



TABLA 8: CE y Cb

Resultado de Aprendizaje	RA 1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	1. Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.	- Protocolo y relaciones públicas: Concepto. Clases. Elementos básicos de relaciones sociales.	Contenidos Básicos	Definición de los fundamentos y principios de las relaciones públicas	
	b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.	- Identidad corporativa. La imagen corporativa: Concepto, clasificación y análisis de sus componentes.		Identificación y clasificación del concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes	
	c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.	- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.			Reconocer los distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones



	d) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	- Normas generales de comportamiento: Saber ser. Saber estar. Saber funcionar e interactuar		Identificación de los diferentes recursos de las relaciones públicas	Valorar la importancia de 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.	- Medios de comunicación Clasificación. Directa e indirecta. Ventajas e inconvenientes. - Etiqueta en la red (Netiqueta).		Identificación de los 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.	- Expresión verbal y no verbal: Clases. Imagen personal. - La responsabilidad social corporativa			Valorar 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	- Concepto y características del servicio de protocolo y/o gabinete de prensa o comunicación		Análisis de 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.			comunicación, según la dimensión de la empresa u organización	
--	--	--	--	---	--



Resultado de Aprendizaje	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.	2. Selección de técnicas de protocolo:	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
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.	- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios	Contenidos Básicos	Identificación de 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.	- Concepto, fases y diseño de un manual de protocolo empresarial		Descripción de las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.	Rigurosidad en la descripción de las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.



	c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.	- Normas de protocolo empresarial: Precedencias. Presidencia de actos.		Diferenciación de los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales	Rigurosidad en la diferenciación de 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.	- Presentaciones en la empresa. Visitas. Celebraciones. Actos públicos. Viajes. Ferias y exposiciones		Identificación de 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.	- Elaboración del programa y organigrama del acto que hay que organizar.		Elaboración del programa y cronograma del acto que se va a organizar	Rigurosidad en la elaboración del 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.	- Definir y cumplimentar los documentos necesarios para el correcto desarrollo de los actos.		Definición y tramitación de la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo	Rigurosidad en la cumplimentación de la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo
	g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.	- Cálculo del presupuesto económico.		Valoración del presupuesto económico del acto que hay que organizar	Rigurosidad en el cálculo del 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.	- Definir los indicadores de calidad para el correcto desarrollo del acto		Definición de los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto	Importancia de definir 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	- Concepto y clases de desviaciones. Medidas de corrección		Comprobación de las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y	Importancia de comprobar las desviaciones producidas en los



	de corrección correspondientes para ediciones posteriores.			prever las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores	indicadores de calidad y puntos clave, y prever 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.	- Los actos protocolarios en la estrategia empresarial y en la mejora de las relaciones internas de la empresa			Valorar la importancia de 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.	- Medidas de seguridad en la organización de todo tipo de eventos		Análisis de los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización	



Resultado de Aprendizaje	RA3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.	3. Caracterización del protocolo institucional:	Bloque de contenidos		
				Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.	- Normas legales sobre protocolo institucional: Precedencias. Presidencia de actos.	Contenidos Básicos	Definición de 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.	- Manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones		Conocimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.	Valorar 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	- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Inauguraciones. Actos públicos.		Descripción del diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del	Rigurosidad en la descripción del diseño, planificación y programación del acto



	protocolario en función del evento que se va a organizar.	Visitas y acontecimientos especiales.		evento que se va a organizar	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).	- Los elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales		Identificación de 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.	- Técnicas de funcionamiento, planificación y organización de los actos protocolarios institucionales.		Identificación de 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.	- Documentación necesaria para el correcto desarrollo de los actos protocolarios institucionales		Definición y/o tramitación de la documentación necesaria según el acto	Rigurosidad en la cumplimentación de la documentación necesaria según el



				institucional, para su correcto desarrollo	acto institucional, para su correcto desarrollo
	g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.	- Presupuestos y reservas presupuestarias		Valoración del presupuesto económico del acto institucional que se va a organizar	Rigurosidad en el cálculo del presupuesto económico del acto institucional 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.	- Comprobación de las partidas presupuestarias así como el cumplimiento de los procedimientos y trámites necesarios		Comprobación de las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios	Importancia de comprobar 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.	- Los indicadores de calidad en el desarrollo de los actos institucionales		Definición de los indicadores de calidad y	



				puntos clave para el correcto desarrollo del acto	
	j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.	- Los actos protocolarios institucionales en los medios de comunicación y en la relación entre las instituciones		Conocimiento de los actos protocolarios en los medios de comunicación y en la relación entre las instituciones.	Valorar la importancia de 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.	- Las medidas de seguridad en la organización de los actos institucionales		Análisis de los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario	



Resultado de Aprendizaje	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.	4. Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales:	Bloque de contenidos		
				Saber Hacer	Saber Estar
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").	- Relaciones públicas. Definición. Clases de público: interno y externo	Contenidos Básicos	Conocimiento de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa	Valorar 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,	- Componentes de las relaciones públicas		Identificación de los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social,	



	etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).			indumentaria, etiqueta, saludo, 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.	- Protocolo interno. Normativa de la organización. Información de las áreas de responsabilidad de la organización		Análisis de los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas	Valorar la importancia de analizar 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.	- Objetivos y fases del protocolo externo		Análisis e identificación de los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario	Valorar la importancia de analizar e identificar 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.	- Manuales operativos de la empresa		Distinción de 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.	- Manuales de estilo de la empresa		Análisis de 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.	- Acciones de contacto directo y no directo			Importancia de aplicar 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.	- Procesos de atención al cliente. Clases de clientes			Importancia de demostrar las actitudes y aptitudes de profesionales en los



					procesos de atención al cliente
	i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.	- Técnicas de dinamización e interacción grupal. Definición		Definición de las técnicas de dinamización e interacción grupal	
	j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión	- Código deontológico. Concepto y características			Rigurosidad en el mantenimiento de la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.



Resultado de Aprendizaje	RA5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	5. Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
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	-Normativa de consumo. Garantías del producto/servicio	Contenidos Básicos	Identificación de los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto	
	b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.	- La responsabilidad social corporativa		Descripción de las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa	Valorar la importancia de describir 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.	- Centros de atención al cliente y las cartas de servicio		Definición de 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.	- Quejas, reclamaciones y sugerencias		Definición y diferenciación de los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias	Importancia de definir y analizar 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.	- Principales motivos de quejas			Valorar 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.	- Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias		Identificación de 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.	- Manual de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias		Diseño de los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones	Rigurosidad en el diseño de 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	- Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario			Valorar la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario



Resultado de Aprendizaje	RA6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	6. Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario:	Bloque de contenidos		
				Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.	- Expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios	Contenidos Básicos	Análisis de 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.	- Sistemas de información con accesos restringidos - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad		Definición de 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.	- Habilidades sociales en la atención del cliente/usuario: empatía		Descripción de las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario	



	d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	- Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario: simpatía			Valorar la importancia de una actitud de simpatía
	e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.	- Habilidades sociales en la atención al cliente, compañeros y superiores: respeto			Importancia de valorar 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.	- Atención al cliente/usuario y al proveedor		Identificación de las 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.	- El /la asistente de dirección como reflejo de la imagen de la empresa		Comprobación de 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.	- Imagen corporativa frente al cliente o usuario		Seguimiento de los 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.	- Cultura de empresa			Valorar 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	- Código deontológico - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad			Importancia de mantener la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.