

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2023/2024	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	AMABLE REGO MACÍA, TANIA MARÍA PÉREZ CARRAL (Subst.)
Outro profesorado	TANIA MARÍA PÉREZ CARRAL

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións relacionadas coa comunicación na empresa, tales como as seguintes:

- Recepción de visitas e atención telefónica.
- Recepción, tramitación e xestión de documentación.
- Atención á clientela ou ás persoas usuarias.-Elaboración, rexistro e arquivo de documentación.
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas á situación de atención ou asesoramento á clientela.
- Realización das xestións pertinentes cos departamentos afectados para consultas, reclamacións e atención posvenda. -Tramitación de reclamacións e denuncias.
- Aplicación de estándares da calidade na prestación do servizo.
- Aplicación de técnicas de márketing como medio de potenciación da imaxe da empresa.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse:

- En todos os ámbitos da empresa, tanto internos como externos, e en calquera tipo de empresas, independentemente do sector ao que pertencen.
- Nomeadamente, no apoio administrativo ás tarefas que desenvolven os departamentos de atención á clientela e de márketing, en empresas de calquera sector económico.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), d), e), f) e ñ) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), i), m), p), q) e r).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- Aplicación do protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais, en relación coa imaxe e a importancia da empresa.
- Uso de equipamentos de telefonía e informáticos adecuados ás normas básicas.
- Elaboración de cartas comerciais e outros documentos administrativos.
- Rexistro da documentación recibida e da emitida.
- Arquivo da documentación en soporte impreso e informático.
- Apoio administrativo aos departamentos de atención á clientela e de márketing.
- Atención e tramitación de consultas e reclamacións.
- Seguimento da clientela e control do servizo posvenda.

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	A empresa e comunicación.	Elementos e barreiras da comunicación	16	12
2	Transmisión de comunicación oral na empresa.	Principios básicos nas comunicacións orais.	21	13
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa.	Comunicación escrita na empresa.	20	13
4	Tratamento e arquivo da información en soporte impreso e informático	Tratamento da correspondencia e Arquivo da información	21	13
5	Recoñecemento de necesidades da clientela.	Concepto e identificación da clientela.	17	12
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións.	Departamento de atención a clientela: funcións.	18	13
7	Aplicación de procedementos de calidade na atención a clientela.	Calidade de servizo como elemento de competitividade na empresa.	17	12
8	Potenciación da imaxe da empresa.	Márketing na actividade económica.	17	12

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A empresa e comunicación.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.
0Descrición dos fluxos de comunicación.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
Comunicación, información e comportamento.
Relacións humanas e laborais na empresa.
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.



Contidos

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Funcións do persoal na organización.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Transmisión de comunicación oral na empresa.	21

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.2.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
Normas de información e atención oral.
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
Comunicación non verbal.
Elementos da linguaxe non verbal.
Imaxe persoal.
Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.



Contidos

Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícaronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícaronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identifícaronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
Abreviaturas comerciais e oficiais.
Características principais da correspondencia comercial.
Estrutura, estilos e clases da carta comercial.



Contidos

Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento e arquivo da información en soporte impreso e informático	21

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.4.e) Contidos

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac
Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafóles. Organización en cartafóles do correo electrónico e dout

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Recoñecemento de necesidades da clientela.	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

4.5.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbóronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

4.6.e) Contidos

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións.
Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
Tramitación e xestión.
Seguimento da clientela perdida.
Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
Fases da resolución de queixas e reclamacións.
Consumidores.
Institucións de consumo.



Contidos
Normativa en materia de consumo.
Marco legal estatal, autonómico e local.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Aplicación de procedementos de calidade na atención a clientela.	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA8.1 Identifícaronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbironse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbironse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbironse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

4.7.e) Contidos

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Potenciación da imaxe da empresa.	17

4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

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

Criterios de avaliación
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

4.8.e) Contidos

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.
Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

A avaliación da aprendizaxe do alumnado será continua a través das actividades que se programen e harmonizarase con probas teórico-prácticas para cada avaliación parcial, de carácter obrigatorio para o alumnado, e axustadas aos resultados de aprendizaxe e aos criterios de avaliación do currículo.

A valoración do grao de consecución dos resultados de aprendizaxe farase tomando como referencia inmediata os criterios de avaliación establecidos para o módulo. Os mínimos exigibles están directamente relacionados cos criterios de avaliación que aparecen no currículo e veñen recollidos nesta programación. Todos os criterios de avaliación son mínimos exigibles.

Cada unidade didáctica será avaliada por separado. Para dar a nota trimestral farase media das unidades didácticas completas que se impartiron ata o momento, non sendo posible facer a media si algunha das unidades non ten unha nota mínima de 5 puntos sobre 10. O cal suporía ter como máximo un 4 nesa avaliación.

Cada unidade avaliarase cos instrumentos de avaliación propostos para cada criterio na porcentaxe mencionada, segundo os instrumentos de avaliación mencionados nas actividades de cada unidade.

Os traballos son obrigatorios e non poderá superar o módulo se non entregou algunha actividades si esta se corresponde con mínimos esixibles.

Así mesmo a nota numérica terá carácter enteiro, tal como marca a lexislación podendo ser de 1 a 10 puntos. No caso de ter decimais redondearase a partir de 0,5 (inclusive) á alza. Pode verse a ponderación para formar a nota de cada unidade nas UD, tal como se recolle no apartado procedementos de avaliación.

Para superar o módulo, teñen que estar aprobadas todas as unidades didácticas con un mínimo de 5 puntos sobre 10 en cada unha. A nota final virá determinada pola media das distintas unidades didácticas tendo en conta a ponderación correspondente de ser o caso.

Se un alumno/a non se presenta a un exame trimestral, só terá dereito á repetición do exame aportando un documento oficial por escrito que xustifique a devandita ausencia.

Considéranse causas xustificadas da non asistencia a un exame as seguintes:

- Enfermidade grave ou hospitalización que impida fisicamente a asistencia ou realización do exame.
- Morte ou hospitalización dun familiar con relación de parentesco de primeiro grado ocorrida dentro das 48 horas anteriores á celebración do exame.
- Citación xudicial inaprazable que impida a asistencia ao exame.
- Calquera outra libremente apreciada pola profesora, da que o alumno deberá aportar a xustificación debida.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non alcance un 4 sobre 10 nalgún exame teórico (aínda que entregue os traballos e lle alcance con esta nota un 5) deberá recuperar o exame mediante unha proba escrita despois da avaliación.

Así mesmo se ten traballos pendentes de entregar deberá facelo no prazo acordado para poder aprobar o módulo. A docente encargarse de orientar ao alumnado para que supere os exames ou casos prácticos non aprobados.

Así mesmo a final de curso farase unha proba extraordinaria onde os alumnos poderán recuperar as partes non superadas que poderá ser só teórica ou precisar da entrega de algún traballo que non se entregou e se considera indispensable para superar o módulo.

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

Acolléndonos á citada orde do 12 de xullo de 2011, o alumnado que supere o 10% de faltas de asistencia perderá o dereito á avaliación continua, mesmo poderá asistir e participar na clase igualmente, e terá que presentarse a unha proba final teórico-práctica e entregar os traballos/actividades que se lles pidan.

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

O seguimento da programación farase ó longo de todo o curso, e mediante as anotacións do diario de clase e as reunións mensuais de departamento e a observación cubrirase na aplicación informática estes aspectos, que serán tidos en conta para mellorar o próximo curso.

A programación é un documento flexible e poderá sufrir certos cambios ó longo do curso sempre coa finalidade de que o alumnado alcance os resultados perseguidos.

Ó fin do curso plasmarase toda esta información na memoria final que servirá para aplicar as medidas correctoras detectadas de cara ó seguinte curso académico.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Farase unha avaliación inicial, ao principio de curso coa colaboración do equipo docente nunha reunión na que se tratará de dar un perfil ó grupo de alumnas e alumnos valéndose de información de anos anteriores, expediente académico, coñecemento de outros docentes así como a observación da marcha do curso nas primeiras semanas de clase. Isto tamén nos serve para detectar se hai algún caso con NEAE (necesidades específicas de apoio educativo) e se se precisasen medidas de reforzo educativo.

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

Se ao longo do curso se detecta que algún alumno ou alumna ten dificultades para seguir o módulo falarase coa xefatura de departamento e de ser o caso se pedirá axuda ao departamento de Orientación do centro para aplicar as medidas que se consideren oportunas que poden ser de distinto tipo, xa sexa adicando tempo extra en explicarlle as actividades ou contidos que non comprendeu, ubicalo nalgunha zona da clase onde teña algún compañeiro no que apoiarse, dar ferramentas para que poida repasar contidos na casa ou outras que de ser o caso se consideren oportunas.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Algúns dos valores que se tratarán de inculcar ao alumnado serán: a honestidade, a integridade, o compromiso, a responsabilidade, a dedicación, o respecto, a excelencia, necesidade, a gratitude, a utilidade, a cooperación e a unión ademais de actitudes e comportamentos que fomenten: a non discriminación das persoas por razóns ideolóxicas, de sexo, raza ou relixión, non violencia, igualdade de sexos, respecto polo medio ambiente, respecto a outras culturas, dereitos humanos, paz etc. Poderíamos citar aquí algúns exemplos para traballar estes valores como as conmemoracións ou a lectura de artigos relacionados co día que se está a celebrar (día da declaración universal dos dereitos humanos) , ver curtametraxes relacionadas coa educación en valores coma *¿French Roast¿*, sobre as aparencias; intercalando estas actividades coa normal dinámica da aula). Porén , considerase que a mellor forma de educar en valores é predicando co exemplo e a maneira en que o profesor trate ós alumnos e se exprese e manifieste; sempre respectando a liberdade de opinións, fará que o alumnado se impregne deses valores. A Orde do 20 de maio de 2022 pola que se aproba o calendario escolar para o curso 2022/2023, nos centros sometidos aos fondos públicos na Comunidade Autónoma de Galicia di que se teñen que celebrar unha serie de conmemoracións, das cales só se citan a continuación as que se considera que teñen relación máis íntima ca materia e que merecen unha actividade especial, ademais das que organice o centro de por si. Estas son:

15 de marzo de 2023: Día Mundial dos dereitos de consumidor

Del 6 al 10 de marzo de 2023: Semana da Prensa. Un día desta semana traballarase no aula con xornais.

7 de abril de 2023: Día Mundial da Saúde

Entre el 17 y el 21 de abril de 2023: Semana do Libro

2 de maio de 2023: Día Internacional contra o Acoso Escolar.

5 de xuño de 2023: Día Mundial do Medio Ambiente.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Ao inicio do curso farase unha reunión de departamento onde se establecerán mediante acordo todas aquelas actividades que se consideren oportunas para completar a aprendizaxe impartida na aula.

Esta relación será entregada á Dirección do centro para su coñecemento e aprobación.

Entre as saídas propostas para o presente curso académico están as visitas a diferentes empresas do sector de interese para os distintos módulos se fose posible.