

## 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 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	CARMEN TROITIÑO SÁNCHEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

## 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
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
CA2.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar
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



**Criterios de avaliación do currículo**

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 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
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

Criterios de avaliación do currículo
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 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 Descríronse 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

## 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



**Criterios de avaliación do currículo**

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

CA2.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar

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

CA2.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados en función do tipo de acto e das persoas invitadas, e como poden afectar a organización

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

CA3.4 Describíronse 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

CA3.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados e a correcta coordinación cos servizos de seguridade das institucións implicadas nun acto protocolario

CA4.4 Analizáronse e describíronse os obxectivos e as fases do protocolo externo segundo a clientela ou as persoas usuarias

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

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

CA5.6 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

**Criterios de avaliación do currículo**

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
CA6.6 Definíronse variables de deseño universal á hora da planificación e o desenvolvemento da atención á clientela ou ás persoas usuarias
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

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

Contidos mínimos:

- Os mínimos exixibles para alcanzar unha avaliación positiva corresponden as competencias que debe adquirir o alumnado expresadas a través desta serie de resultados de aprendizaxe:

- 1.- Caracteriza os fundamentos e os dereitos de relacións públicas en relación coas situacións empresariais
- 2.- Selecciona as técnicas de protocolo empresarial aplicables describindo os elementos de deseño.
- 3.- Caracteriza o protocolo institucional analizando os sistemas de organización e utilizando as normas establecidas.
- 4.- Coordina actividades de apoio a comunicación e as relacións profesionais internas e externas asociando as técnicas empregadas co tipo de usuario/a
- 5.- Elabora as cartas de servizos e os compromisos de calidade e garantía axustándose aos protocolos establecidos na empresa ou organización.
- 6.- Promove actitudes correctas de atención a clientela ou as persoas usuarias analizando a importancia de superar as súas expectativas.

Criterios de cualificación:

- 1ª parte da proba: teórica ( tempo máximo establecido 1 hora)  
Consistirá nunha batería de preguntas (entre 40 ou 50) de resposta curta, tipo test, de recheo, de relacionar...etc. Será eliminatoria. Calificarase sobre 10 e para superala haberá que alcanzar unha puntuación igual ou superior a 5. Recoméndase o uso do libro da editorial Paraninfo.
  - 2ª parte da proba: práctica ( tempo máximo 2 horas 30 minutos)  
Consistirá no desenvolvemento dun máximo de 5 supostos prácticos sobre os distintos tipos de protocolo: institucional, empresarial, eclesiástico, militar, deportivo, real e social.  
O alumno fará unha exposición teórica de 15 minutos baseada nun dos supostos. Contará con ordenador con conexión a internet..  
Recoméndase o libro de Paraninfo.
- Superadas as dúas probas, a nota final será a resultante de aplicar a media aritmética de ambas

**4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

**4.a) Primeira parte da proba**

Consistirá nunha proba teórica a desenvolver de acordo o temario e a os contidos do Currículo. Para ser superada terá que ter unha nota de 5 puntos ou superior, dun total de 10 puntos. Será eliminatoria.

**4.b) Segunda parte da proba**

Supostos prácticos nun escenario concreto a desenvolver no protocolo a seguir, de acordo ao Currículo e aos seus contidos mínimos. Para superalo a súa nota deberá ser igual a 5 ou superior.



Esta proba solamente se desenvolverá se foi superada a primeira proba escrita.