



TABLA 3: Identificación de las partes de las Competencias

| CPPS | Qué | Cómo | Para Qué |
|------|---|--|----------|
| a) | Administrar sistemas de información y archivo, | en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control. | |
| 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. | |
| l) | Elaborar documentos y comunicaciones | a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. | |
| n) | Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos | según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en 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. | |
|----|---|--|--|

TABLA 4: Identificación de las partes de los Objetivos

| OG | Qué | Cómo | Para Qué |
|----|---|--|------------------------------------|
| a) | Identificar datos y parámetros, | relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo | para administrar estos sistemas. |
| 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. |

| | | | |
|----|---|---|--|
| l) | Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, | poniéndolas en conexión con diferentes contextos | para elaborar documentos. |
| n) | Identificar técnicas y procedimientos, | relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, | para clasificar, registrar y archivar comunicaciones. |
| 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. |

TABLA 5: Asociación de Competencias y Objetivos

| OG | CPPS |
|----|------|
| a) | a) |
| j) | j) |
| k) | k) |
| l) | l) |



| | |
|----|----|
| n) | n) |
| r) | q) |

TABLA 6: ANEXO A OG

| OG | Qué | Cómo | Para Qué | RA |
|----|---|--|------------------------------------|----------------|
| a) | Identificar datos y parámetros, | relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo | para administrar estos sistemas. | R4 |
| 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. | R5, R6, R7 |
| k) | Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, | relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen | para tramitarlos. | R3, R4, R6 |
| l) | Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la | poniéndolas en conexión con diferentes contextos | para elaborar documentos. | R1, R2, R3, R5 |



| | | | | |
|----|---|---|--|--------------------|
| | comunicación empresarial, | | | |
| n) | Identificar técnicas y procedimientos, | relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, | para clasificar, registrar y archivar comunicaciones. | R4, R5 |
| 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. | R1, R2, R5, R6, R7 |