



Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico
Superior MODELO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS PRUEBAS

Convocatoria correspondiente al curso 2025-2026

(Resolución de 12 de diciembre de 2025 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. / N.I.E.	Fecha:	

Código del ciclo: COM M01	Denominación completa del título: TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
Clave o código del módulo: 1234	Denominación completa del módulo profesional: SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

- La prueba tendrá una duración máxima de una hora y treinta minutos.
- No utilizar recursos ni material de consulta (salvo los expresamente autorizados).
- Se aconseja realizar una lectura minuciosa y detallada de las cuestiones planteadas.
- La prueba se entrega grapada y no se facilitan folios sueltos.
- Es necesario cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.
- Antes de entregar la prueba es necesario mostrar el DNI al profesor examinador.
- Las respuestas se deben escribir con tinta indeleble, que no sea roja.
- Si se ha de rectificar una respuesta, trazar un aspa o tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex).
- No se resuelven dudas, cualquier consideración o interpretación se hará constar junto al enunciado.
- No se permite el uso de ningún tipo de dispositivo electrónico.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

- La prueba consta de diferentes cuestiones teórico-prácticas.
- La valoración de cada cuestión figura junto a su enunciado. La puntuación máxima se obtiene si:
 - La respuesta es correcta y completa.
 - El procedimiento es el adecuado y el resultado es el exacto.
- La puntuación total de la prueba es de diez puntos.
- La calificación mínima necesaria para considerar el ejercicio aprobado es de cinco puntos.



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

RA 1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización. **1,5 puntos**

Ejercicio 1

Luis Cantero ha sido contratado como técnico en Actividades Comerciales para el departamento comercial de una empresa dedicada a la distribución de maquinaria hidráulica. En su primer día conoce al que será su compañero, Fernando. Este lleva en este puesto más de dos años y por ello le explica a Luis Cantero la estructura organizativa de la empresa.

- La empresa está dirigida por Juan Salvatierra, que es el director general. Este se ayuda de un staff jurídico que le asesora en todos los temas legales que tienen que ver con la empresa.
 - Existen tres departamentos *comercialización, compras y administración*.
 - El jefe del departamento de comercialización, Francisco Quiroga, supervisa las secciones de ventas, con Javier Sánchez como jefe de sección y atención al cliente con Juan Belmonte.
 - El departamento de compras tiene de jefa a Olga Serna. Este departamento cuenta con las secciones de costes y almacén cuyos responsables son Sebastián Huertas y Severino Ruiz respectivamente.
 - La jefa del departamento de administración se llama Isabel Oviedo. Las secciones de contabilidad con José Mercado, retribuciones con Luisa Fernández y tesorería con Juana Nieva reportan directamente a administración.
 - El departamento de administración cuenta además con la asistencia y asesoramiento de un gabinete médico.
1. Con la información proporcionada por Fernando, elabore el organigrama vertical que ayude a representar gráficamente la estructura organizativa de la empresa. Indique el criterio de departamentalización que se está utilizando. **0,75 puntos**
 2. Explique, al menos, otros tres criterios de departamentalización que sean habituales en estructuras organizativas de multinacionales. **0,75 puntos**



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

RA 2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada. 2,5 puntos

Ejercicio 1

Usted trabaja en el departamento de atención al cliente de "TecnoHogar S.L.", una empresa dedicada a la distribución de electrodomésticos inteligentes. Su responsable le pide que redacte una carta comercial para un cliente habitual en la que le informe sobre el nuevo catálogo de climatización para la temporada de verano 2026.

Antes de redactar el contenido final, debe asegurar que los datos se ubiquen correctamente en la plantilla oficial de la empresa para evitar errores de imagen corporativa.

- Indique, en la siguiente plantilla, qué información de la carta comercial se debe incluir en cada cuadro de texto. 1 punto
- ¿Qué partes conforman el cuerpo del mensaje? ¿ Y la firma? 0,5 puntos

La plantilla de carta comercial está organizada en una estructura de bloques numerados del 1 al 8:

- 1:** Cuadro rectangular en la parte superior izquierda.
- 2:** Cuadro rectangular en la parte superior derecha.
- 3:** Cuadro rectangular en la parte inferior derecha.
- 4:** Cuadro rectangular en la parte inferior izquierda.
- 5:** Cuadro rectangular en la parte inferior izquierda.
- 6:** Cuadro rectangular en la parte inferior izquierda.
- 7:** Cuadro rectangular en la parte inferior derecha.
- 8:** Cuadro rectangular en la parte inferior izquierda.



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Preguntas

1. Cite las etapas que se diferencian en un proceso de comunicación. **0,5 puntos**
2. Existen obstáculos que dificultan el proceso de comunicación. Elabora un ejemplo de **barrera semántica** y de **barrera fisiológica** que dificulte el trabajo en el departamento de atención al cliente. **0,5 puntos**



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

RA 3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas. 2 puntos

Ejercicio 1. Ordene, siguiendo el criterio más adecuado, los siguientes nombres:

Caso 1	
▪ Herederos de Francisco Medina Pérez. ▪ Ferretería Benigno García. ▪ Panadería Alfredo del Campo.	

0,5 puntos

Ejercicio 2. Imagine que usted es el responsable del departamento de administración de una **clínica dental** situada en el centro de su ciudad. A lo largo de la actividad diaria, la clínica genera una gran cantidad de documentos (historias clínicas, facturas de proveedores, contratos laborales, consentimientos cliente, etc.).

Utilizando este contexto empresarial, explique la diferencia entre el **archivo activo**, el **archivo semiactivo** y el **archivo inactivo**. 0,5 puntos

Preguntas

1. ¿Qué **criterios** se pueden emplear para ordenar los expedientes de un archivo? 0,5 puntos
2. Según la Ley de Protección de Datos, ¿a qué se refieren las **siglas ARCO**? 0,5 puntos



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

RA 4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos. **1,5 puntos**

Preguntas

- ¿Qué misión tiene el **Consejo de Consumidores y Usuarios**? **0,3 puntos**
- Según el concepto legal vigente de consumidor o usuario en España, ¿puede alguna de estas personas ser considerada **consumidora o usuaria** y, por tanto, acogerse a la normativa protectora sobre consumo? Justifíquelo.
 - Particular que, identificándose como trabajador autónomo, adquiere un teléfono móvil y suscribe un contrato en condiciones ventajosas para este colectivo profesional, que luego sólo utiliza para uso personal.
 - Cuando un empresario o profesional autónomo obtiene un crédito para destinarlo al consumo privado.**0,5 puntos**
- ¿Qué asuntos se incluyen y no se incluyen entre los servicios que ofrece la OMIC?
 - Relaciones entre empresas y sus proveedores.
 - Atención, defensa y protección de los consumidores empadronados en el municipio.
 - Reclamaciones en las que ni el consumidor ni el empresario pertenecen al territorio provincial.
 - Contratación de un alquiler de vivienda entre particulares.
 - Contratación de un alquiler de vivienda a través de agencia inmobiliaria.
 - Recepción, registro de quejas y reclamaciones.
 - Problemas entre vecinos (propiedad horizontal).**0,7 puntos**



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

RA 5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución. **2 puntos**

Preguntas

1. ¿Qué diferencia hay entre una queja y una reclamación interna? **0,25 puntos** ¿Por qué las empresas no deben verlas como un trabajo mal realizado? **0,25 puntos**
2. 5. Tras reclamar en el establecimiento y no obtener solución, ¿qué procedimientos externos puede iniciar un consumidor cuando considera que sus derechos han sido vulnerados. **0,5 puntos**
3. 6. ¿Qué diferencia existe entre la labores de mediación y conciliación llevadas a cabo por la Administración? **0,5 puntos**
4. ¿Cómo se llaman las sentencias o resoluciones que dicta el colegio arbitral? ¿Qué características tienen? **0,5 puntos**



DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	



			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

RA 6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio. **0,5 puntos**

Preguntas

Indique, al menos, dos herramientas útiles para que personas externas a la organización puedan evaluar la calidad del servicio prestado. **0,5 puntos**