



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15014556	Coroso	Ribeira	2017/2018

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TMV	Transporte e mantemento de vehículos	CSTMV01	Automoción	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
MP0309	Técnicas de comunicación e de relacións	2017/2018	2	53	53

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JUAN JOSÉ GONZÁLEZ LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Supervisada



## 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 atención á clientela realizando comunicacións efectivas. Esta función abrangue aspectos como:

- Establecemento de comunicacións por distintas canles.
- Obtención e transmisión de información á clientela.
- Transmisión de imaxe de empresa.
- Elaboración de plans para a mellora da calidade, xestión ambiental e satisfacción de clientes.
- Compromisos e actuacións para a fidelización de clientes.
- Procesos de xestión de queixas e reclamacións.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

- Recepción de vehículos.
- Relación con clientes.
- Vendas.

A formación do módulo contribúe tamen a acadar os seguintes obxectivos xerais do ciclo:

- a) Obter un prediagnóstico dos problemas de funcionamento dos vehículos para elaborar a orde de traballo correspondente.
- b) Realizar o diagnóstico de avarías dun vehículo, seleccionando os medios e os equipamentos necesarios, e operando con eles, consonte unha orde lóxica de operacións.
- c) Realizar taxacións e orzamentos na área de carrozaría e electromecánica.
- e) Xestionar a área de recambios de vehículos, tendo en conta as existencias en función das variables de compra e venda.
- i) Administrar e xestionar un taller de mantemento de vehículos, cumprindo as obrigas legais.
- j) Xestionar a limpeza e a orde no lugar de traballo conforme os requisitos de saúde laboral e de impacto ambiental.
- k) Efectuar consultas á persoa adecuada, respectar a autonomía do persoal subordinado e informar cando sexa conveniente.



**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	Técnicas de comunicación	Análise das técnicas de comunicación	16	30
2	Atención á clientela	Cómo atender á clientela	10	19
3	Transmisión de imaxe de empresa	Cómo se transmite a imaxe de empresa	10	19
4	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións	Cómo xestionar queixas, reclamacións e suxestións	11	21
5	Control da calidade dos servizos	Cómo realizar o control da calidade dos servizos	6	11



#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, e analiza as súas características e as súas posibilidades.	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 Identifícanse as técnicas de comunicación, as súas vantaxes e as súas limitacións.
CA1.2 Descríbense as características, as vantaxes e os inconvenientes das canles de comunicación.
CA1.3 Defínense os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.4 Descríbense as técnicas de comunicación máis utilizadas segundo as canles de comunicación.
CA1.5 Identifícanse os erros máis habituais na comunicación.
CA1.6 Defínense os parámetros para controlar a claridade e a precisión na transmisión e na recepción da información.
CA1.7 Valorouse a importancia da linguaxe non verbal na comunicación presencial.
CA1.8 Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
CA1.9 Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.
CA1.10 Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.
CA1.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Obxectivos da comunicación.
Modelo de comunicación interpersonal: barreiras e dificultades. Comunicación non verbal e imaxe persoal.
Intercambio de información.
Reunións e entrevistas.
Influencia da tipoloxía das persoas na elección da canle de comunicación.
Tipos de comunicación.
Proceso de comunicación: etapas
Redes de comunicación, canles e medios: vantaxes e inconvenientes.



**Contidos**

Obstáculos na comunicación.

Comunicación xeradora de comportamentos: papeis dos suxeitos.

Receptividade e empatía.

Actitudes e técnicas da comunicación oral.

Pautas de conduta: a escoita e as preguntas.



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

N.º	Título da UD	Duración
2	Atención á clientela	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.	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 obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.
CA2.3 Clasifícanse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.4 Analízase, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA2.5 Interpretouse o comportamento da clientela.
CA2.6 Identifícanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.
CA2.7 Procedeuse cunha forma e unha actitude adecuadas na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA2.8 Valoráronse as interferencias que dificultan a comunicación coa clientela.
CA2.9 Describíronse as actitudes positivas cara á clientela no acollemento e na despedida.
CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Tipoloxía de clientes.
Manipulación da percepción.
Técnicas de calidade na comunicación telefónica.
Dicción e redacción escrita.
Normas de comportamento para unha correcta atención: trato, corrección, educación, rapidez, profesionalidade e responsabilidade.
Características da comunicación coa clientela: cordialidade, capacidade de escoita, análise das súas necesidades e expectativas, etc.
Concepto de cliente: identificación de clientela externa e interna.
Motivacións da clientela: actitudes e comportamentos.
Tratamento e normas de cortesía.
Técnicas de captación da persoa interlocutora.



**Contidos**

Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo

Voz, linguaxe, silencio, acenos, etc.

Técnicas de obtención de información complementaria.

Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Transmisión de imaxe de empresa	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite a imaxe de negocio en relación coas características e cos obxectivos da empresa.	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 as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
CA3.2 Definiuse o concepto de imaxe da empresa.
CA3.3 Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.
CA3.4 Identifícaronse as formulas de cortesía e de tratamento protocolario.
CA3.5 Valorouse a necesidade de transmitir unha información diversa e precisa.
CA3.6 Descríbíronse os elementos fundamentais para transmitir na comunicación telefónica a imaxe adecuada da empresa.
CA3.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para transmitir os obxectivos da empresa.
CA3.8 Aplicáronse as normas de seguridade, confidencialidade e discreción que se deben respectar nas comunicacións.
CA3.9 Descríbíronse as técnicas para proporcionar unha información exacta e adecuada.
CA3.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Márketing na actividade económica: a súa influencia na imaxe da empresa.
Métodos para avaliar a atención á clientela.
Empatía.
Publicidade: pautas e mensaxe.
Sistemas de organización das empresas: organigramas.
Establecemento de canles presenciais e non presenciais de comunicación coa clientela.
Procedementos de obtención e recollida de información.
Imaxe corporativa: puntos fortes, detección de puntos débiles, e información para transmitir.
Procedementos transmisión de información dentro da empresa.
Comunicación telefónica





Contidos
Comunicación escrita



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

N.º	Título da UD	Duración
4	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.	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 Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA4.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas de clientes nas empresas de mantemento de vehículos.
CA4.3 Xerarquizaronse en función do tipo de organización as canles de presentación de reclamacións.
CA4.4 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.
CA4.5 Aplicouse a normativa no proceso de resolución de reclamacións de clientes.
CA4.6 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.
CA4.7 Definíronse as actitudes e o protocolo fronte as reclamacións.
CA4.8 Definíronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións.
CA4.9 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se anticipar ás incidencias no proceso.
CA4.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Queixas, reclamacións e suxestións.
Principais motivos de queixas de clientes en empresas de mantemento de vehículos.
Información facilitada á clientela.
Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.
Actuacións fronte ás reclamacións: técnicas de resposta a obxeccións da clientela.
Fases da xestión de queixas e reclamacións.
Normativa relacionada con reclamacións.
Asesoramento e técnicas de resposta ás obxeccións da clientela.



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Control da calidade dos servizos	6

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.	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 Descríbense as incidencias comúns nos procesos de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.2 Defínense o concepto de calidade e as súas implicacións na atención á clientela.
CA5.3 Identifícanse os factores que inflúen na calidade de prestación do servizo.
CA5.4 Obtívose información de clientes para coñecer as súas necesidades e as súas demandas.
CA5.5 Relacionouse a calidade de servizo coa fidelización da clientela.
CA5.6 Analizáronse as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da clientela.
CA5.7 Descríbense os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.
CA5.8 Propuxéronse medidas de resolución ante problemas tipo de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.9 Presentáronse conclusións a través de informes acerca da satisfacción da clientela, e achegáronse medidas que poidan mellorar a calidade do servizo.
CA5.10 Transmitíronse ao departamento correspondente os defectos detectados no produto ou no servizo para mellorar a súa calidade.
CA5.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Características do servizo: factores de calidade.
A garantía como elemento de calidade.
Relación entre a calidade de servizo e a fidelización.
Documentos e cuestionarios para medir o grao de satisfacción.
Procedementos de control do servizo: parámetros e técnicas de control.
Calidade e mellora continua.
Avaliación do servizo: métodos e indicadores.
Métodos de mellora da calidade do servizo.



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

### CRITERIOS DE CUALIFICACION:

Para o cálculo da nota terase en conta, as porcentaxes para cada criterio de avaliación establecido no punto 4c desta programación.

As puntuacións de cada apartado dos instrumentos de avaliación e as normas para a súa execución aparecerán escritas nos mesmos, dando únicamente por positivas as respostas completas e correctas.

AS PROBAS ESCRITAS: especificarán o valor de cada apartado de cada pregunta, no caso de non

aparecer o valor de cada apartado estes terán igual valor, por ex.: Unha pregunta, cun valor de 1 punto, se ten tres apartados, cada un deles valerá 0,333 puntos.

Tamén se indicara o valor que ten asignado cada instrumento de avaliación para o calculo da nota en cada ud.

A TÁBOA DE OBSERVACIÓN: Corresponde o Criterio de avaliación "Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas" que aparece nas 5 UD desta programación terá un peso do 15% da nota é considérase un mínimo esixible.

AS LISTAS DE COTEXO: Nesta programación aparecen vinculados os criterios de avaliación e ás actividades que se realizarán na aula co seu correspondente peso. Faranse di fichas ou listas de cotexo, unha por UD. Terán dúas cualificacións "si"= suma a nota correspondete a cada criterio de av.; "non"= non suma nada.

### 1.1.A NOTA POR AVALIACIÓN

1.1.1. Calcularase facendo a media aritmética das notas de cada unidade didáctica terminada e avaliada.

1.1.2.A aproximación a número enteiro das notas numéricas será como segue:

entre 0 e 0,74=0

entre 0,75 e 1,74=1

entre 1,75 e 2,74=2

entre 2,75 e 3,74=3

entre 3,75 e 4,74=4

entre 4,75 e 5,74=5

entre 5,75 e 6,74=6

entre 6,75 e 7,74=7

entre 7,75 e 8,74=8

entre 8,75 e 9,74=9

entre 9,75 e 10=10

1.1.3.O peso das distintas probas é o seguinte:

#### PRIMEIRA AVALIACIÓN

As porcentaxes son as seguintes

PE UD1 85%; TO UD1 15%

PE UD2 36%; LC UD2 49%; TO UD2 15%;

1ª AVALIACION PE 60% LC 25% TO15%

Sendo preciso acadar alomenos un 4,5 (sobre 10) en cada unha das partes.

#### SEGUNDA AVALIACION

PE UD3 55% LC UD3 30% TO UD3 15%

PE UD4 38% LC UD4 47%; LC UD4 15%;

PE UD5 55% LC UD5 35% LC UD5 15%

2ª AVALIACION PE 50% LC 35% TO15%



Sendo preciso acadar alomenos un 4,5 (sobre 10) en cada unha das partes.

1.1.4.A distribución aproximada por avaliacións será a seguinte:

PRIMEIRA AVALIACIÓN: UD 1 e UD2

SEGUNDA AVALIACIÓN: UD3, UD4 e UD5

En calquera caso a nota por avaliación calcularase facendo a media aritmética das notas de cada unidade didáctica terminada e avaliada.

1.2. AVALIACIÓN CONTINUA: Enténdese que hai avaliación continua dentro de cada UNIDADE DIDÁCTICA. Non existe avaliación continua fora das unidades didácticas. Para aprobar é preciso ter aprobadas tódalas unidades didácticas. Perderase o dereito á mesma cando as faltas do alumnado superen ó 10 % de faltas inxustificadas e o 15% xustificadas, tal como se establece no NOF do centro.

No caso de perda do dereito á avaliación continua o alumnado poderá realizar unha proba específica tal e como se contempla no artigo artigo 25.5º da Orde do 12 de xullo de 2011.

1.3. NOTA FINAL será a media aritmética da nota das 2 avaliacións. Será preciso ter polo menos un 4,5 en cada avaliación para facer media e aprobar.

## 2. MÍNIMOS ESIXIBLES

RA1. Aplica técnicas de comunicación, e analiza as súas características e as súas posibilidades.

¿ CA1.5. Identificáronse os erros máis habituais na comunicación.

¿ CA1.7. Valorouse a importancia da linguaxe non verbal na comunicación presencial.

¿ CA1.8. Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.

¿ CA1.9. Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.

¿ CA1.10. Identificáronse os elementos fundamentais na comunicación oral.

¿ CA1.11. Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

RA2. Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.

¿ CA2.5. Interpretouse o comportamento da clientela.

¿ CA2.7. Procedeuse cunha forma e unha actitude adecuadas na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

¿ CA2.10. Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

RA3. Transmite a imaxe de negocio en relación coas características e cos obxectivos da empresa.

¿ CA3.2. Definiuse o concepto de imaxe da empresa.

¿ CA3.3. Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.

¿ CA3.10. Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

RA4. Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.

¿ CA4.4. Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.

¿ CA4.5. Aplicouse a normativa no proceso de resolución de reclamacións de clientes.

¿ CA4.6. Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.



- ¿ CA4.7. Definíronse as actitudes e o protocolo fronte as reclamacións.
- ¿ CA4.8. Definíronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións.
- ¿ CA4.9. Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se anticipar ás incidencias no proceso.
- ¿ CA4.10. Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

RA5. Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.

- ¿ CA5.3. Identificáronse os factores que inflúen na calidade de prestación do servizo.
- ¿ CA5.4. Obtívose información de clientes para coñecer as súas necesidades e as súas demandas.
- ¿ CA5.6. Analizáronse as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da clientela.
- ¿ CA5.9. Presentáronse conclusións a través de informes acerca da satisfacción da clientela, e achegáronse medidas que poidan mellorar a calidade do servizo.
- ¿ CA5.11. Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas

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

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

Recuperacións das unidades didácticas non superadas na primeira avaliación parcial: realizaranse antes do 18 de febreiro.

Recuperacións das unidades didácticas non superadas na segunda avaliación parcial: realizaranse antes do 23 de marzo.

Recuperacións para o alumnado de segundo curso que non accede á FCT: realizaranse no período ordinario establecido para a FCT. O equipo docente asignaralle unha serie de actividades de recuperación, con indicación expresa da data final na que serán avaliados. A avaliación destas actividades será a mesma que aparece nos criterios de cualificación.

O alumnado que perde o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na devandita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente. O devandito alumnado non terá dereito a realizar para eses módulos as correspondentes actividades de recuperación a que se refiren os artigos 29.3, 31.4 e 34.3 da Orde do 12 de xullo de 2011, e no caso do segundo curso do réxime ordinario non terá acceso ao módulo de Formación en centros de traballo no período ordinario.

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

A avaliación realizarase ao longo de todo o proceso formativo do alumnado, polo que ten un carácter continuo. Por este motivo, nas modalidades de ensino presencial cumprirá a asistencia do alumnado ás actividades programadas para os distintos módulos profesionais do ciclo formativo.

O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % inxustificadas e 15 % xustificadas respecto da súa duración total, tal como se establece no NOF (Normas de Organización e Funcionamento) do centro.

O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades aos alumnos e ás alumnas que perdesen o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións.



O alumnado que perde o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de inasistencia reiterada, non sexa posible utilizar os instrumentos de avaliación previstos inicialmente para cada módulo profesional, terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final de módulos correspondente de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011.

A cualificación obtida na devandita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente. O devandito alumnado non terá dereito a realizar para eses módulos as correspondentes actividades de recuperación a que se refiren os artigos 29.3, 31.4 e 34.3 da Orde do 12 de xullo de 2011, e no caso do segundo curso do réxime ordinario non terá acceso ao módulo de Formación en centros de traballo no período ordinario.

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

A avaliación da programación didáctica realizarase tendo en conta o seguimento da programación, e tomando en consideración os datos anotados no caderno do profesor. Do estudo destes datos pódense extrapolar solucións para mellorar a programación didáctica tanto en contidos, como en temporalización dos mesmos.

Para avaliar a práctica docente, fanse ó final do primeiro e segundo trimestre enquisas de satisfacción docente. Nelas o alumnado valora distintos aspectos ademais da práctica docente.

## **8. Medidas de atención á diversidade**

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

O procedemento que vai a seguir o equipo docente será o seguinte:

Ao comezo das actividades do ciclo formativo, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Nesta sesión, o profesor ou profesora que se encargue da titoría dará a información dispoñible sobre as características xerais do grupo ou sobre as circunstancias especificamente académicas, ou persoais con incidencia educativa. Esta información poderase obter:

- 1- Dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada, se o centro os tivese ou se os alumnos ou alumnas os achegan.
- 2- Dos estudos académicos ou as ensinanzas de formación profesional (de carácter regrado, ocupacional ou continuo) previamente realizados.
- 3- Do acceso mediante proba para o alumnado sen titulación.
- 4- Dos informes ou ditames específicos do alumnado discapacitado ou con necesidades educativas especiais que poida haber no grupo.
- 5- Da experiencia profesional previa.
- 6- Da matrícula condicional do alumnado estranxeiro.
- 7- Da observación do alumnado e as actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

Os acordos que adopte o equipo docente nesta sesión de avaliación recolleranse nunha acta, especialmente aqueles que teñan que ver cos aspectos de flexibilización na duración das ensinanzas para alumnos con necesidades educativas especiais.

Esta avaliación inicial en ningún caso levará consigo cualificación para o alumnado.

De acordo co artigo 61º Flexibilización modular de ciclos formativos do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.



Así mesmo tamén o Artigo 62º de Accesibilidade universal ás ensinanzas de formación profesional do DECRETO 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia.

1. A consellería con competencias en materia de educación garantirá que o alumnado poida acceder e cursar as ensinanzas de formación profesional que se regulan neste decreto nas condicións establecidas na disposición derradeira décima da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.
2. As programacións que desenvolvan o currículo das ensinanzas de formación profesional deberán ter en conta o principio de «deseño para todos». Para tal efecto, recollerán as medidas necesarias co fin de que o alumnado poida conseguir a competencia xeral do título, expresada a través das competencias profesionais, persoais e sociais, así como os resultados de aprendizaxe de cada un dos módulos profesionais.
3. En calquera caso, estas medidas non poderán afectar de forma significativa a consecución dos resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos profesionais.

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

Alumnado con necesidades educativas especiais:

- Repetición de actividades.
- Realización de resumos de cada unidade didáctica.
- Realización de traballos extras.
- Utilización das novas tecnoloxías para realizar unha mellor explicación.
- Integración do alumnado con necesidades educativas especiais c de altas capacidades intelectuais.

Alumnos con altas capacidades intelectuais:

- Investigación na rede de preguntas realizadas polo profesor co obxectivo de achar unha única resposta.
- Resolución de problemas de dificultade alta que incentiven as súas capacidades intelectuais.

Alumnado con mobilidade reducida:

- Actividades complementarias, para realizaren os contidos básicos dos procedementos do taller.
- Estudarse, no seo do departamento e coa xefatura de estudos, a posibilidade de reforzos fóra de horario lectivo.

De carácter lingüístico:

- Dada a incorporación de alumnado estranxeiro, e a obriga do cumprimento do Decreto de Galego, facilitaráselle ó alumnado recursos didácticos no seu idioma vehicular.

## 9. Aspectos transversais

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

O artigo Artigo 2º.-do DECRETO 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia establece a Finalidade da formación profesional facendo mención á educación en valores.

1. A formación profesional comprende un conxunto de accións formativas que capacitan para o desempeño cualificado das profesións, o acceso ao emprego e a participación activa na vida social, cultural e económica.
2. No ámbito do sistema educativo ten por finalidade preparar o alumnado para a actividade nun campo profesional e facilitar a súa adaptación ás modificacións laborais que se poidan producir ao longo da vida, así como contribuír ao seu desenvolvemento persoal, ao exercicio dunha cidadanía democrática e á aprendizaxe permanente.

Ademais, na preparación das persoas cobrará singular importancia a transmisión de actitudes e normas para un desempeño profesional respectuoso co medio, cumpridor coa normativa de seguridade e prevención de riscos laborais, e fortalecedor da calidade e da mellora continua da





súa actividade, e do espírito emprendedor.

Así mesmo, dirixirase a conseguir o desenvolvemento integral da persoa á marxe dos estereotipos e dos papeis en función do sexo, o rexeitamento de toda forma de discriminación e a garantía dunha orientación académica e profesional non condicionada polas diferenzas sexuais.

Os aspectos transversais que se traballarán na aula-taller son os seguintes:

Educación ambiental, inculcando ó alumnado a responsabilidade no tratamento de combustibles, aceites e graxas, así como na importancia da redución das emisións contaminantes.

Educación para a igualdade, inculcando ó alumnado, o compañeirismo e o respecto ó individuo e a convivencia dentro dun grupo.

Educación para a saúde, inculcando ó alumnado as normas de seguridade e hixiene no traballo.

Como complemento participárase, na medida do posible, nos actos e conmemoracións realizadas no centro e organizadas polos equipos e departamentos do centro.

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

Non hai ningunha actividade complementaria e extraescolar programada para o presente curso neste módulo.

En todo caso serán tidas en consideración as que se aproben no departamento de Transporte e Mantemento de Vehículos e sexan aprobadas polo departamento de Actividades complementarias a formación do centro.