

PROGRAMACIÓN de PROTOCOLO EMPRESARIAL

IES BEATRIZ DE SUABIA

Departamento de Administración de Empresas

Módulo	0661. Protocolo Empresarial
Ciclo	Ciclo superior de Asistencia a la Dirección
Regulación	RD 1582/2011 y Orden autonómica de 29 de julio de 2015
Duración	147 horas

Unidades de competencia acreditables	Unidades de competencia → Módulo 0661 PE
	UC0982_3 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la Dirección UC0983_3 Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la Dirección en materia de organización

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales f), j), k), r), t) y u) del ciclo formativo, y las competencias f), j), k), q) y s) del título.

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

▪ En qué consiste el protocolo empresarial:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de desarrollo del protocolo empresarial e institucional que atañe a las actividades de la organización, así como la coordinación de tareas de comunicación y relaciones públicas de ésta, tanto internas como externas, que incluyen aspectos como:

Realización y preparación de aspectos relacionados con el protocolo empresarial e institucional.

Comunicación y promoción de la imagen corporativa.

Desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y las relaciones públicas de la empresa.

Actividades de apoyo a la implantación, respeto y difusión del código deontológico de la organización y los compromisos de responsabilidad social corporativa.

Los procedimientos de creación y gestión de cartas de servicio.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad, especialmente aquellos que tengan relación con actividades externas y de relación con otros ámbitos sociales.

▪ **Cuáles son las líneas de aprendizaje del módulo:**

<i>Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:</i>
El análisis y aplicación de técnicas de comunicación y protocolo empresarial e institucional.
El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
El análisis de los principios y tendencias en la creación y aplicación de las cartas de servicios empresariales.
El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

▪ **Qué resultados se esperan obtener del aprendizaje del módulo:**

<i>Resultados de aprendizaje del módulo 0661:</i>
RA1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.
RA2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
RA3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.
RA4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
RA5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.
RA6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

• **Metodología**

El trabajo en el aula se basará en los siguientes aspectos metodológicos:
Cada unidad didáctica se iniciará detectando el punto de partida o conocimientos previos del alumnado, junto con las expectativas o intereses respecto al tema.
Se hará una introducción general con explicaciones breves y esquemáticas de los diferentes aspectos del temario, mostrando claramente lo principal de lo accesorio y los objetivos que se pretenden alcanzar.
Participación continua y activa del alumno de manera que éste sea el protagonista de su propio aprendizaje. Se fomentará el dialogo comprobando, con ello, el grado de comprensión y de conocimientos que sobre los mismos tiene el alumno.
En cualquier momento el alumno debe tener facilidad para preguntar e intervenir en clase.
Se realizarán referencias continuas a la práctica del protocolo en el ámbito empresarial e institucional.
Se elaborarán por parte del alumno documentos y presentaciones relacionados con el protocolo empresarial e institucional.

Consideraciones metodológicas para el curso 2020-21:

De acuerdo con lo establecido en la Circular de 3 de Septiembre de 2020, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a medidas de flexibilización curricular y organizativas para el curso escolar 2020/2021, y habiendo decidido el Claustro del I.E.S. Beatriz de Suabia, reunido el 14 de septiembre, la adopción del modelo C de semipresencialidad, para, entre otras etapas educativas, la Formación Profesional Inicial, que implica la asistencia al centro en días alternos de los alumnos de cada clase repartidos en dos grupos en similar número, se adaptará la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje de la siguiente forma:

- Las pruebas objetivas se realizarán de forma presencial, el resto de actividades y supuestos prácticos evaluables, se realizarán de forma presencial o telemática en función de la naturaleza de los mismos, y de las exigencias de temporalización impuestas por la modalidad semipresencial.
- Se respetarán en todo caso los criterios y la ponderación a través de los instrumentos de evaluación descritos en la presente programación.
- Se priorizará la explicación de los contenidos fundamentales y de mayor dificultad en el aula, así como la aclaración de dudas y corrección de actividades. Fuera del aula se realizarán preferentemente las tareas y trabajos de desarrollo y refuerzo, propuestos por el profesorado, para afianzar y trabajar los contenidos impartidos, así como para adquirir las competencias y resultados de aprendizaje asociados al módulo.

En el supuesto de que la autoridad competente determinara la suspensión de la actividad lectiva presencial al alumnado afectado por la presente programación, la evaluación se adaptará a la modalidad a distancia de la siguiente forma:

- Las pruebas objetivas y las actividades y supuestos prácticos evaluables, se realizarán de forma telemática mediante las herramientas telemáticas que se consideren adecuadas.
- Se respetarán en todo caso los criterios y la ponderación a través de los instrumentos de evaluación descritos en la presente programación, si bien, la evaluación se ceñirá a los contenidos y resultados de aprendizaje que puedan considerarse imprescindibles, durante el tiempo que se prolongare dicha situación. El profesorado que imparte este módulo seleccionará, llegado el caso, el listado de contenidos y resultados básico de forma consensuada y durante el tiempo que se prolongare la situación de imposibilidad de asistencia al aula.
- El equipo educativo de cada grupo consensuará el ritmo de realización de tareas a fin de racionalizar el tiempo disponible entre los módulos, llegado el caso.

▪ Qué criterios se siguen para evaluar los resultados:

El RD que regula el título describe los criterios de evaluación de los RRAA.
El resultado numérico final indica el nivel alcanzado y se obtiene según las pautas que aparecen en esta programación.

Normativa básica de evaluación

- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Reales Decretos y Ordenes que regulan los Títulos de cada Ciclo Formativo.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Instrucción de 15 de junio de 2020, de la Dirección General de Formación Profesional, relativa a las medidas educativas que adoptar en el inicio del curso 2020/2021 para las enseñanzas de Formación Profesional.
- Instrucción 10/2020, de 15 de junio, de la dirección general de ordenación y evaluación educativa relativa a las medidas educativas a adoptar en el inicio del curso 2020/2021 en los centros docentes andaluces que imparten enseñanzas de régimen general.

0661. Planificación general

UD	Temática	RA	Temp	Ponderación
1	Relaciones Públicas	1	30 h	20%
2	Protocolo Social	4	30 h	20%
3	Protocolo Empresarial	2	30 h	20%
4	Protocolo Institucional	3	42 h	30%
5	Servicio y Atención al Cliente	5,6	15 h	10%

UNIDADES DIDÁCTICAS

Se expone a continuación un cuadro para cada unidad didáctica en el que se refleja la temporalización de dicha unidad y la ponderación que tiene en el conjunto de la calificación del curso (las cinco UD suman 100%). En el mismo cuadro se indica el o los resultados de aprendizaje con los que está relacionada dicha unidad y la ponderación de cada RA (PR) en dicha unidad (los RA de cada unidad suman 100%). A su derecha cada uno de los criterios de evaluación contemplados por la legislación para dicho RA, con la ponderación de cada criterio (PC) respecto de ese RA (los criterios de evaluación de cada RA suman 100%). A su derecha los instrumentos de evaluación asociados a cada criterio.

Debajo de este cuadro individual para cada unidad, se exponen los contenidos de dicha unidad didáctica.

UNIDAD 1. FUNDAMENTOS Y ELEMENTOS DE LAS RELACIONES PUBLICAS				
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%			30 HORAS	
R.A.	PR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	100	Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.	20	Actividad individual
		Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.	20	Actividad individual
		Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones	10	Actividad individual
		Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones	10	Actividad grupal Realización prueba escrita
		Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	10	Actividad individual
		Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige	20	Actividad individual
		Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización	10	Actividad grupal Realización prueba escrita

CONTENIDOS UD 1

- 1.Relaciones públicas. Origen e historia. Definiciones.
- 2.Recursos empleados en las relaciones públicas
- 3.Identity e imagen corporativas. Componentes.
- 4.Creación de un manual de identidad corporativa.
- 5.Medios de comunicación. Clasificación y público objetivo.
- 6.El gabinete de prensa o comunicación en las organizaciones.

UNIDAD 2. PROTOCOLO SOCIAL

PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%			30 HORAS	
R.A.	PR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	100	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.	10	Actividad individual
		Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).	20	Actividad individual
		Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.	10	Realización prueba escrita
		Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.	10	Actividad grupal
		Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.	10	Realización de trabajo escrito
		Se han analizado las técnicas de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.	20	Realización de trabajo escrito
		Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.	10	Realización de trabajo escrito
		Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al <u>código deontológico de la profesión.</u>	10	Realización de prueba escrita

CONTENIDOS UD 2

1. Normas generales de comportamiento. Saber ser, saber estar, saber funcionar, entre otras.
2. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
3. Expresión verbal y no verbal.
4. Normas de la organización.
 - El saber estar y la educación.
 - La indumentaria y la etiqueta.
 - Los saludos, las presentaciones, las despedidas y los tiempos.
 - Las invitaciones. El anfitrión o anfitriona y los invitados.
 - Técnicas de dinamización e interacción grupal.
5. Protocolo interno. Objetivos y fases.
 - Las visitas.
 - Los regalos de empresa.
6. Protocolo externo. Objetivos y fases.
 - Tipos de actos. Comidas de trabajo, inauguraciones, conmemoraciones, aniversarios, entre otros.
 - Atención al cliente/usuario y al proveedor.
 - Técnicas de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.
7. Confidencialidad y privacidad. Sistemas de información con accesos restringidos.
8. Etiqueta en la red (Netiqueta).

UD 3 PROTOCOLO EMPRESARIAL				
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 20%			30 HORAS	
R.A.	PR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido	100	Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas	10	Actividad individual
		Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.	5	Exposición oral
		Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.	10	Actividad grupal
		Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.	20	Actividad individual
		Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	10	Actividad individual
		Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.	10	Actividad individual
		Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.	10	Actividad individual
		Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	10	Actividad individual
		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	5	Exposición oral
		Se han valorado los actos protocolarios como medio	5	Actividad grupal

		coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa		
		Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización	5	Realización prueba escrita

CONTENIDOS UNIDAD 3

1. Protocolo. Origen e historia del protocolo en Europa y en España

Definiciones. Clases de protocolo

2. El servicio de protocolo en las organizaciones

3. Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Actos protocolarios nacionales e internacionales.

4. Técnicas de protocolo empresarial

- Técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios.
- Programa y cronograma de un acto protocolario
- Documentación necesaria en los actos empresariales protocolarios
- La seguridad en los actos empresariales protocolarios
- Presupuestos.

5. Creación y diseño de un manual de protocolo

6. Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios. Desviaciones y medidas de corrección.

UD 4. PROTOCOLO INSTITUCIONAL				
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 30%			42 HORAS	
R.A.	PR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.	100	Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.	10	Actividad individual
		Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.	10	Actividad individual
		Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.	10	Actividad grupal
		Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).	10	Actividad individual
		Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.	5	Actividad individual
		Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	10	Actividad grupal
		Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.	10	Actividad individual
		Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.	10	Actividad grupal

		Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.	10 Actividad grupal
		Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.	10 Realización actividad y exposición grupal
		Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	5 Actividad grupal Prueba escrita

CONTENIDOS UD 4

- 1.El protocolo institucional. Clases y características.
- 2.Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios.
- 3.Normas legales sobre protocolo institucional.
 - La presidencia en los actos.
 - Las precedencias oficiales en España.
 - Los tratamientos honoríficos y el protocolo de las autoridades.
 - Elementos simbólicos y/o de representación. Las banderas, himnos, escudos, entre otros.
- 4.Diseño, planificación y organización de actos protocolarios institucionales
- 5.Documentación necesaria. Procedimientos y plazos en los trámites necesarios.
- 6.Presupuestos y reservas presupuestarias.
- 7.Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios institucionales
- 8.La seguridad en los actos protocolarios institucionales.

UD 5 CARTAS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A CLIENTES				
PONDERACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA 10%			15 HORAS	
R.A.	PR	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PC	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RA5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	60	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.	20	Actividad individual
		Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.	20	Actividad individual
		Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias y su importancia.	20	Actividad individual
		Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.	20	Actividad individual
		Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario.	20	Actividad individual
RA6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	40	Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.	10	Actividad individual
		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	10	Actividad individual
		Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.	20	Actividad individual
		Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	10	Actividad individual
		Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes,	10	Actividad individual

		superiores y compañeros.		
		Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependen del asistente de dirección.	10	Actividad individual
		Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.	10	Actividad individual
		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.	10	Actividad individual
		Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	10	Actividad individual

CONTENIDOS UD 5

1. Normativa de consumo.
2. Centros de atención al cliente.
3. Fases para la implantación de un servicio de atención al cliente. Control de calidad.
4. Garantías del producto/servicio. Cartas de servicios y compromisos de calidad.
5. Quejas, reclamaciones y sugerencias. Manual de gestión.

1. Código deontológico.
2. Variables de planificación en la atención al cliente/usuario
3. Habilidades sociales en la atención cliente/usuario. Cultura de empresa.
4. Aseguramiento de la reserva y confidencialidad. Sistemas de información con accesos restringidos.

RECUPERACIÓN

Una vez realizada la evaluación de cada unidad didáctica, aquellos que no hayan superado la materia evaluada, tendrán la posibilidad de recuperarla mediante la realización de otra prueba de igual grado de dificultad y/o actividades similares a las realizadas en las unidades correspondientes.

El alumnado que no supere el módulo en la última evaluación parcial, asistirá a las clases que se programen hasta la celebración de la evaluación final. En ellas se incidirá especialmente en los objetivos no alcanzados, a fin de que puedan ser superados. Al final del proceso se realizará una prueba de evaluación para comprobar la consecución de dichos objetivos

La evaluación y calificación final estará basada en los resultados de todo el proceso de aprendizaje y en la consecución de los resultados de aprendizaje.

MEDIDAS DE ATENCION A LA DIVERSIDAD

Cuando se dé la circunstancia de que este módulo sea cursado por alumnos o alumnas que presenten necesidades específicas de apoyo educativo pertenecientes a alguna de las siguientes tipologías:

- Discapacidad física
- Discapacidad sensorial (auditiva o visual)
- Trastornos generalizados del desarrollo
- Trastornos por déficit de atención y precise de alguna adaptación, tanto metodológica como de adecuación de los procesos de evaluación, el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Solicitar información al Departamento de Orientación del centro, acerca de las necesidades que presenta el alumno discapacidad que presenta el alumno según su informe de evaluación psicopedagógica.
2. Facilitar el acceso del alumno o alumna al currículo realizando, en colaboración con la Dirección y la Jefatura de Estudios, aquellas modificaciones que sean necesarias en cuanto a necesidades de recursos humanos, distribución de los espacios, disposición del aula, equipamientos, recursos didácticos, métodos de comunicación alternativa, etc...
3. Determinar las posibles adaptaciones que se le pueden aplicar en metodología, actividades y técnicas de evaluación, siempre que no afecten a la consecución de los objetivos del módulo ni a criterios de evaluación de los mismos ya que éstos deben ser alcanzados por todo el alumnado.
4. Proporcionar información, orientación y asesoramiento al alumno y a su familia.
5. Involucrar al resto del grupo para facilitar la integración del alumno en el aula
6. Tomar las medidas necesarias para garantizar que el alumno tenga acceso a las diferentes pruebas de evaluación y sea valorado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

MATERIALES DIDÁCTICOS

Texto de consulta: No hay un libro de texto fijado en el módulo. La materia se impartirá preferentemente mediante apuntes y material escrito y audiovisual que se facilite a los alumnos.
Textos legales y normativa aplicable.
Formularios y modelos reales o extraídos de las correspondientes páginas web.
Videos y fragmentos de obras audiovisuales que pongan de manifiesto aspectos del temario
Charlas de personas relacionadas con el desempeño profesional del área que acudan al centro
Visitas a empresas o instituciones relacionadas con el módulo