



**Objetivos y Competencias**  
**Familia Profesional: Administración y Gestión**  
**Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección**  
**Módulo Profesional: Comunicación y Atención al Cliente**

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	identificando las necesidades técnicas y	para desarrollarla y planificarla.



**Objetivos y Competencias**  
**Familia Profesional: Administración y Gestión**  
**Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección**  
**Módulo Profesional: Comunicación y Atención al Cliente**

OG	Qué	Cómo	Para Qué
	atención al cliente/usuario,	actitudinales de cada una de ellas	
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



**Objetivos y Competencias**  
**Familia Profesional: Administración y Gestión**  
**Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección**  
**Módulo Profesional: Comunicación y Atención al Cliente**

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.	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.	5, 6, 7
k	Identificar los circuitos de comunicación de la empresa,	relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen	para tramitarlos.	3, 4, 6
l	Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial,	poniéndolas en conexión con diferentes contextos	para elaborar documentos.	1, 2, 3, 5
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.	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