



Objetivos y Competencias
Familia Profesional: Administración y Gestión
Ciclo Formativo: Gestión Administrativa
Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

TABLA 3: Identificación de las partes de las Competencias

CPE	Qué	Cómo	Para Qué
a	Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas	en los circuitos de información de la empresa.	
b	Elaborar documentos y comunicaciones	a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.	
c	Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.	según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.	
l	Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial.	asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.	
m	Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos.	en el ámbito de su trabajo.	
p	Participar en las actividades de la empresa,	con respeto y actitudes de tolerancia.	
q	Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.		
r	Participar en el trabajo en equipo	respetando la jerarquía definida en la organización.	



Objetivos y Competencias
 Familia Profesional: Administración y Gestión
 Ciclo Formativo: Gestión Administrativa
 Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

TABLA 4: Identificación de las partes de los Objetivos

OG	Qué	Cómo	Para Qué
a	Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa,		para tramitarlos.
b	Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa,	reconociendo su estructura, elementos y características	para elaborarlos.
d	Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos,	relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información	para elaborar documentos y comunicaciones.
e	Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente,	aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.	
f	Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso,	aplicándolas de forma manual e informática	para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
ñ	Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita,	adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional	para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

TABLA 5: Asociación de Competencias y Objetivos

OG	CPE
a	a, p
b	b
d	b, m



Objetivos y Competencias
 Familia Profesional: Administración y Gestión
 Ciclo Formativo: Gestión Administrativa
 Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

OG	CPE
e	a
f	c, q
ñ	i, r

TABLA 6: Anexo a OG

OG	Qué	Cómo	Para Qué	RA
a	Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa,	a partir de órdenes recibidas o información obtenida.	para tramitarlos.	1
b	Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa,	reconociendo su estructura, elementos y características	para elaborarlos.	1, 2, 3
d	Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos,	relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información	para elaborar documentos y comunicaciones.	4
e	Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente,	aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración	para elaborar documentos y comunicaciones.	1, 2, 3, 4, 5
ñ	Identificar técnicas y procedimientos,	relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas,	para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.	4, 5
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, 5, 6, 7, 8