

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027711	Leliadoura	Ribeira	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

**Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)**

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2023/2024	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2023/2024	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	6	55	66

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARIA CARMEN FARIÑA VILLOCH FERRER
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

**2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo**

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de comunicación interna e externa da empresa, que abrangue aspectos como:

- Desenvolvemento de tarefas relacionadas coa comunicación interna e externa, e os fluxos de información interdepartamentais.
- Desenvolvemento de habilidades sociais na comunicación co persoal empregado e coa clientela na comunicación oral e escrita.
- Procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información dentro da empresa.
- Procedementos de xestión de queixas e servizo posvenda.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en todas as áreas e os departamentos de pequenas, medianas e grandes empresas de calquera sector de actividade

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Elaboración de escritos profesionais	Nesta unidade coñeceremos as técnicas para a elaboración de escritos nas relacións entre empresas e coa administración pública	40	15
2	Correspondencia e arquivo	Nesta unidade didáctica coñeceremos os métodos de xestión da correspondencia e o arquivo de documentos na empresa	14	5
3	Comunicacións orais na empresa	Nesta unidade didáctica recoñeceremos a importancia da formación do persoal en métodos de comunicación.	10	10
4	As comunicacións internas e externas	Nesta unidade coñeceremos as técnicas de comunicación institucional e promocional da empresa, tanto internas como externas.	62	30
5	A atención á clientela	Nesta unidade recoñeceremos os distintos tipos de clientes e a aplicación das técnicas de comunicación adecuadas a cada caso.	23	15
6	Xestión de reclamacións e dereitos do consumidor	Nesta unidade didáctica coñeceremos a xestión de reclamacións e o tratamento dos dereitos dos consumidores	23	15
7	Xestión da calidade no servizo posvenda. Técnicas e ferramentas.	Nesta unidade coñeceremos a xestión da calidade no servizo posvenda	20	10

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	Elaboración de escritos profesionais	40

**4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

**4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA3.1 Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

**4.1.e) Contidos**

Contidos
Comunicación escrita na empresa.

Contidos
<p>0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.</p> <p>Estilos de redacción.</p> <p>Siglas e abreviaturas.</p> <p>Ferramentas para a corrección de textos.</p> <p>Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional.</p> <p>Documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.</p> <p>Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.</p> <p>Técnicas de comunicación escrita.</p>

#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Correspondencia e arquivo	14

#### 4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

#### 4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

Criterios de avaliación
CA4.4 Identifícaronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícaronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.
Bases de datos para o tratamento da información.
Correo electrónico
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetaría.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Clasificación e ordenación de documentos.
Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Contidos
Arquivo de documentos.
Sistemas de arquivo.
Clasificación da información.
Centralización ou descentralización do arquivo.

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	Comunicacións orais na empresa	10

**4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI

**4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícaronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícaronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

**Crterios de avaliación**

CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.

CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

**4.3.e) Contidos****Contidos**

Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.

0Realización de entrevistas.

Realización de presentacións.

Comunicación telefónica.

Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.

Cortesía nas comunicacións telefónicas.

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.

Preparación e realización de chamadas.

Identificación dos interlocutores.

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

Central telefónica.

Principios básicos nas comunicacións orais.

0Lista telefónica: uso.

Videoconferencia.

Técnicas de comunicación oral.

Contidos
Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
Formas de comunicación oral.
Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.
Utilización de técnicas de imaxe persoal.
Comunicacións na recepción de visitas.

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
4	As comunicacións internas e externas	62

**4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	SI

**4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.



**Crterios de avaliación**

CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.

CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.

CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.

CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.

CA1.10 Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

**4.4.e) Contidos****Contidos**

Organizacións empresariais.

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Comunicación externa na empresa

Calidade do servizo e atención de demandas.

Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.

Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.

Tipoloxía das organizacións: organigramas.

Dirección na empresa.

Procesos e sistemas de información nas organizacións.

Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

Elementos e barreiras da comunicación.

Comunicación e información, e comportamento

Relacións humanas e laborais na empresa.

**4.5.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
5	A atención á clientela	23

**4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI

**4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
CA1.2 Identifícaronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clientea en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
<p>Clientela.</p> <p>0Estratexia de relación.</p> <p>Atención á clientela na empresa ou organización.</p>

Contidos
<p>Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.</p> <p>Documentación implicada na atención á clientela.</p> <p>Sistemas de información e bases de datos.</p> <p>Relacións públicas.</p> <p>Canles de comunicación coa clientela.</p> <p>Procedementos de obtención e recollida de información.</p> <p>Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.</p>

**4.6.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
6	Xestión de reclamacións e dereitos do consumidor	23

**4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

**4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

Criterios de avaliación
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Defensa dos consumidores ou consumidoras.
Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto e características.
Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

#### 4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Xestión da calidade no servizo posvenda. Técnicas e ferramentas.	20

**4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

**4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Valor dun produto ou servizo para a clientela.
Actividades posteriores á venda.

## Contidos

Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.

Tipos de servizo posvenda.

Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.

Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.

Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

**5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación****CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:**

Para superar positivamente o módulo profesional aplicaranse os seguintes criterios:

- Realizaranse probas obxectivas de coñecemento sobre cada unha das unidades didácticas con contido teórico, práctico ou teórico-práctico. Estas probas serán puntuadas entre 0 e 10 puntos.
- Valorarase a participación, realización de traballos e actividades.

Algunhas destas actividades (as que o profesor/a determine) son de entrega obrigada para aprobar o módulo.

Notas trimestrais de avaliación.

A nota trimestral calcularase, en base a 2 conceptos, da seguinte maneira:

Probas escritas . A nota media das probas escritas realizadas no trimestre ponderará polo menos nun 90% da nota trimestral de avaliación. A estes efectos a nota media obtida nos exames realizados no trimestre multiplicase por 0,9.

A participación dará unha puntuación máxima de 1 punto (10% do total da nota) e valorarase: a realización de exercicios, a participación en clase e a realización de traballos e outras actividades propostos polo/a profesor/a. Se nalgún trimestre non se propoñen actividades que puntúen como participación ou estas son escasas, o punto acumularase ás probas obxectivas.

Para aprobar a avaliación trimestral o/a alumno/a deberá ter unha nota global de 5 ou superior e ter aprobadas todas as probas obxectivas realizadas.

Se a nota global resultante é de 5 ou superior pero ten suspensa algunha proba obxectiva a nota trimestral será de 4 e terá que recuperar a unidade da que foi avaliado negativamente.

Nota final.

1.-Para superar o módulo o alumno deberá ter unha nota de 5 ou superior en todas as probas obxectivas realizadas.

2.-As probas obxectivas non superadas poderán ser recuperadas na proba obxectiva final. Nesta proba só é necesario recuperar as unidades non superadas durante o curso.

3.-A nota final será a media das notas trimestrais. Estas notas trimestrais estarán modificadas en función das notas obtidas nas partes recuperadas na proba obxectiva final.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación basearánde nas partes pendentes de recuperar por cada alumno.

O profesor indicarlle a cada un os contidos a recuperar tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas obxectivas como se consistiran na entrega dun novo traballo ou modificación ou mellora do traballo obxecto de recuperación.

A puntuación das probas será de 0 a 10 puntos, sendo necesario obter unha nota mínima de 5 para superar cada unha delas. A nota final será a media aritmética das tres parciais.

### 6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

A avaliación continua do/a alumno/a require da súa asistencia regular ás clases. Quen teña un total de faltas de asistencia a clase non xustificadas, segundo os criterios legais e as normas do departamento, superior ó 10% do total do horario do módulo, perderá o dereito a presentarse as probas parciais obxectivas de cada unidade e non poderá ser avaliado polos traballos propostos nin pola súa defensa-exposición pública. Mesmo perderá as cualificacións parciais das unidades didacticas as que se houberse presentado.

Estes/as alumnos/as serán avaliados mediante unha proba extraordinaria de avaliación (proba de carácter obxectivo) sobre todos os contidos do módulo.

Para estes/as alumnos/as a nota final formarase unicamente coa nota desta proba obxectiva final e deberán obter unha nota de 5 ou superior para superar o módulo profesional. Esta proba extraordinaria de avaliación será previa á avaliación final de módulos.

## 7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Mensualmente realizarase unha valoración da evolución e seguimento da programación

A final do curso farase unha valoración global

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinados alumnos. Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas

Consistirá, por parte de cada profesor, na observación de coñecementos, procedementos e destrezas do alumno durante o primeiro mes de clase.

A confrontación das observacións de todos os profesores xunto coa información aportada polo tutor dará lugar, se fose preciso, a petición o departamento de orientación da súa intervención e asesoramento.

### 8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Consistirán basicamente na atención personalizada na aula e no establecemento de tarefas complementarias con seguimento do profesor.

Se fose necesario, tomaráanse medidas de adaptación segundo o establecido normativamente, e sempre coa intervención e asesoramento do departamento de Orientación.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores cívicos e profesionais está presente en tódalas unidades didácticas que forman o módulo ca finalidade de formar cidadáns e profesionais comprometidos cos valores dunha sociedade cívica e democrática.

A Formación Profesional non trata de variar os contidos dalgúns módulos, senón de encherlos todos, cunha óptica necesaria para a formación en valores.

Educación Moral e Cívica: Preténdese que se reflicta na clase normas e actitudes para a convivencia. As relacións do ser humano consigo mesmo e cos demais pobos, razas e confesións. Así coma o respecto ós animais.

Educación para a igualdade de oportunidades de ambos sexos: O obxectivo é que os alumn@s sexan conscientes da igualdade de dereitos e deberes independentemente do sexo da persoa.

Educación ambiental: Búscase concienciar aos alumn@s de que as empresas hai que crealas preservando o medio ambiente para evitar impactos no medio que afecten a xeracións futuras.

Educación do consumidor: O alumn@ debe valorar de forma crítica o proceso de compra venda mercantil coñecendo os dereitos e obrigacións como consumidor do criterio educativo.

Educación para a paz: Preténdese dotar ós alumnose de valores como a xustiza, a cooperación, a solidariedade, o desenrolo da autonomía persoal e a toma de decisións.

Educación para a saúde: Debe ser entendida como un estado de benestar xeral da persoa: físico, psíquico e social. As actividades profesionais asociadas a este ciclo se aplican.



**9.b) Actividades complementarias e extraescolares**

Se fose posible, relizaránse visitas a empresas e organismos.

Recollida de información en empresas e organismos públicos

Realización de xestións en organismos públicos

Visitas a feiras e exposicións de materiais e actividades relacionadas.

Charlas, conferencias, seminarios e outras actividades que se programen ao longo do curso.