

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 xeral-ordinario

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 Descríbíronse 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 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

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 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

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

- Contidos mínimos:
- Considero que todos os contidos e CA son exigibles, para alcanzar unha avaliación positiva.
- En canto os criterios de cualificación:
 - Traballo de aula. Táboas de observación directa
 - Exame: preguntas de resposta curta, tipo test, de relacionar, de recheo de contidos, de completar, táboas..etc
 - Exposición do traballo asignado. Constará dunha parte escrita e dunha parte oral. Do traballo escrito valorarase: o formato, guion, orixinalidade etc da exposición valorarase : posta en escea, coñecementos, presentación..etc Terá unha duración mínima de 30 minutos. A ponderación será un 40% para o escrito e un 60% para a parte oral.
- A avaliación será o resultado de ponderar o traballo de aula e o traballo-exposición nun 50% e o exame noutro 50%
(a forma de calificar será sempre de 0 a 10 puntos)

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

- As técnicas e instrumentos a empregar serán en xeral os seguintes:
 - Observación directa na aula: atención interese, motivación realización das tarefas asignadas ...
 - Exames escritos
 - Traballo-exposición
 - O alumnado que non supere unha avaliación positiva en primeira instancia, terá dereito a unha proba extra e/ou a actividades adicionais de recuperación propostas pola profesora que serán feitas dentro do período sinalado para tal efecto e serán valoradas.
 - Os criterios de cualificación serán os mesmos que os establecidos no apartado anterior.

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

- A avaliación continua do alumnado require a asistencia regular ás clases. Quen teña un total de faltas de asistencia ás aulas superior ó 10% do total do horario do módulo perderá o dereito a avaliación continua.
- No módulo de Protocolo Empresarial serán 16 horas ou 19 sesións de 50min.
- A proba consistirá:
 - Nunha exposición teórica dun tema elixido por sorteo entre os propostos pola profesora en relación os distintos tipos de Protocolo que conforman a programación. Tempo de preparación 2 horas.
 - Nun exame con preguntas tipo test, de resposta curta, de V ou F, de relacionar, de autocompletar, de recheo, de táboas...etc, sobre todos os contidos da materia os cales atópanse no currículo da mesma.
 - Haberá que ter correctas o 60% das preguntas para superar a proba.
- A puntuación final sería o resultado de ponderar as cualificacións obtidas na exposición teórica e a proba escrita nun 40% e 60% respectivamente

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 servíranos 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

- Sendo un grupo de segundo, tratarse na avaliación inicial as notas acadadas nas asignaturas do ano pasado así como a relación entre os compañeiros e a funcionalidade dos individuos e o grupo.
- 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

- A forma de reforzar os obxectivos programados será na aula diante do resto dos compañeiros de maneira indirecta a través da creación de situacións e escenarios que se poden crear pola falta de asimilación dos obxectivos programados, so para alumnos concretos.
- Débense de establecer as medidas necesarias para que calquera alumno poida acadar os resultados de aprendizaxe do módulo, adoptando medidas de reforzo e apoio sin que afecten de forma significativa a consecución dos RA previstos.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

- Unha parte moi importante é a intelixencia emocional, o que se promovera o largo do transcurso das clases. Entendéndose hoxe en día como algo moi importante posto que o mundo laboral e completamente diferente o mundo no que están actualmente o cal é unha pequena utopia 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

- Faranse actividades fora do entorno da aula para así ver o comportamento en un escenario diferente. Realizaráse a marxe das actividades de ensino aprendizaxe polo que a espazo/tempo se refire. Serán deseñadas para completar a formación do módulo e serán avaliadas.

-- Previstas para este curso:

- Saida extraescolar ao TSXG (de Protocolo Institucional) prevista para o 2º trimestre, aproveitando outras saídas didácticas do departamento.
- Charlas-coloquios en colaboración con outros departamentos (FOL, Orientación ou colaboracións especiais)
- Visita (de Protocolo Empresarial) ao Círculo de Empresarios.
- As actividades descritas están previstas para un escenario de completa normalidade, polo tanto realizaranse si a situación sanitaria o permite..

10.Outros apartados

10.1) Escenario presencial

Este módulo conta cunha aula virtual na plataforma Moodle do IES Ricardo Mella na categoría de PROTOCOLO EMPRESARIAL.

O alumnado unha vez que teña un usuario na plataforma, deberá ser matriculado mediante unha chave de matriculación, que realizarán eles mesmos ou por parte da profesora nos primeiros días do curso.

O curso estará organizado por UD en coherencia coa programación.

As tarefas estarán deseñadas de xeito que quede claro o modo de presentación, os prazos de entrega e a forma de cualificación.

Nas primeiras semanas de clase presencial incidirase no uso da AV, nas pautas a seguir, nos sistemas de videoconferencia e na resolución de problemas. Tamén se establecerán os grupos para o desenvolvemento das tarefas grupais.

Cada alumno proporcionará un nº de tlf móbil e correo electrónico. Comprobarase que os datos aportados na matrícula a través de XADE están actualizados.

10.2) Escenario semipresencial

Para o módulo de Protocolo Empresarial no está previsto neste centro este tipo escenario.

10.3) Escenario de confinamento

Si as circunstancias sanitarias obligasen a pasar a un sistema completamente A DISTANCIA aplicaranse as directrices do punto 10.1.

- Utilización de sistemas de videoconferencia con plataformas tipo Jitsi Meet, Zoom... ou outras proporcionadas pola consellería.
- Utilización da AVR
- A metade do horario do módulo, programarase polo sistema de videoconferencia.
- O resto do horario organizarase con tarefas e actividades propostas ao alumnado según as configuradas na programación. Estas actividades realizaranse a través da AV.