CICLO FORMATIVO
GRADO SUPERIOR ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
0661 – PROTOCOLO EMPRESARIAL.

1. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS

UNIDAD DE COMPETENCIA

UC0983_3	Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

COMPETENCIAS PROFESIONALES ASOCIADAS AL MÓDULO:

d	Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.
f	Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.
j	Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
k	Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
q	Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
s	Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO

d	Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.
f	Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.
j	Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
k	Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
r	Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
u	Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1	Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	30%
RA 2	Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.	20%
RA 3	Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.	10%
RA 4	Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	20%
RA 5	Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	10%
RA 6	Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	10%

3.CRITERIOS EVALUACION

1	a	Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
1	b	Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.
1	c	Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.
1	d	Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
1	e	Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.
1	f	Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.
1	g	Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización.
2	a	Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.
2	b	Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.
2	c	Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.
2	d	Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.
2	e	Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.
2	f	Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
2	g	Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.
2	h	Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
2	i	Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.
2	j	Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.

2	k	Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.
3	a	Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.
3	b	b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.
3	c	Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.
3	d	Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).
3	e	Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
3	f	Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
3	g	Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.
3	h	Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.
3	i	Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
3	j	Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.
3	k	Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.
4	a	Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa (“stakeholders”).
4	b	Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).
4	c	Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.
4	d	Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.
4	e	Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.

4	f	Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.
4	g	Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.
4	h	Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.
4	i	Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.
4	j	Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.
5	a	Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto.
5	b	Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.
5	c	Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.
5	d	Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
5	e	Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
5	f	Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.
5	g	Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.
5	h	Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/ usuario.
6	a	Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.
6	b	Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario, incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.
6	c	Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/ usuario.
6	d	Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
6	e	Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
6	f	Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.
6	g	Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección.
6	h	Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.
6	i	Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.
6	j	Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

4. CONTENIDOS

1	Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas.	RA 1
2	Selección de técnicas de protocolo	RA 2
3	Caracterización del protocolo institucional	RA 3
4	Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales	RA 4
5	Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial	RA 5
6	Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario	RA 6

5 PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

A.- PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Evaluación continua

Para llevar a cabo el proceso de evaluación se combinarán actividades y pruebas tanto teóricas como prácticas.

Se considerará que el alumno ha superado el módulo si obtiene una calificación igual o superior a 5 en TODOS los Resultados de Aprendizaje que forman parte del mismo, en cuyo caso, se calculará la calificación siguiendo el porcentaje asignado a cada uno de los resultados de aprendizaje. Todo ello, al objeto de garantizar la verificación de la adquisición de los resultados de aprendizaje de la oferta formativa establecida en el artículo 18 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.

En el caso de que no se obtenga una calificación igual o superior a 5 en cada resultado de aprendizaje, la calificación máxima del módulo profesional será de 4 puntos.

Las pruebas escritas serán preferiblemente de tipo test, respuesta corta o de medio desarrollo, y se marcará claramente la penalización por pregunta en blanco o fallida.

1. La evaluación será continua, se adaptará a las diferentes modalidades y metodologías de aprendizaje, y deberá basarse en la comprobación de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas en el currículo. En todo caso, se llevará a cabo de acuerdo con lo recogido en los artículos 18, 93 y 107 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.

2. El grado D contará con dos convocatorias anuales de evaluación para cada módulo profesional.

Para superar la prueba en conjunto deberán obtenerse como mínimo el 50% de la nota en cada una de las partes. Es decir, la evaluación será positiva con una nota igual o superior a 5 puntos.

Para los resultados de aprendizaje realizados en las empresas, se tendrá en cuenta el INFORME DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL TUTOR DUAL DE EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO considerando como un 10 si están superados y un 0 si no están superados

Evaluaciones parciales (1ª, 2ª 3ª evaluación)

Se tendrán en cuenta las unidades de trabajo vistas en cada evaluación y el porcentaje de resultados de aprendizaje vistos en ese momento, siguiendo los criterios citados anteriormente (calificación igual o superior a 5 en los resultados de aprendizaje).

Evaluaciones finales

Para la primera evaluación final se tendrán en cuenta todas las unidades de trabajo y resultados de aprendizaje.

Para la segunda evaluación final se evaluarán los resultados de aprendizaje no superados en la anterior evaluación final y para la superación del módulo profesional se tendrán en cuenta tanto los resultados de aprendizaje superados con anterioridad como el resultado obtenido en los resultados de aprendizaje que estaban pendientes de superación.

Imposibilidad de aplicar la evaluación continua

- El alumno/a perderá el derecho a la evaluación continua cuando el número de faltas de asistencia injustificadas sobrepase el 15% de la asistencia total anual de este módulo o por la no realización y entrega de trabajos (80% o más).

- Los alumnos/as tendrán derecho a la realización de una única prueba objetiva en junio de todos los contenidos programados para el módulo en cuestión. Este será el único instrumento de calificación representando la nota obtenida el 100% de la calificación.

B.- CALIFICACIÓN

El alumno debe demostrar que ha adquirido todos los resultados de aprendizaje, no existiendo la posibilidad de compensar unos con otros. Se considera que un resultado de aprendizaje ha sido adquirido cuando obtenga una calificación igual o superior a 5, de conformidad con el artículo 12.2 de la Orden EDU/1575/2024, de 23 de diciembre.

a) La prueba específica de evaluación, versará sobre los contenidos y actividades desarrollados en clase. Se valorará de 1 a 10.

b) La calificación de las actividades (casos prácticos, retos, trabajos en grupo, etc.). Se valorará de 1 a 10.

c) Trabajo diario (ejercicios en el aula, trabajos en grupo, etc.). Se valorará de 1 a 10.

Para aprobar cada evaluación del módulo será necesario obtener al menos 5 puntos ponderados según lo anterior. Y para poder superar cada trimestre, se deberá obtener al menos 5 puntos en la prueba específica, 5 en las actividades y 5 en el trabajo diario. De no ser así, la evaluación estará suspensa.

En el examen escrito, por faltas de ortografía se restará de la nota de examen 0,15 por cada falta y 0,10 por cada tilde.

Las actividades propuestas deberán ser entregadas obligatoriamente en las fechas indicadas. La entrega fuera de plazo conllevará la no calificación del trabajo.

La nota final del curso se formará con las notas ponderadas obtenidas en las 3 evaluaciones, siempre que hayan sido superadas cada una de ellas. Las calificaciones de un trimestre no compensarán las de otro que estuviera suspenso.

CALIFICACIÓN EVALUACIÓN CONTINUA

Se llevará a cabo una evaluación por trimestre, con el fin de informar al alumno de su progreso. La nota será proporcional o prorrateada según el porcentaje obtenido en cada resultado de aprendizaje. (calificación igual o superior a 5 en los resultados de aprendizaje).

C.- ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

ALUMNOS CON EVALUACIÓN PARCIAL SUSPENSA

Al objeto de favorecer que el alumno pueda superar sus dificultades, para los alumnos con evaluación parcial suspensa del módulo profesional se celebrarán actividades de recuperación parcial para los resultados de aprendizaje no superados (cada alumno según sus resultados de aprendizaje no superados).

La calificación obtenida en la recuperación para cada resultado de aprendizaje sustituirá a la que se hubiera obtenido con anterioridad (siempre que sea superior a la que se obtuvo).

ALUMNOS CON EL MÓDULO PROFESIONAL NO SUPERADO DESPUÉS DE LA PRIMERA EVALUACIÓN FINAL

El alumnado que no supere el módulo en la primera convocatoria final deberá presentarse a la segunda convocatoria final. Los alumnos en esta situación serán informados de las actividades de recuperación de aprendizajes diseñadas, permitiendo así la mejora de su aprendizaje para que puedan superar el módulo profesional, de acuerdo con el sistema de recuperación (cada alumno según sus resultados de aprendizaje no superados).