación parcial (cada trimestre).

- Proba escrita (100%) esta proba valorarase do 0 a 10 puntos. Para considerar a proba superada é imprescindible obter un mínimo de 5 puntos.
- As tarefas recomendaranse como un método mais de aprendizaxe xa que son un bon punto de partida para a superación do exame. Non serán obrigatorias nin serán puntuadas.
- A participación no foro non é obligatoria nin puntuable obxectivamente, aínda así incentivarase o alumnado a que o fagan como un método máis de aprendizaxe.

A CUALIFICACIÓN DE CADA AVALIACIÓN: Será o resultado da proba escrita, puntuable de 0 a 10 puntos. Aínda que nesta modalidade de ensino non é obrigatorio presentarse, farase fincapé na conveniencia de presentarse co obxectivo de liberar materia para o exame final de xuño.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

PROBAS DE RECUPERACIÓN

Ao finalizar o desenvolvemento do módulo realizarase unha proba presencial final no mes de Xuño. Esta proba terá que realizala o alumnado que non superase ou non se presentase as probas presenciais parciais que se realicen ao longo do curso.

PROBA ESCRITA (100%): Esta proba valorarase do 0 a 10 puntos, incluírá preguntas teóricas e supostos prácticos de todos os contidos que forman o temario do módulo.

TAREFAS. Non se puntúan.

FORO. Non se puntúa.

Aplicando os criterios de cualificación, a cualificación final do módulo obterase calculando a media aritmética das cualificacións trimestrais.

Se a situación sanitaria non permite a realización de probas de xeito presencial, éstas levaranse a cabo por medios telemáticos.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Para o alumnado de distancia e debido as súas propias características non existe esta proba extraordinaria, xa que nesta modalidade non hai perda do dereito de avaliación continua.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

- É conveniente analizar o proceso de ensino para determinar:
 - A idoneidade do deseño e do desenvolvemento da programación
 - O estudo do contexto económico-socio-cultural
 - O valor adecuado dos contidos para as UD
 - Si a metodoloxía empregada é a adecuada
 - Si os métodos de avaliación son os adecuados
 - Si a adecuación o ritmo de traballo dos alumnos é correcta.
- Para valorar o proceso podemos usar un cuestionario ao final do curso, ou táboas de observación por avaliación, e segundo os resultados servirannos para reorientar o proceso de ensino-aprendizaxe se é o caso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

- No ensino a distancia non se contempla unha avaliación inicial como tal, non obstante no primeiro mes do curso pódese facer a través do foro un estudo entre o alumnado que nos poida aportar información sobre o seu interese no ciclo/módulo, estudos anteriores, coñecementos xa adquiridos relacionados, experiencia laboral...etc
- O titor/a poderá aportarnos toda a información da que dispoña do grupo ou de alumnos concretos que considere relevante no ámbito educativo.
- Realización dun test ou preguntas de resposta curta para corroborar os coñecementos previos dos alumnos e poder avaliar posteriormente a súa progresión.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

- Si se poñen de manifesto necesidades educativas especiais para determinados alumnos debemos implementar medidas de reforzo acordes as súas necesidades, por exemplo:
- Tarefas específicas de apoio que permitan alcanzar os contidos mínimos.
 - Tarefas de ampliación para quen supere os obxectivos.
 - Tarefas de investigación, para alumnos que o requiran ..etc

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

- Unha parte moi importante é a intelixencia emocional, o que se promoverá o longo do curso.. Entendéndose hoxe en día como algo moi importante posto que o mundo laboral é completamente diferente o mundo no que están actualmente o cal é unha pequena utopía grazas as novas tecnoloxías.
- Debemos programar una serie de temas e contidos para traballar de xeito transversal a medida que imos abordando as distintas UD, procurando destacar e transmitir determinados valores. (liberdade persoal, solidariedade, tolerancia, igualdade de xénero, cidadanía democrática ...etc)

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Para o alumnado de distancia non están previstas actividades complementarias nin extraescolares polas súas propias características (alumnos procedentes de distintos puntos da Comunidade, traballadores en activo...) No obstante estos alumnos poden si o desean participar nas actividades que se programan no Centro.

10.Outros apartados

10.1) Escenario a distancia.

Este módulo conta cunha plataforma Moodle do IES Ricardo Mella na categoría de PROTOCOLO EMPRESARIAL.
Cada alumno proporcionará un nº de tlf móbil e correo electrónico. Comprobarase que os datos aportados na matrícula a través de XADE están actualizados,por si fose preciso establecer un tipo de comunicación mais inmediato, ben por protocolo Covid ou por calquera outro motivo..