

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre. (BOE 15/12/2011).

Currículo: ORDEN de 15 de noviembre de 2013. (BOA 04/12/2013).

MÓDULO: PROTOCOLO EMPRESARIAL

Para la preparación del módulo Protocolo Empresarial se aconseja el estudio de algún libro de texto para que el aspirante se haga una idea lo más ajustada posible de los contenidos de la materia. Cualquier manual responde a los contenidos del módulo que legalmente se establecen en el Real Decreto de Enseñanzas mínimas y la Orden del currículo y que deben consultarse.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.
- c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.
- d) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- e) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.
- 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. 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.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.
- 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.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre. (BOE 15/12/2011).

Currículo: ORDEN de 15 de noviembre de 2013. (BOA 04/12/2013).

- c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.
- d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.
- e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.
- f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo. g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.
- h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- 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.
- 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.
- 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. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.
- b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.
- c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.
- d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).
- e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
- f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.
- h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.
- i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre. (BOE 15/12/2011).

Currículo: ORDEN de 15 de noviembre de 2013. (BOA 04/12/2013).

j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.

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. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

Criterios de evaluación:

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").

b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, salud, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).

c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.

d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.

e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.

f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.

g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.

h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.

i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.

Criterios de evaluación:

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.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre. (BOE 15/12/2011).

Currículo: ORDEN de 15 de noviembre de 2013. (BOA 04/12/2013).

- b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.
- c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.
- d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.
- h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario.

6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.
- 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.
- c) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.
- g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección.
- h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.
- 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.
- j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre. (BOE 15/12/2011).

Currículo: ORDEN de 15 de noviembre de 2013. (BOA 04/12/2013).

TIPO DE PRUEBA Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

La prueba consta de los siguientes tipos de preguntas:

- Preguntas de tipo test con penalización.
- Preguntas teóricas o prácticas relativas al contenido del módulo.

En el enunciado del examen se especificará de forma clara la puntuación asignada a cada pregunta.

El examen estará puntuado sobre 10 puntos.

El examen se considera superado cuando en dicha prueba se haya obtenido, al menos, una calificación de 5 puntos.

La hoja de respuestas, así como las hojas con las preguntas deberán entregarse a la finalización de la prueba.

EL CONTENIDO SOBRE EL QUE SE EVALUARÁ EN LA PRUEBA ANTES DESCRITA ES EL QUE CONSTA EN LA:

[ORDEN de 15 de noviembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección para la Comunidad Autónoma de Aragón](#)

MATERIAL NECESARIO PARA REALIZAR EL EXAMEN:

Bolígrafo azul o negro (no se admite lápiz). No es preciso el uso de calculadora.

TIEMPO DISPONIBLE PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN:

2 horas y quince minutos.

NORMAS APLICABLES:

- No se permitirá la entrada en el aula una vez iniciado el examen.
- No se permite la entrada de bebidas ni comida en el aula, salvo agua.
- No está permitido el uso de móviles ni de cualquier aparato electrónico. Los móviles deberán estar apagados.
- No se corregirán los exámenes realizados a lápiz ni en los que se haya usado corrector.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre. (BOE 15/12/2011).

Currículo: ORDEN de 15 de noviembre de 2013. (BOA 04/12/2013).

- Se tendrán a disposición de los participantes a las pruebas, modelos de justificantes de asistencia a las mismas para aquellos que las necesiten en los diferentes módulos.
- El alumno/a tendrá que tener disponible documento que acredite su identidad (DNI, Pasaporte o NIE). Dicho documento tendrá que ser presentado en el momento del llamamiento al examen y se deberá mantener sobre la mesa durante la realización de las pruebas.