



TABLA 9: Evaluación  
Familia Profesional: Administración y Gestión  
Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección  
Módulo Profesional: Protocolo Empresarial

<b>RA 1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas,</b> relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.	10 %
---	------

Criterios de evaluación:

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



5	<b>g)</b> 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.	Prueba teórica
---	---	----------------



<b>RA 2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable</b> , describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.	25 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.	Prueba teórica
10	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.	Trabajo grupal
10	c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.	Prueba teórica Trabajo individual
10	d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.	Prueba teórica Trabajo grupo
15	e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.	Tarea práctica
10	f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	Prueba teórica Trabajo grupo
10	g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.	Tarea práctica Prueba teórica



5	h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	Prueba teórica
5	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.	Prueba teórica
10	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.	Prueba teórica
5	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.	Prueba teórica



<b>RA3. Caracteriza el protocolo institucional</b> , analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.	25 %
---	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
15	<b>a)</b> Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.	Prueba teórica
5	<b>b)</b> Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.	Prueba teórica
15	<b>c)</b> Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.	Prueba teórica
10	<b>d)</b> Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).	Prueba teórica
10	<b>e)</b> Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.	Prueba teórica Trabajo grupo
10	<b>f)</b> Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.	Prueba teórica Trabajo grupo



5	<b>g)</b> Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.	Tarea práctica
5	<b>h)</b> Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.	Tarea práctica
5	<b>i)</b> Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.	Prueba teórica
10	<b>j)</b> Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.	Prueba teórica
10	<b>k)</b> 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.	Trabajo individual Prueba teórica



<b>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.</b>	<b>15 %</b>
--	-------------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	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").	Prueba teórica
15	b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).	Prueba teórica
10	c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.	Prueba teórica
10	d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.	Prueba teórica
10	e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.	Prueba teórica.



10	f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.	Prueba teórica
10	g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.	Tarea practica individual Prueba teórica
10	h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.	Tarea práctica individual Prueba teórica
5	i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.	Prueba teórica
10	j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	Tarea práctica individual Prueba teórica





<b>RA 5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía,</b> ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.	10 %
---	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
25	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	Prueba teórica
10	b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.	Prueba teórica.
20	c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.	Prueba teórica
15	d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	Prueba teórica
5	e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	Prueba teórica.
5	f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.	Prueba teórica



15	g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.	Tarea práctica individual Prueba teórica
5	h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/ usuario.	Tarea práctica individual Prueba teórica



<b>RA 6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario,</b> analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.	15 %
--	------

Criterios de evaluación:

%	CE	Inst. Evaluac.
10	a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.	Prueba teórica.
10	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.	Prueba teórica.
5	c) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/ usuario.	Prueba teórica.
5	d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	Tarea práctica individual Prueba teórica
10	e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.	Tarea práctica individual Prueba teórica
5	f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.	Prueba teórica
10	g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente de dirección.	Tarea práctica individual Prueba teórica



10	h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.	Prueba teórica
15	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.	Tarea práctica individual Prueba teórica
20	j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.	Prueba teórica