

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	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 adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0661	Protocolo empresarial	2023/2024	6	158	189

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JOSÉ LUIS LÓPEZ VILAS, ALMUDENA LÓPEZ MUIÑO (Subst.)
Outro profesorado	ALMUDENA LÓPEZ MUIÑO

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

Da análise da realidade económica da comarca de Lemos, obsérvase un sector primario en plena expansión, sendo Monforte o centro da Ribeira Sacra, o motor económico da zona xunto co turismo que desexa coñecer o lugar onde se leva a cabo a xa famosa "viticultura heroica". Agora mesmo o turismo na zona é un sector en crecemento, que se demostra con cifras, e que xenera unha grande cantidade de emprego. Falar de etiqueta e protocolo é falar da importancia que, día a día, vai gañando nas diferentes profesións e incluso en áreas do noso desenvolvemento persoal.

Ese crecente interés leva ós responsables da educación a preparar a futuros profesionais que sexan capaces de proxectar unha imaxe, dunha entidade corporativa ou de si mesmo, e ao mesmo tempo tamén sexan capaces de responsabilizarse do desenvolvemento de calquera acto, xa sexa éste oficial, privado ou empresarial, que proxecte ós diferentes públicos a imaxe desexada; para iso é necesario que coñeza o ceremonial e protocolo para utilizalo da mellor maneira.

Tal e como sinala o artigo 7 do Decreto 204/2013: "As persoas que obteñan o título de técnico superior en Asistencia á Dirección exercerán a súa actividade ao lado dun ou máis membros directivos ou executivos, ou ben dun equipo de traballo (departamento, proxecto, grupo, etc.) nun contexto de crecente internacionalización. Ten un papel basicamente interpersoal, organizativo e administrativo, que pode desenvolverse en calquera tipo de organización (empresas nacionais ou internacionais, asociacións, axencias gobernamentais, entidades do sector público ou privado, domésticas ou internacionais), que dan cabida a este tipo de profesional.

Tomando en conta o seu papel específico de apoio a un superior ou grupo de traballo, o persoal asistente de dirección traballa habitualmente por conta allea e actúa só ou formando parte da estrutura dun equipo, e de xeito independente total ou parcialmente.

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Asistente á dirección.
- Asistente persoal.
- Secretario/a de dirección.
- Asistente de despachos e oficinas.
- Asistente xurídico/a.
- Asistente en departamentos de recursos humanos.
- Administrativo/a na Administración e en organismos públicos."

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. Selección de técnicas de protocolo. Protocolo empresarial	Protocolo. Técnicas de protocolo empresarial	35	20
2	Relacións públicas	Fundamentos e elementos das relación públicas	35	20
3	Protocolo institucional.	Técnicas de protocolo institucional	35	20
4	Comunicacións e relacións profesionais	Actividades de apoio á comunicación e ás relacións profesionais	34	15
5	Servizos de calidade e garantía	Cartas de servizo e compromisos de calidade empresarial	25	15
6	Atención ao cliente e outras persoas usuarias	Promoción de actitudes de atención á clientela	25	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Protocolo. Selección de técnicas de protocolo. Protocolo empresarial	35

4.1.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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identificouse 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 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 Defínense 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

4.1.e) Contidos

Contidos
Normas de protocolo empresarial.
Tipos e obxectivos dos actos empresariais protocolarios.
Orzamentos.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Relacións públicas	35

4.2.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

4.2.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

4.2.e) Contidos

Contidos
Protocolo e relacións públicas.
Identidade corporativa.
Imaxe corporativa.
Responsabilidade social corporativa.
Normas xerais de comportamento.
Técnicas de imaxe persoal no protocolo empresarial.
Expresión verbal e non verbal.
Medios de comunicación.
Etiqueta na rede (netiqueta).

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Protocolo institucional.	35

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	Comunicacións e relacións profesionais	34

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	Servizos de calidade e garantía	25

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 Descríbironse 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	Atención ao cliente e outras persoas usuarias	25

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 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
CA6.6 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

Os contidos mínimos exigibles veñen expresados nos CA en cada unidade didáctica.

En termos xerais:

- A cualificación será numérica, entre 1 e 10 puntos.
- Consideraranse positivas as puntuacións iguais ou superiores a 5 puntos.

Os criterios de cualificación basearanse en dous tipos de rexistros:

A) O TRABALLO INDIVIDUAL REALIZADO (30%): Exercicios de clase, exemplos, actividades, cuestionarios ou problemas que terán que resolver ademais de preguntas teóricas e/ou traballos que terán que realizar dentro e fóra das horas de clase, así como as exposicións dos mesmos. Terase en conta a participación activa na clase, así como a iniciativa e comportamento correcto tanto co resto dos alumnos como coa profesora.

OS TRABALLOS DEBEN SER ORIXINAIS E CITAR SEMPRE AS FONTES OU BIBLIOGRAFÍA.

B) PROBA ESCRITA (70%): En cada avaliación realizarase unha ou máis probas escritas, a criterio da profesora. Se se realiza máis dunha proba, para obter a nota desta parte para o cálculo da nota da avaliación, fárase a media ponderada entre as probas realizadas. Realizará o exame ou exames propostos dos contidos mínimos de c/UD, esta nota, suporá o 70% da nota total.

Para poder sumar os criterios de traballo á proba escrita, requírese ter como mínimo un 5 en devandita proba ou na media das probas (se se realiza máis dunha proba en cada avaliación).

Con carácter xeral realizarase como mínimo unha proba escrita por avaliación, e unha recuperación se fora necesario. En caso de que o/a alumno/a non alcance a cualificación mínima (un 5) suspenderá directamente a avaliación. En caso de avaliación negativa, farase unha recuperación por trimestre, antes da seguinte avaliación, e posterior á entrega dos boletíns oficiais. A nota da recuperación será aprobado ou suspenso.

A nota final será a media das cualificacións obtidas nas avaliacións, se o alumnado suspende algunha parte ou partes, deberá presentarse ao exame final de xuño so coa parte ou partes suspensas. E o alumnado que teña todas as avaliacións suspensas irá a proba de xuño con toda a materia, e nese caso a cualificación entón, será de 0 a 10 da proba escrita, sendo necesario acadar un 5 para superar o módulo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O/A alumno/a que non supere algunha das avaliacións realizadas:

Realizará como mínimo, unha proba de recuperación por avaliación, de modo que superada esta (puntuación =>5) queda superada a avaliación correspondente, e un exame final (no caso de non superar o módulo coas dúas avaliacións anteriores).

Estas probas de cada avaliación pendente, realizaranse na data que se determine dentro do período lectivo da avaliación seguinte.

O procedemento de avaliación basearase no resultado de probas obxectivas consistentes en cuestións e/ou supostos prácticos relacionados cos contidos do módulo, que se cualificarán con: APTO ou NON APTO e que se realizará segundo o calendario establecido para as mesmas.

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

Segundo artigo 25.3 da Orde de 12 de xullo de 2011, o número de faltas inxustificadas que implica a perda do dereito á avaliación continua no módulo Protocolo Empresarial será do 10% respecto da súa duración total, é dicir, 19 sesións dun total de 189 sesións. Este alumnado ten dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final do módulo. Esta proba terá a mesma estrutura, organización e criterios de cualificación que os establecidos na ORDE do 5 de abril de 2013 pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e técnico superior de ciclos formativos de formación profesional establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación. Consistirá nunha proba escrita teórico-práctica que englobará tódolos contidos vistos nas avaliacións ordinarias que se cualificará de 0 a 10 puntos, de acordo cos criterios de corrección que se establezan na mesma. Para superar o módulo deberá obter unha puntuación mínima de cinco puntos.

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

A autoavaliación do profesorado debe ser unha práctica constante e continua, adoita ser un proceso interno, de reflexión intrínseca e de necesidade esencial no traballo do profesorado.

A presente programación avaliarase mediante o procedemento establecido polo control do sistema de calidade establecido no centro. Dito control realízase principalmente por medio do cumprimento dos seguintes documentos:

- Enquisa para a avaliación do profesor, que é unha autoavaliación dos alumnos da materia sobre as actividades docentes realizadas polo profesor.
 - Actividades de aula desenvolvidas, que recolle a información sistemática sobre as actividades docentes realizadas polo profesor e emitida polo mesmo, para realizar un autocontrol de ditas actividades.
 - Recollida de datos para a xunta de avaliación, que recolle as conformidades/non conformidades e as actuacións derivadas das non conformidades referentes ó alumnado (suspensos) e cumprimento da programación.
 - Memoria fin de curso, na que, entre outros temas, trátase da porcentaxe da programación impartida, a realización de modificacións na mesma e as propostas de mellora para o seguinte curso académico.
- Ademais, en reunións de departamento, o longo do curso, realizarase o seguimento e control da programación, tomando as medidas oportunas se é o caso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao inicio de curso, consultarase co Departamento de Orientación para coñecer se existen dificultade con algún alumno/a respecto á expresión oral ou escrita, a capacidade de abstracción, a correcta utilización das fontes de información, a utilización da lóxica na resolución de problemas, o dominio das técnicas de estudo máis elementais, etc. Esta avaliación inicial serve para detectar o nivel do alumnado antes de comezar o curso e os problemas de aprendizaxe concretos que pode presentar o alumnado. como instrumento pódense utilizar probas escritas mediante cuestionarios sinxelos, entrevistas...

Realizarase unha avaliación inicial na que, entre outros aspectos se terán en conta:

- Expediente do alumno/a
- Recadas a motivación do alumno/a sobre o módulo, se ten ou non experiencia laboral.
- Indagar acerca de coñecementos básicos que o alumnado puidera ter en relación cos contidos deste módulo.

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

As medidas de atención a diversidade nesta materia poderán concretarse en:

- Promover a aprendizaxe significativa.
- Planificar actividades variadas e con diferentes niveles de dificultade e profundidade.

Tendo en conta os distintos motivos da atención a diversidade levaranse a cabo as seguintes accións:

Alumnado con altas capacidades:

O alumnado que posúa estas características e/ou a aqueles e aquelas que pola súa capacidade ou experiencia teñan un nivel claramente superior ao resto da clase, proporcionaráselles actividades específicas que permitan desenvolver o seu intelecto da forma máis axeitada.

Alumnado con dificultade de aprendizaxe:

Aos alumnos que presenten dificultades de aprendizaxe trataráselles de orientar cara a realización de actividades máis básicas que cumpran os obxectivos marcados para o módulo. Proporcionaráselles información de apoio adecuada ao seu nivel.

Alumnado con discapacidade física:

Con respecto a los alumnos que presenten algunha discapacidade física. Segundo sexa esta temporal o permanente, actuarase de diferente forma. Para as discapacidades físicas permanentes realizaranse as adaptacións curriculares que sexan oportunas, baseadas na adaptación dos espazos, aspectos físicos, equipamento e recursos. No caso de discapacidades físicas temporais realizarase a adaptación que se considere máis adecuada para cada caso particular durante o tempo que dure a discapacidade.

Alumnado estranxeiro:

No caso de alumnos estranxeiros con problemas de comunicación asociados a linguaxe, aínda que a materia será impartida en galego, explicaráselle en castelán si fose necesario.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Os aspectos transversais presentan contidos educativos fundamentais, que coa actual crise de valores xustificanse dentro do marco social, xa que corresponden a un proxecto válido de sociedade e han de estar presentes en toda práctica docente desde calquera ámbito. Non se trata na Formación Profesional de variar os contidos dalgúns módulos senón de encheiros todos cunha óptica necesaria para a formación.

- Educación Moral e Cívica: preténdese que se reflicta na clase normas e aptitudes para a convivencia.
- Educación para a non discriminación por sexos: o obxectivo é que os alumnos/as sexan conscientes da igualdade de dereitos e deberes independentes do sexo da persoa.
- Educación ambiental: Búscase concienciar ao alumnado de que as empresas hai que crealas preservando o medio ambiente para evitar impactos no medio que afecten a xeracións futuras.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Proporase a participación en actividades programadas polo departamento e/ou a dirección do centro que supoñan interaccionar con outras realidades diferentes ao seu contexto habitual: visitas a empresas, viaxes culturais, A oferta de actividades dependerá das ofertas que as distintas institucións e organismos programen (feiras, xornadas, charlas con temática relacionadas co currículo...etc.) e da adecuación da execución da programación á temporalización.

10. Outros apartados

10.1) Libro de referencia

"Protocolo Empresarial" M^a Soledad Muñoz Boda. Editorial Paraninfo. ISBN: 978-84-283-4018-2