

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 1 de 16

1.- OBJETIVOS GENERALES

El módulo de «**Comunicación Empresarial y Atención al Cliente**» permite al alumnado obtener los **objetivos generales** de este ciclo formativo, que son los siguientes:

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), d), e), f) y ñ) del ciclo formativo y las competencias a), b), c), i), m), p), q) y r) del título

- a.** Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos. (1)
- 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



DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LAS UNIDADES DE TRABAJO:

EVALUACIÓN	UNIDADES DE TRABAJO	HORAS
PRIMERA	Unidad 1. La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial	20
	Unidad 2. La comunicación oral presencial en la empresa	20
	Unidad 3. La comunicación oral no presencial en la empresa	18
	Unidad 4. La comunicación escrita en la empresa	24
	Unidad 5. Documentos escritos en la comunicación empresarial	18
TOTAL 1^a EVALUACIÓN		94 h.
SEGUNDA	Unidad 6. Correspondencia y archivo de la información	18
	Unidad 7. El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación	22
	Unidad 8. Tipología de clientes y sus necesidades	22
	Unidad 9. La calidad en el servicio de atención al cliente	20
	Unidad 10. Atención de consultas, quejas y reclamaciones.	22
TOTAL 2^a EVALUACIÓN		104h.
TOTAL EVALUACIONES		198 h.

TOTAL 204 SESIONES

DISTRIBUIDAS EN 6 HORAS A LA SEMANA

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 3 de 16

El módulo se calificará por bloques temáticos. Los bloques se agruparán de la siguiente forma:

Bloque 1. La comunicación (1^a EV)

- Unidad 1.
- Unidad 2
- Unidad 3.

Bloque 2. Documentación (1^a/2^a EV)

- Unidad 4
- Unidad 5
- Unidad 6

Bloque 3. Marketing (2^a /3^aEV)

- Unidad 7

Bloque 4. Atención al Cliente (3^a EV)

- Unidad 8
- Unidad 9
- Unidad 10

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 4 de 16

6.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

RA 2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 5 de 16

- j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

RA 3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

RA 4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 6 de 16

- c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones
- e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

RA 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometan en la comunicación con el cliente.
- d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 7 de 16

RA 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

RA 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de marketing.
- b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

RA 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 8 de 16

- d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 9 de 16

9. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

9.1. ASPECTOS FUNDAMENTALES

En el Proyecto educativo de Centro se recoge que “en la evaluación se tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, así como la adquisición de las competencias y objetivos generales de cada título”.

Por otro lado, en la Orden de 24 de agosto de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en Cantabria, concretamente:

En su Artículo 3.- Carácter de la evaluación.

1. En desarrollo del capítulo VI, relativo a la evaluación y titulación del Decreto 4/2010, de 28 de enero, la evaluación tendrá un **carácter continuo**, por lo que se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumnado.
2. En el régimen presencial, se requiere la asistencia a las clases y actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

Artículo 6.- Objeto y referente de la evaluación.

1. La evaluación de estas enseñanzas tendrá por objeto valorar la evolución del alumnado en relación con la competencia general del título, con los objetivos generales del ciclo formativo, la autonomía de trabajo adquirida, la madurez personal y profesional alcanzada, la colaboración con otras personas, la realización del trabajo en condiciones de seguridad y salud, así como la implicación y disposición en su propio aprendizaje.

Artículo 8.- Proceso de evaluación.

1. La evaluación se realizará por el equipo docente, teniendo en cuenta los diferentes elementos del currículo concretados en las programaciones didácticas de los departamentos. Utilizarán procedimientos e instrumentos de evaluación variados y adecuados tanto a las características de los alumnos como a la naturaleza de los módulos profesionales y a los diferentes regímenes de enseñanza, siendo el seguimiento individualizado del alumno y la observación sistemática, los instrumentos fundamentales del proceso de evaluación en estas enseñanzas.
3. Las calificaciones de los distintos módulos profesionales serán decididas por el profesor correspondiente. El resto de las decisiones resultantes del proceso de evaluación se adoptarán por

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 10 de 16

consenso del equipo docente. En caso de discrepancia, se adoptarán por mayoría simple de los profesores que imparten docencia al alumno, con voto de calidad del tutor en caso de empate. Deberá tenerse en cuenta que cada profesor, con la excepción del voto de calidad del tutor en la circunstancia anteriormente mencionada, podrá emitir un solo voto, independientemente del número de módulos que imparta.

9.2. INSTRUMENTOS PARA EVALUAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Los procedimientos que se emplearán para realizar la evaluación del alumnado son:

- Los basados en la observación sistemática sobre actitudes, habilidades y procedimientos del alumnado.
- Resolución de ejercicios.
- Pruebas objetivas para la evaluación de la adquisición de los contenidos. Las mismas serán tanto de carácter imprevisto, de corta duración y relativas a temas puntuales o cuestiones que deban reforzarse, como fijadas de antemano y relativas a varias unidades didácticas de contenido homogéneo.
- Trabajos de investigación.
- Participación activa en la dinámica de clase.
- Comprobación de la adecuada elaboración regular de las distintas actividades de enseñanza-aprendizaje propuestas en el aula
- Cuaderno del profesor: en él se recoge información del trabajo cotidiano del alumno, en él se registrarán:
 - ✓ Actitud e interés por el trabajo.
 - ✓ Grado de participación.
 - ✓ Hábitos de trabajo.
 - ✓ Problemas, dificultades y bloqueos posibles.
 - ✓ Asistencia a clase.
 - ✓ En este cuaderno también constarán los resultados obtenidos en las diferentes pruebas objetivas que se realicen a lo largo de la evaluación.
- Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales: Se evalúan:
 - ✓ los conocimientos adquiridos en el módulo
 - ✓ la expresión escrita
- Pruebas prácticas individuales: Se evalúan:
 - ✓ Los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo y en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 11 de 16

La nota de la evaluación estará compuesta por:

- 1) **Calificación de pruebas de evaluación.** Se realizará una prueba de evaluación por cada unidad de trabajo, vinculada a su vez a cada resultado de aprendizaje. Para superar un bloque temático la puntuación obtenida ha de ser igual o superior a 5, en la escala de 1 a 10.
- 2) **Trabajo en el aula y competencias básicas.** Se valorará el trabajo diario realizado en clase y las competencias básicas necesarias para el desarrollo del módulo. El alumnado deberá realizar todas las actividades de las unidades que presentará obligatoriamente el día previamente establecido para la prueba de la evaluación.
- 3) **Tareas a través de TEAMS.** Además del trabajo en el aula, se mandarán diferentes tareas a través de TEAMS que se presentarán en el plazo establecido.

Puntuación

- Calificación de las pruebas: 60 %
- Actividades de aula, trabajos y competencias básicas: 40 %

Para superar el trimestre, es necesario haber superado cada Resultado de Aprendizaje que se evalúe en ese período.

Los procedimientos de la evaluación de los alumnos tendrán un carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, valorando el trabajo realizado y las actividades desarrolladas diariamente.

Cada evaluación tendrá su nota que se obtendrá mediante la integración de los exámenes de los bloques correspondientes, y las notas de las actividades diarias del alumnado.

Móviles:

Los teléfonos deben permanecer en las mochilas APAGADOS o en MODO AVIÓN.

Solamente podrán utilizar los teléfonos móviles cuando el profesor así lo indique, por ejemplo para consultar algo en TEAMS o para realizar alguna tarea.

Si algún alumno excepcionalmente necesitara tener el teléfono encendido por alguna circunstancia, se lo comunicará al profesor, y lo dejará en la mesa del profesor con sonido.

EVALUACIÓN FINAL

Cuando el alumno/a haya superado las unidades de trabajo correspondientes a las tres evaluaciones la calificación de la evaluación se obtendrá mediante una media ponderada de la nota obtenida en las unidades de trabajo vinculadas con los resultados de aprendizaje en función de la temporalización destinada a los contenidos de cada prueba.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 12 de 16

La calificación final del módulo vendrá determinada por el grado de consecución de los resultados de aprendizaje del módulo siempre y cuando se hayan superado todas las pruebas realizadas para cada bloque de contenidos.

Antes del 5 de Junio se realizarán los exámenes finales ordinarios. Desde esta misma fecha hasta el 22 de junio será el periodo en el que aquellos alumnos que no hayan superado el módulo, tendrán la posibilidad de recuperar el mismo.

9.3. RECUPERACIÓN DE PENDIENTES

Cuando el alumno/a no haya superado todas las evaluaciones parciales tendrá un periodo de recuperación comprendido entre el 8 y el 22 de junio. En este caso la nota se calculará teniendo en cuenta:

- La entrega de aquellos actividades y tareas que no se hayan entregado o que no hayan obtenido calificación positiva durante las evaluaciones parciales en la forma adecuada y cumpliendo los requisitos establecidos para su elaboración.
- La superación de las pruebas que se establezcan.

ES MUY IMPORTANTE que para que el alumnado pueda realizar las pruebas de recuperación, deberá haber entregado todas las tareas y trabajos que no hubiese entregado en su momento, cumpliendo los requisitos de evaluación establecidos para cada una de ellas.

Garantías de objetividad

- Información previa sobre los criterios de evaluación: Para la evaluación positiva de cada unidad será necesario superar un 50% de la misma. Para la evaluación final positiva del curso será necesario superar un 50% cada una de las unidades programadas.
- Información sobre calendario y contenidos: El alumnado estará en todo momento informado, tanto respecto a cuándo será la realización de las pruebas como en lo referente a los contenidos que estas abarcarán.
- Revisión de pruebas: Los alumnos tendrán derecho a revisar su prueba junto con el profesor de forma individual. Los trabajos serán revisados y puntuados por el profesor.
- Ejercicio del derecho a reclamar: En caso de duda, o error de calificación se seguirá el procedimiento establecido.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 13 de 16

10. TEMAS TRANSVERSALES

En este módulo, además, se potenciarán las materias transversales que figuran a continuación:

- Comprensión lectora.
- Comunicación oral y escrita.
- Comunicación audiovisual.
- Tecnologías de la información y la comunicación.
- Educación en valores, en especial la igualdad entre géneros.
- Autonomía e iniciativa personal: toma de decisiones.
- Aprendizaje activo: aprender a aprender.
- Educación moral y cívica. Asumir la importancia de actuar de forma ética y cívica en las relaciones con la Administración y con el resto de los ciudadanos.
- Educación para la paz. El proceso de globalización que sufren las relaciones del mundo en el que nos desenvolvemos puede provocar enfrentamientos que provoquen tensiones y dificulten la paz
- Educación ambiental. A través del conocimiento activo del entorno y de forma gradual se implica a los alumnos/as a la conservación y respeto del medio, formando una mentalidad crítica y participativa, responsabilizando al alumno dentro de sus posibilidades en el cuidado de los recursos.
- Educación para la salud. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador
- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos. Se realizarán actividades igualmente motivadoras para los alumnos como para las alumnas y no presentarán ningún tipo de discriminación por razones de sexo
- Educación para el consumo. Se trata de estudiar el tema del consumo en torno a experiencias personales, que muestre los factores relacionados e implicados en la actividad diaria, establecer comportamientos críticos y responsables en materia de consumo: ecología y consumo, publicidad, pequeños presupuestos, los servicios públicos...)
- Solidaridad
- Fomento y potenciación de la lectura. Pretendemos que el alumnado comprenda, analice o sintetice el lenguaje escrito con la lectura de libros de texto o consulta y manuales de ampliación. También sobre la lectura de legislación aplicable al módulo (ley procedimiento administrativo).
- Tecnologías de la información y de la comunicación. Uno de los objetivos de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático
- Dimensión europea de la educación. Al objeto de que se plantea una dimensión supranacional en el tema educativo, reforzado por la pertenencia de España a la UE

Estos temas transversales son los que se refieren a grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden asignarse específicamente a ninguno de los módulos de enseñanza que

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 14 de 16

promueve la formación integral de la persona. Es necesario que estén presentes en todos los módulos. Todo este conjunto de cuestiones puede ser tratadas a medida que se exponen y estudian el resto de los contenidos. Con estos contenidos transversales conseguiremos dotar al alumno de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. Estos temas no van a ser tratados en un espacio temporal determinado, sino que se tratarán a través de cada unidad de trabajo o cada bloque temático. La propia naturaleza de las mismas induce a cierta espontaneidad en su integración.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 15 de 16

11.- ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

De conformidad con el artículo 14 de la Orden de 24 de agosto de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Cantabria, las actividades formativas, así como los criterios y los procedimiento de evaluación cuando el ciclo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, se adecuarán de forma que quede garantizado el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de las competencias generales del título.

El alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo diagnosticado así con la mediación del Departamento de Orientación Educativa y Profesional del Centro será atendido conforme a las directrices recibidas.

Para la elaboración de las correspondientes adaptaciones curriculares, el tutor o tutora del grupo facilitará al profesorado de este módulo profesional los informes o dictámenes específicos del alumnado con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo educativo.

La planificación de la programación ha de tener en cuenta la respuesta a la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas con unas finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los alumnos y alumnas.
- Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

Para aquellos alumnos/as que manifiesten un nivel de aprendizaje superior a la media se les facilitarán ejercicios de mayor complejidad o de profundización, pudiendo además ayudar a aquellos compañeros que muestren especiales dificultades, esto permitirá fomentar el trabajo en equipo y las buenas relaciones en el grupo.

 PUENTE I Centro Concertado De F. P.	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adm210c-0437	Edición: 1	Fecha: 20-09-2025	Página 16 de 16

12.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Para este módulo en concreto no hay previstas actividad. Así pues, se aprovecharán las establecidas en otros módulos o por el departamento.

En las charlas que se imparten durante el curso sobre temas del tipo búsqueda de empleo, ayudas a la creación de empresas, autoempleo, prevención de riesgos laborales, etc. se pretende incluir apartados referidos a sus aspectos informáticos, sobre todo, situación en la red.