



Objetivos y Competencias
 Familia Profesional: Administración y Gestión
 Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección
 Módulo Profesional: Protocolo Empresarial

TABLA 3: Identificación de las partes de las Competencias

CPE	Qué	Cómo	Para Qué
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.	

TABLA 4: Identificación de las partes de los Objetivos

OG	Qué	Cómo	Para Qué
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.



Objetivos y Competencias
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección
Módulo Profesional: Protocolo Empresarial

OG	Qué	Cómo	Para Qué
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.
t	Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias		para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
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

TABLA 5: Asociación de Competencias y Objetivos

OG	CPE
f	f
j	j
k	k
r	q
t	s
u	s



Objetivos y Competencias
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección
Módulo Profesional: Protocolo Empresarial

TABLA 6: ANEXO A OG

OG	Qué	Cómo	Para Qué	RA
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.	1, 2, 3, 4
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.	4, 6
k	Identificar los circuitos de comunicación de la empresa,	relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen	para tramitarlos	1, 2, 4
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.	1, 2, 3, 4
t	Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias	en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios	para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.	2,3
u	Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje,	en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios	para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad	RA 2, RA 3, RA 4, RA 5, RA 6