SAN202 – DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS



CFGM FARMACIA Y PARAFARMACIA

GRADO D. CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO

1. IDENTIFICACIÓN 3

2. CONCRECIÓN DE CURRÍCULO EN RELACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁMBITO PRODUCTIVO 3

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES Y OBJETIVOS GENERALES 4

3.1. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS. 4

3.2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LOS OBJETIVOS GENERALES 4

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE 4

4.1. RELACIÓN ENTRE LOS RA Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES DE LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIA ASOCIADOS AL MÓDULO 4

4.2. RELACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO 4

4.3. RELACIÓN ENTRE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, UNIDADES DIDÁCTICAS Y SU TEMPORALIZACIÓN 5

5. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS 5

6. METODOLOGÍA Y COORDINACIÓN DOCENTE 14

6.1. METODOLOGÍA. 14

6.2. COORDINACIÓN DOCENTE. 14

7. MATERIALES Y RECURSOS 14

8. EVALUACIÓN 15

8.1. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. 15

8.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. 15

8.3. EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA 26

8.4. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA. 27

8.5. IMPOSIBILIDAD DE APLICAR CRITERIOS DE EVALUACIÓN CONTINUA 27

8.7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO QUE NO PUEDE ASISTIR A CLASE POR ENCONTRARSE CURSANDO SEGUNDO CURSO DEL CICLO FORMATIVO. PLAN DE RECUPERACIÓN. 28

9. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD 28

10. ASPECTOS TRANSVERSALES 28

10.1. EDUCACIÓN EN VALORES 28

10.2. COMPETENCIAS PERSONALES 28

10.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES 29

10.4. ACTIVIDADES INTERDEPARTAMENTALES 29

11. INDICADORES DE LOGRO Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN 29

11.1. PROCEDIMIENTO SOBRE EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN 29
11.2. AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE 29
12. REFERENCIAS LEGISLATIVAS 33
ANEXO 1: SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN PARA EL CURSO 2026-2027 ... 34

1. IDENTIFICACIÓN

- Centro educativo: CIFP Cerdeño
- Familia profesional: Sanidad
- Ciclo formativo: Farmacia y Parafarmacia
- Módulo profesional: Disposición y venta de productos
- Código: 0099
- Estándar de competencias a las que está asociado: este módulo profesional no está asociado a ningún estándar de competencia (EC).
- Real Decreto del título formativo y Decreto de currículo del mismo del PA:
  - Real Decreto 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia y se fijan sus enseñanzas mínimas.
  - Real Decreto 287/2023, de 18 de abril, por el que se actualizan los títulos de la formación profesional del sistema educativo de Técnico en Emergencias Sanitarias, Técnico en Farmacia y Parafarmacia, Técnico Superior en Audiología Protésica y Técnico Superior en Prótesis Dentales de la familia profesional Sanidad, y se fijan sus enseñanzas mínimas.
  - Decreto 103/2025 de 25 de agosto.

2. CONCRECIÓN DE CURRÍCULO EN RELACIÓN A LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁMBITO PRODUCTIVO

El módulo profesional de Disposición y Ventas de Productos Farmacéuticos forma parte del ciclo CFGM de Farmacia y Parafarmacia y es de gran importancia para la adquisición de habilidades y conocimientos relacionadas con la atención y venta de productos en la oficina de farmacia.

Es un módulo que se complementa con otros módulos del ciclo como dispensación de productos farmacéuticos, dispensación de productos parafarmacéuticos y oficina de farmacia entre otros.

En el centro se dispone de un taller y de los recursos necesario que permiten la adquisición de los contenidos teóricos y prácticos a través de los cuales se desarrollan los resultados de aprendizaje (RA) de este módulo profesional.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES Y OBJETIVOS GENERALES

3.1. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias c), n), ñ), o) y p) del título.

c) Realizar la venta de productos parafarmacéuticos, atendiendo las demandas e informando con claridad a los usuarios.
n) Apoyar psicológicamente a los usuarios, manteniendo discreción, y un trato cortés y de respeto.
ñ) Intervenir con prudencia y seguridad respetando las instrucciones de trabajo recibidas.
o) Seleccionar residuos y productos caducados para su eliminación de acuerdo con la normativa vigente.
p) Aplicar procedimientos de calidad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido en los procesos de farmacia.

3.2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LOS OBJETIVOS GENERALES

Están establecidos en artículo 9 del Real Decreto 1689/2007, de 14 de diciembre.

d) Reconocer las características y la presentación de los productos farmacéuticos y parafarmacéuticos relacionándolos con sus aplicaciones para asistir en la dispensación de productos
e) Informar sobre la utilización adecuada del producto interpretando la información técnica suministrada para dispensar productos farmacéuticos y parafarmacéuticos, atendiendo las consultas e informando con claridad a los usuarios sobre las características y uso racional de los productos.
o) Efectuar operaciones administrativas organizando y cumplimentando la documentación según la legislación para tramitar la facturación de recetas y gestionar la documentación generada en el establecimiento.
s) Valorar la diversidad de opiniones reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4.1. RELACIÓN ENTRE LOS RA Y LAS REALIZACIONES PROFESIONALES DE LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIA ASOCIADOS AL MÓDULO

Este módulo profesional no está asociado a ningún estándar de competencia.

4.2. RELACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

OBJETIVOS GENERALES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
	RA1	RA2	RA3	RA4
d)			X	
e)	X	X	X	

o)			X	X
s)	X			X

4.3. RELACIÓN ENTRE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, UNIDADES DIDÁCTICAS Y SU TEMPORALIZACIÓN.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	**CE**	**UD**	**FORMACIÓN**		
			CENTRO	**H**	**EMPRESA**
RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios/as describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a,b,c	UD1	**X**	12	
	d,e,f,g,h e i	UD2	**X**	11	
		UD3	**X**	11	
RA2. Ejecuta actividades de venta productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de ventas	c	UD4	**X**	4	
	a,b,d,e,f,g,h	UD5	**X**	25	
RA3.Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	a, b, c, e	UD6	**X**	15	
	a, c, e y f	UD7	**X**	15	
	d, g y h	UD8	**X**	11	
RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	f	UD9	**X**	4	
	a,b,c,d	UD10	**X**	4	

El periodo de formación en la empresa será de 120 horas y se realizará según lo establecido en el centro.

5. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

N.º 1	**TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA**	**H**
	LA COMUNICACIÓN	12
RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA		**RA I**
RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios y usuarias describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación. Criterios de evaluación:		

a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación.

b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.

c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario y usuaria.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad a desarrollar	Duración	Instrumento evaluación	Criterios evaluación		
			1a	1b	1c
1.1. Exposición de los contenidos en el aula	**4 H**		**X**	**X**	**X**
1.2. Dinámicas de grupo	**2 H**	**Observación en aula/ Lista de cotejo**	**X**		
1.3. Actividades de repaso	**4 H**	**Escala de valoración**	**X**	**X**	**X**
1.4. Prueba objetiva	**2 H**	**Cuestionario**	**X**	**X**	**X**

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Elementos de la comunicación
- Tipos de comunicación
- Dificultades de la comunicación
- Técnicas de comunicación.
- Especificación de los componentes de la comunicación.
- Identificación de los distintos tipos de comunicación y del lenguaje.
- Análisis de las dificultades de la comunicación
- Aplicación de diferentes técnicas de comunicación.

N.º 2	**TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA**	**H**
	HABILIDADES SOCIALES	11
RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*		**RA I**

RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios y usuarias describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.

Criterios de evaluación:

d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.

e) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario y usuaria.

f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y usuarias y en diferentes situaciones.

g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios y usuarias.

h) Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).

i) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario y usuaria y usuaria según el plan de acción definido.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad a desarrollar	Duración	Instrumento evaluación	Criterios evaluación					
			1d	1e	1f	1g	1h	1i
2.1. Exposición de contenidos	**4 H**		X	X	X	X	X	X
2.2. Actividades de repaso	**2 H**	**Escala de valoración**	X	X	X	X	X	X
2.3. Trabajo grupal	**4H**	**Rúbrica**	X	X	X			
2.4. Prueba objetiva	**1H**	**Cuestionario**	X	X	X	X	X	X

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Habilidades sociales
- Características de la información
- Fases de atención al usuario/a
- Fichero de usuario/a
- Especificación de las habilidades sociales.
- Diferenciación de las características de la información.
- Selección de las fases de atención al usuario/a.
- Identificación de los ficheros del usuario/a

N.º 3	TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	H
	LA ATENCIÓN AL CLIENTE	11
RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*		**RA I**

RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios y usuarias describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.

Criterios de evaluación:

d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.

e) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario y usuaria.

f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y usuarias y en diferentes situaciones.

g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios y usuarias.

h) Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).

i) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario y usuaria y usuaria según el plan de acción definido.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE								
Actividad a desarrollar	**Duración**	**Instrumento evaluación**	**Criterios evaluación**					
			1d	**1e**	**1f**	**1g**	**1h**	**1i**
3.1. Exposición de contenidos	**6 H**		X	X	X	X	X	X
3.2. Actividades de repaso	**2 H**	**Escala de valoración**	X	X	X	X	X	X
3.3. Prueba objetiva	**3H**	**Cuestionario**	X	X	X	X	X	X

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Habilidades sociales
- Características de la información
- Fases de atención al usuario/a
- Fichero de usuario/a
- Especificación de las habilidades sociales.
- Diferenciación de las características de la información.
- Selección de las fases de atención al usuario/a.
- Identificación de los ficheros del usuario/a

N.º 4	**TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA**	**H**
	INFORMACIÓN DEL MEDICAMENTO	4
RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA ***(en negrita el mínimo exigible)***		**RA 2**

RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta

Criterios de evaluación:

c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor/a de las características del producto.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE			
Actividad a desarrollar	**Duración**	**Instrumento evaluación**	**Criterios evaluación**
			2c
4.1. Exposición de contenidos	**2 H**		X
4.2. Actividades de repaso	**1H**	**Escala de valoración**	X
4.4. Prueba objetiva	**1H**	**Cuestionario**	X

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Componentes generales de los productos farmacéuticos y parafarmacéuticos.
- Descripción del medicamento y los productos parafarmacéuticos.

N.º 5	TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	H
	PRINCIPIOS DE MARKETING	25
	RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*	**RA 2**

RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor/a hacia el usuario y la usuaria y la empresa (marketing interno).

b) Se han identificado la tipología del usuario y usuaria, sus motivaciones y sus necesidades de compra.

d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa.

e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario y usuaria).

g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor/a.

h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios y usuarias para la aplicación del plan de fidelización**.**

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad a desarrollar	Duración	Instrumento evaluación	Criterios evaluación					
			2a	2b	2d	2e	2g	2h
5.1. Exposición de contenidos	**10 H**		X	X	X	X	X	
5.2. Actividades de repaso	**4 H**	**Escala de valoración**	X	X		X	X	
5.3. Trabajo grupal	**9 H**	**Rúbrica**	X		X		X	X
5.4 Prueba objetiva	**2 H**	**Cuestionario**	X	X	X	X	X	X

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Principios del vendedor.
- Fases de la venta.
- Proceso de decisión de compra.
- Normativa y legislación
- Descripción de los principios del vendedor.
- Identificación de las distintas fases de la venta
- Diferenciación de los distintos pasos en la decisión de compra.
- Análisis de la normativa y legislación

N.º 6	TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	H
	Principios de Merchandising en la Oficina de Farmacia	15
	RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*	**RA3**

RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la relación que se establece entre usuario y usuaria y productos expuestos según organización, colocación o decoración.

b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.

c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).

e) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.

f) Se han analizado diferentes sistemas antihurto.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad a desarrollar	Duración	Instrumento evaluación	Criterios evaluación				
			3a	3b	3c	3e	3f
6.1. Exposición de contenidos	**6 H**		X	X	X	X	
6.2. Actividades de repaso	**4 H**	**Escala de valoración**	X	X	X		
6.3. Trabajo individual sistemas antihurto	**3 H**	**Rúbrica**					X
6.4. Prueba objetiva	**2 H**	**Cuestionario**	X	X	X	X	

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Principios de merchandising
- Surtido y lineal
- Conceptos básicos de implantar espacios
- Puntos calientes
- Puntos fríos
- Diferenciación de los diferentes principios del merchandising
- Análisis de lo que es surtido y lineal
- Demostración de espacios en la oficina de farmacia
- Descripción de “puntos calientes “y “puntos fríos”.

N.º 7	TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	H
	Organización y colocación de los productos en Oficina de Farmacia	15
	RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*	**RA 3**

RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la relación que se establece entre usuario y usuaria y productos expuestos según organización, colocación o decoración.

c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).

e) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE					
Actividad a desarrollar	**Duración**	**Instrumento evaluación**	**Criterios evaluación**		
			3a	**3c**	**3e**
7.1. Exposición de contenidos	**6H**		**X**	**X**	**X**
7.2. Trabajo en grupo	**7 H**	**Rúbrica**	**X**	**X**	
7.3. Prueba objetiva	**2H**	**Cuestionario**	**X**	**X**	**X**

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Conceptos básicos en la animación en el punto de venta.
- Aspectos generales en la publicidad en el lugar de venta.
- Técnicas de empaquetado y embalaje.
- El informe comercial del vendedor.
- Descripción de la animación en el punto de venta.
- Publicitación en el lugar de venta.
- Empaquetación y embalaje.
- Análisis del informe comercial del vendedor.

N.º 8	**TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA**	**RA3**
	Embalaje y empaquetado de productos	**H**
RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*		11

RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.

Criterios de evaluación:

d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.

g) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.

h) Se han valorado las sugerencias que el vendedor/a puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios y usuarias.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad a desarrollar	Duración	Instrumento evaluación	Criterios evaluación		
			3d	3g	3h
8.1. Exposición de contenidos	**3 H**		X	X	X
8.3. Actividad sobre los tipos de embalaje y su clasificación	**7H**	**Observación/Lista de cotejo**	X	X	X
8.4. Prueba objetiva	**1H**	**Cuestionario**	X	X	X

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Conceptos básicos en la animación en el punto de venta.
- Aspectos generales en la publicidad en el lugar de venta.
- Técnicas de empaquetado y embalaje.
- El informe comercial del vendedor.
- Descripción de la animación en el punto de venta.
- Publicitación en el lugar de venta.
- Empaquetación y embalaje.
- Análisis del informe comercial del vendedor.

N.º 9	**TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA**	**H**
	QUEJAS Y RECLAMACIONES	4
RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*		**RA 4**

RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios y usuarias reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

Criterios de evaluación:

a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario y usuaria.

b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.

c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.

d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.

e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario y usuaria ante reclamaciones fácilmente subsanables.

g) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios y usuarias como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

	Duración	Instrumento evaluación	Criterios de evaluación

Actividad para desarrollar			4a	4b	4c	4d	4e	4g
9.1. Exposición de contenidos	**1 H**		X	X	X	X	X	X
9.2. Actividades de repaso	**1 H**	**Escala de valoración**	X	X	X	X	X	X
9.3. Actividades en clase en grupo	**1 H**	**Rúbrica**	X	X				
9.4. Prueba objetiva	**1 H**	**Cuestionario**	X	X	X	X	X	X

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Técnicas para afrontar conflictos.
- Aspectos generales en las quejas y reclamaciones
- Formas de proceder ante las quejas y las reclamaciones
- Legislación vigente ante las reclamaciones.
- Especificación de conflictos.
- Descripción de quejas y reclamaciones.
- Procedimientos ante quejas y reclamaciones.
- Análisis de la ley en las reclamaciones

N.º 10	**TITULO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA**	**H**
	LA CALIDAD EN LA FARMACIA	4
RA Y CE QUE SE TRABAJAN EN ESTA UNIDAD DIDÁCTICA *(en negrita el mínimo exigible)*		**RA 4**

RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios y usuarias reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

Criterios de evaluación:

f) Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas manuales e informáticos que organizan la información.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad a desarrollar	Duración	Instrumento evaluación	Criterios evaluación
			4f
10.1. Trabajo grupal	**4H**	**Rúbrica**	X

CONTENIDOS UTILIZADOS PARA TRABAJAR LOS CE

- Concepto de calidad y su relación con la farmacia.
- Principales indicadores de calidad.
- Los sistemas de registro de la calidad en la farmacia: registro manual y registro automatizado.
- Información que se debe registrar.
- Definición de calidad en la oficina de farmacia
- Elaboración de indicadores del control de calidad.
- Descripción de los distintos sistemas de registro en la calidad de la farmacia.

6. METODOLOGÍA Y COORDINACIÓN DOCENTE

6.1. METODOLOGÍA.

Los métodos pedagógicos con los que se abordará el proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula serán:

-Método expositivo: clases magistrales, estimulando la participación activa del alumnado.

-Métodos activos guiados: Flippedclassroom o aula invertida, estudio de casos, aprendizaje por experimentación, gamificación, etc.

Como métodos de interacción se va a emplear:

✓Aprendizaje cooperativo. Muchas de las actividades se llevarán a cabo en grupos.

✓Aprendizaje colaborativo, aportaciones individuales que sirven para construir conocimiento colectivo.

El profesorado realiza una **evaluación diagnóstica al inicio de curso**, adaptando así las actividades en caso de ser preciso. A lo largo de las unidades, se realiza **una evaluación formativa**. Así, puede reconocer las dificultades e intervenir rápidamente con el apoyo adecuado. Esto se alcanza por medio de la **retroalimentación,** dando a conocer al alumnado las dificultades y las fortalezas detectadas, orientándolo de nuevo hacia ellas, pudiendo establecer actividades específicas o incidir más extensamente en estos contenidos.

Se utilizará la plataforma telemática Teams para proporcionar al alumnado material didáctico y para el desarrollo de algunas de las actividades.

6.2. COORDINACIÓN DOCENTE.

Siguiendo instrucciones de la Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias, se realiza una sesión de evaluación inicial, antes de la finalización del primer mes lectivo del curso. En dicha sesión se determinan acuerdos sobre el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. Esta sesión no implica calificación.
El equipo docente del grupo se coordinará celebrando para ello reuniones, de forma presencial en el centro educativo y también mediante la plataforma TEAMS.

7. MATERIALES Y RECURSOS

MATERIALES Y RECURSOS		
DE CARÁCTER GENERAL	**DE CARÁCTER ESPECÍFICO**	**DE CARÁCTER ORGANIZATIVO**
Equipos audiovisuales. Libros texto/apuntes profesorado Teams		Aula Teórica/ taller

8. EVALUACIÓN

8.1. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Se llevará a cabo una evaluación continua e integral. Tal y como establece la legislación vigente, se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación (CE) de cada uno de los mismos, así como los objetivos generales del ciclo formativo.
Para valorar, de forma sistematizada y objetiva las evidencias presentadas por el alumnado, generadas en las actividades propuestas, se utilizarán como instrumentos de evaluación: rúbricas, listas de cotejo, escalas de valoración y cuestionarios, según el tipo de actividad que se evalúe.
En estos instrumentos se incluirán indicadores de logro que tendrán en cuenta, entre otros aspectos, la valoración de competencias personales y sociales.
*Las pruebas objetivas podrán consistir en:

- Preguntas de tipo test donde las preguntas mal contestadas, restarán calificación.
- Preguntas de respuesta corta.
- Preguntas de verdadero o falso a justificar.
- Resolución de problemas e identificación de imágenes.
- Resolución de supuestos prácticos.
- Una combinación de lo anterior.

Se informará al alumnado con anterioridad de los instrumentos de evaluación correspondientes a cada RA.

8.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

RA	%RA	CRITERIO EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CALIFICACIÓN
RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios y usuarias describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	34%	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación.	1.2. Observación en aula	0,5%
			1.3. Escala de valoración	0,25%
			1.4. Prueba objetiva UD1	5%
		b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.	1.3. Escala de valoración	0,25%
			1.4. Prueba objetiva UD1	4,5%
		c) Se ha valorado la importancia de la	1.3. Escala de valoración	0,25%

		cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario y usuaria.	1.4. Prueba objetiva UD1	1,75%
		d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			2.3. Rúbrica	1%
			2.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	3%
		e) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario y usuaria.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			2.3. Rúbrica	1%
			2.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	3,5%
		f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y usuarias y en diferentes situaciones.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			2.3. Rúbrica	1%
		g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios y usuarias.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			3.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	4%
		h) Se han definido las características de la	2.2. Escala de valoración	0,25%

		información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).	3.2. Escala de valoración	
			3.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	4%
		i) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario y usuaria y usuaria según el plan de acción definido. venta.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			3.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	4%
RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	34	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor/a hacia el usuario y la usuaria y la empresa (marketing interno).	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.3. Observación/ lista de cotejo	0,5%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
		b) Se han identificado la tipología del usuario y usuaria, sus motivaciones y sus necesidades de compra.	4.2. Escala de valoración	0,25%
			4.3. Observación/ lista de cotejo	0,5%
			4.4. Prueba objetiva UD4	4%
		c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor/a de las características del producto.	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.3. Prueba objetiva UD5	5%
		d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa.	5.2. Escala de valoración	0,5%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
		e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo,	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%

		mover a la acción del usuario y usuaria).		
		f) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor/a.	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.4. Rúbrica	1%
		g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor/a.	5.3. Rúbrica	1%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
		h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios y usuarias para la aplicación del plan de fidelización.	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	25%	a) Se ha identificado la relación que se establece entre usuario y usuaria y productos expuestos según organización, colocación o decoración.	7.2. Escala de valoración	0,125%
			8.2. Escala de valoración	0,125%
			7.4. Rúbrica	0,25%
			Prueba objetiva UD7 y UD8	3%
		b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.	7.2. Escala de valoración	0,25%
			7.5. Prueba objetiva UD7	3%
		c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido	7.2. Escala de valoración	0,25%
			8.2. Escala de valoración	

		(productos) en los niveles del lineal (mobiliario).	7.4. Rúbrica	0,25%
			7.5. Prueba objetiva UD7	3%
		d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.	9.2. Rúbrica	1%
			9.4. Prueba objetiva UD 9	3%
		e) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.	7.2. Escala de valoración	0,25%
			8.2. Escala de valoración	
			Prueba objetiva UD 7 y 8	1,5%
		f) Se han analizado diferentes sistemas antihurto.	7.3. Rúbrica	1%
		g) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.	9.2. Rúbrica	1%
			9.3. Observación/lista de cotejo	1%
			9.4. Prueba objetiva UD 9	3%
		h) Se han valorado las sugerencias que el vendedor/a puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios y usuarias.	9.3. Observación/lista de cotejo	0,5%
			9.4. Prueba objetiva UD 9	1,5 %
RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios y usuarias	7%	a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.3. Escala de valoración	0,25%

reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.		asertivo para informar al usuario y usuaria.	6.4. Prueba objetiva UD 6	0,5%
		b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.3. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	1%
		c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	0,75 %
		d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	1%
		e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario y usuaria ante reclamaciones fácilmente subsanables.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	0,75%
		f) Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas manuales e informáticos que organizan la información.	10.2. Rúbrica	1%
		g) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios y usuarias como indicadores para mejorar la calidad del servicio	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	0,5%

		prestado y aumentar la fidelización.		
∑ RA	100%	∑ CE	100%	

Tabla 1.

Criterios de calificación a aplicar en programas de recuperación:

RA	%RA	CRITERIO EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CALIFICACIÓN
RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios y usuarias describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	34%	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación.	1.2. Observación en aula	0,5%
			1.3. Escala de valoración	0,25%
			1.4. Prueba objetiva UD1	5%
		b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.	1.3. Escala de valoración	0,25%
			1.4. Prueba objetiva UD1	4,5%
		c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario y usuaria.	1.3. Escala de valoración	0,25%
			1.4. Prueba objetiva UD1	1,75%
		d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			2.3. Rúbrica	1%
			2.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	3%
		e) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	

		atención al usuario y usuaria.	2.3. Rúbrica	1%
			2.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	3,5%
		f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y usuarias y en diferentes situaciones.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			2.3. Rúbrica	1%
		g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios y usuarias.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			3.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	4%
		h) Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			3.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	4%
		i) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario y usuaria y usuaria según el plan de acción definido. venta.	2.2. Escala de valoración	0,25%
			3.2. Escala de valoración	
			3.4. Prueba objetiva UD2 y UD3	4%
RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	34	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor/a hacia el usuario y la usuaria y la empresa (marketing interno).	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.3. Observación/ lista de cotejo	0,5%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
		b) Se han identificado la tipología del usuario	4.2. Escala de valoración	0,25%

		y usuaria, sus motivaciones y sus necesidades de compra.	4.3. Observación/ lista de cotejo	0,5%
			4.4. Prueba objetiva UD4	4%
		c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor/a de las características del producto.	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.3. Prueba objetiva UD5	5%
		d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa.	5.2. Escala de valoración	0,5%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
		e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario y usuaria).	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
		f) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor/a.	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.4. Rúbrica	1%
		g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor/a.	5.3. Rúbrica	1%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%
		h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios y usuarias para la	5.2. Escala de valoración	0,25%
			5.4. Prueba objetiva UD5	4%

		aplicación del plan de fidelización.		
RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	25%	a) Se ha identificado la relación que se establece entre usuario y usuaria y productos expuestos según organización, colocación o decoración.	7.2. Escala de valoración	0,125%
			8.2. Escala de valoración	0,125%
			7.4. Rúbrica	0,25%
			Prueba objetiva UD7 y UD8	3%
		b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.	7.2. Escala de valoración	0,25%
			7.5. Prueba objetiva UD7	3%
		c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).	7.2. Escala de valoración	0,25%
			8.2. Escala de valoración	
			7.4. Rúbrica	0,25%
			7.5. Prueba objetiva UD7	3%
		d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.	9.2. Rúbrica	1%
			9.4. Prueba objetiva UD 9	3%
		e) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.	7.2. Escala de valoración	0,25%
			8.2. Escala de valoración	
			Prueba objetiva UD 7 y 8	1,5%
		f) Se han analizado diferentes sistemas antihurto.	7.3. Rúbrica	1%

		g) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.	9.2. Rúbrica	1%
			9.3. Observación/lista de cotejo	1%
			9.4. Prueba objetiva UD 9	3%
		h) Se han valorado las sugerencias que el vendedor/a puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios y usuarias.	9.3. Observación/lista de cotejo	0,5%
			9.4. Prueba objetiva UD 9	1,5 %
RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios y usuarias reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	7%	a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario y usuaria.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.3. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	0,5%
		b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.3. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	1%
		c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	0,75 %
		d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	1%
		e) Se han identificado las alternativas al	6.2. Escala de valoración	0,25%

		procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario y usuaria ante reclamaciones fácilmente subsanables.	6.4. Prueba objetiva UD 6	0,75%
		f) Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas manuales e informáticos que organizan la información.	10.2. Rúbrica	1%
		g) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios y usuarias como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.	6.2. Escala de valoración	0,25%
			6.4. Prueba objetiva UD 6	0,5%
∑ RA	100%	∑ CE	100%	

Tabla 2

8.3. EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA

Los resultados de aprendizaje se evalúan trimestralmente aplicando los instrumentos de evaluación con los porcentajes especificados en los criterios de calificación. La calificación de cada evaluación es solamente orientativa, puesto que los RA aportan distintos porcentajes a la calificación final del módulo.

En la evaluación final ordinaria, para superar el módulo se debe obtener una calificación igual o superior a 5 una vez aplicados los criterios de calificación.

La nota final se calculará conforme los porcentajes de la tabla 1 del punto 8.2. En el caso de que la calificación final sea un número decimal, debe ser redondeado a un entero, que, en base a lo establecido en la resolución de 18 de junio de 2009, se obtendría de forma análoga a como se obtiene la calificación final de ciclo, a través del redondeo al entero superior.

En el caso de que el alumnado no acudiese al centro prácticas formativas, se entenderá no superados los resultados de aprendizaje o criterios de evaluación asociados a dicho periodo.

Los alumnos/as podrán realizar la formación en empresa en un máximo de dos ocasiones en el marco de una oferta formativa.

La superación del ciclo formativo requerirá la evaluación positiva en todos los módulos profesionales que lo componen.

8.4. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA.

El alumno/a tiene derecho a incorporarse al sistema de evaluación continua a partir del momento en que es efectiva su matrícula en el módulo.

Se deberá flexibilizar la programación con el fin de garantizar su derecho a alcanzar todos los resultados de aprendizaje orientándolo en el estudio, explicaciones, aclaraciones, ejercicios, etc. que se consideren necesario.

Tiene derecho a la realización de todos los exámenes contemplados en el sistema de evaluación continua (exámenes ordinarios y recuperaciones), siendo los criterios de evaluación y calificación los contemplados en el apartado de evaluación ordinaria.

Los exámenes ordinarios ya realizados en el momento de la incorporación se harán en la fecha de recuperación del grupo. En caso de no superarlos y para permitirles tener las mismas oportunidades que el resto de sus compañeros/as, tendrán derecho a una prueba de recuperación adicional, fijando una fecha que permita al alumno/a revisar nuevamente los contenidos y realizar todas las consultas que considere necesarias.

8.5. IMPOSIBILIDAD DE APLICAR CRITERIOS DE EVALUACIÓN CONTINUA

En el caso de que un/a alumno/a no pueda ser evaluado según los criterios establecidos para la evaluación continua y no se pueda registrar el logro de los resultados de aprendizaje, será evaluado mediante un Sistema de Evaluación Especial.

Este será comunicado por el docente por medios oficiales (correo educastur o Teams) incluyendo resultados de aprendizaje, actividades a realizar, instrumentos de evaluación, así como el momento de su realización.

La calificación en este caso deberá ajustarse a la tabla 1. En la evaluación final ordinaria y extraordinaria, para superar el módulo se debe obtener una calificación igual o superior a 5 una vez aplicados los criterios de calificación.

8.6. EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA: PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL NO SUPERADO EN CONVOCATORIA ORDINARIA.

Si en la evaluación final ordinaria no se supera alguno de los resultados de aprendizaje, se informará al alumnado (correo educastur o Teams) sobre el programa de recuperación y la prueba que deberá realizar para la evaluación extraordinaria que versará sobre los mínimos exigibles. Esta prueba se realizará en el mes de junio, según el calendario que fijará Jefatura de Estudios.

La calificación final del módulo se obtendrá aplicando los criterios de calificación de la tabla 1 para los resultados de aprendizaje superados con anterioridad y los indicados para los resultados de aprendizaje objeto de evaluación extraordinaria (tabla 2).

En la evaluación extraordinaria, para superar el módulo se debe obtener una calificación igual o superior a 5 una vez aplicados los criterios de calificación.

8.7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO QUE NO PUEDE ASISTIR A CLASE POR ENCONTRARSE CURSANDO SEGUNDO CURSO DEL CICLO FORMATIVO. PLAN DE RECUPERACIÓN.

Se informará al alumnado (correo educastur o Teams) que se encuentre en estas circunstancias sobre el programa de recuperación que deberá seguiry la prueba que deberá realizar y que versará sobre los mínimos exigibles.

La calificación en este caso deberá ajustarse a lo establecido en la tabla 2. El módulo se entenderá superado cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 una vez aplicados los criterios de calificación.

9. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Con objeto de establecer respuestas educativas adaptadas a la diversidad del alumnado se tomarán como referencia las indicaciones recogidas al respecto en el proyecto de centro y las concreciones curriculares de ciclo. De este modo la intervención con el alumnado se basará en los principios de equidad e inclusión promoviendo el desarrollo de actuaciones basadas en el diseño universal de aprendizaje como medidas ordinarias para todo el alumnado. Además de las mencionadas, con objeto de ofrecer una atención personalizada, se facilitarán medidas de flexibilización y adaptaciones metodológicas concretas tanto en el propio proceso de aprendizaje como en la evaluación, en función de las características específicas y las necesidades educativas presentadas por cada estudiante en el aula. Estas medidas se encuentran recogidas en los anexos de la Concreción Curricular del ciclo.

10. ASPECTOS TRANSVERSALES

10.1. EDUCACIÓN EN VALORES

Tal como se indica en la concreción curricular del ciclo formativo, y de acuerdo con la legislación vigente, la formación profesional en el sistema educativo tiene como objetivos, además de los referidos a la competencia en el área específica, otros más amplios, que van dirigidos a educar en valores para favorecer una formación integral de la persona. Entre estos valores cabe destacar, el trabajo en equipo, el fomento de la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres y coeducación, uso responsable de las TIC, desarrollo responsable de una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y el fomento del espíritu emprendedor.

10.2. COMPETENCIAS PERSONALES

De las competencias transversales recogidas en la Concreción Curricular del ciclo, en este módulo se trabajarán:

PERSONAL: Autonomía, implicación
COMUNICACIÓN: Comunicación oral y escrita
COLABORATIVO: Trabajo en equipo
RESPONSABILIDAD PROFESIONAL: Cumplimiento de compromisos y plazos, ética profesional y conducta en el trabajo

Su valoración está incluida en las rúbricas de evaluación de las actividades
Si la evaluación inicial de estas competencias es negativa, se hará un seguimiento durante el curso orientando al alumno/a en los aspectos que necesite mejorar.

10.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Si a lo largo del curso se programa alguna actividad complementaria y/o extraescolar se deberá aprobar al menos en reunión de departamento.

10.4. ACTIVIDADES INTERDEPARTAMENTALES

Actualmente no se recoge ninguna actividad interdepartamental. Si surge la posibilidad, se podrá participar en el desarrollo de actividades realizadas entre distintos departamentos del Centro, como Jornadas o Seminarios, siempre siendo previamente aprobadas por los distintos órganos del Centro.

11. INDICADORES DE LOGRO Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

11.1. PROCEDIMIENTO SOBRE EL DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

Al menos una vez al trimestre, el departamento reflexionará sobre el desarrollo de la programación docente en función de los resultados de evaluación obtenidos por su alumnado y de otros parámetros que se puedan considerar como las características del grupo de clase

El procedimiento será el establecido por Jefatura de Estudios.

11.2. AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Se realizará una autoevaluación de la práctica docente utilizando la rúbrica de autoevaluación docente que se expone a continuación y una encuesta que se aportará al alumnado a través de un cuestionario de Teams.

El profesorado realiza una autoevaluación de la actividad docente, comprobando el ajuste a los tiempos, el trabajo de todos los contenidos esperados de acuerdo con la programación y los resultados del alumnado. Esta se lleva a cabo por medio de una rúbrica que valora una serie de *ítems* por medio de una escala tipo *Likert,* con 5 opciones de respuesta para cada ítem, siendo 0- ausencia, 1- poco de acuerdo, 2- bastante de acuerdo, 3- de acuerdo y 4- totalmente de acuerdo.

Los *ítems* se estructuran en 4 bloques de evaluación de la práctica docente, siendo el primero de ellos relativo a la planificación de las unidades. El segundo pretende analizar el desarrollo de la secuencia planificada, mientras que el tercero valora la práctica y la intervención directa del docente. Finalmente, un cuarto bloque se destina al análisis de la evaluación realizada con el alumnado. Los 2 primeros bloques pueden ser completados por la persona que imparte el módulo o por un compañero que revise la programación realizada. En este último caso, la evaluación de estos 2 apartados es, si cabe, más objetiva.

RÚBRICA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

CICLO FORMATIVO: CFGM FARMACIA Y PARAFARMACIA
MÓDULO PROFESIONAL: DISPOSICIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

- **Planificación de la unidad**

	0	1	2	3	4
• Se desarrolla de acuerdo a los objetivos y competencias del título relacionados con el módulo profesional de Prótesis y Ortodoncia, recogido en el Decreto 74/2009 del Principado de Asturias.					
• Se tienen en cuenta las diferencias individuales del alumnado y la atención a la diversidad.					
• Se incorporan los resultados de aprendizaje a alcanzar por parte del alumnado.					
• Se incluyen los criterios de evaluación, determinando los aprendizajes mínimos exigibles.					
• Se determinan las actividades relacionadas directamente con los criterios de evaluación, los resultados de aprendizaje y con los objetivos y competencias del título.					
• Las actividades de enseñanza-aprendizaje son factibles de llevar a cabo y contribuyen a la adquisición de los resultados de aprendizaje.					
• Las actividades contemplan los recursos y los materiales que se van a utilizar.					
• Se determinan las ponderaciones de las distintas actividades e instrumentos de evaluación para facilitar el traslado a una calificación numérica de una forma práctica.					
• Se consideran planes de evaluación y calificación del alumnado.					
• Se incluyen actividades de recuperación ajustadas a los mínimos exigibles para el alumnado que no supere la unidad de trabajo.					

- **Análisis del desarrollo de la secuencia:**

	0	1	2	3	4
• Se tienen en cuenta los aprendizajes previos del alumnado para el diseño de las actividades de enseñanza-aprendizaje.					
• La secuencia de actividades de enseñanza-aprendizaje se desarrolla de una manera que permite el aprendizaje progresivo del alumnado.					
• Al inicio de la unidad se incluyen los conceptos-base necesarios para el desarrollo de las actividades programadas.					
• Se plantean problemas o preguntas al inicio de cada actividad.					

• Se utilizan ejemplos y se permite la puesta en práctica de las actividades programadas en el aula taller.					
• Se promueve el trabajo en equipo y las metodologías activas, generando situaciones de aprendizaje, de modo que el alumnado sea el centro del mismo.					
• Se fomenta la autonomía del alumnado en el desarrollo de las actividades de taller, en combinación con un control adecuado de la seguridad del grupo y las instalaciones.					
• Las actividades programadas permiten desarrollar las acciones contenidas en los criterios de evaluación cuya finalidad es alcanzar el resultado de aprendizaje.					
• Se detallan las actividades a llevar a cabo estableciendo una temporalización que tenga en cuenta la flexibilización de esta para adaptarlas al desarrollo de la actividad y al alumnado.					
• Se fomenta el diálogo, la intervención del alumnado, la aportación de ideas y la creatividad.					
• Se promueve la iniciativa del alumnado y la opinión, incidiendo en la no influencia sobre la calificación.					
• Se corrigen los errores cometidos a lo largo de las actividades desarrolladas, fomentando el aprendizaje, de una manera constructiva.					
• Se proponen actividades de refuerzo y/o consolidación que permitan fijar aprendizajes o reencaminar al alumnado que así lo precise.					
• Se describen los distintos grados de ejecución de los criterios de evaluación.					
• Las actividades y los instrumentos de evaluación son variados y adecuados a las situaciones de aprendizaje, fomentando el trabajo del alumnado.					

- **Análisis de la práctica e intervención del docente:**

	0	1	2	3	4
• He intentado vincular los nuevos conocimientos a experiencias previas de los estudiantes y a su propio contexto vital.					
• He establecido relaciones entre sus conocimientos previos y los nuevos conocimientos.					

• He marcado los plazos teniendo en cuenta el tiempo de trabajo disponible.					
• En cada sesión, no he acaparado el tiempo para explicaciones magistrales en exclusiva, sino que he realizado modelaje del trabajo del alumnado de acuerdo a la actividad programada.					
• He pedido al alumnado que busque información y valore su fiabilidad e idoneidad.					
• He facilitado el acceso a diversas fuentes de información.					
• He intentado que las actividades se adapten a contextos y situaciones reales.					
• He intentado hacer partícipe en alguna actividad de la secuencia a otros miembros de la comunidad escolar y del entorno familiar y social del alumnado.					
• He dado oportunidades suficientes para que los estudiantes usen diferentes estrategias de aprendizaje (organizadores gráficos, esquemas, resúmenes…).					
• He usado técnicas de andamiaje para ayudar y apoyar a los estudiantes (demostraciones, visualizaciones, etc.).					
• He fomentado la inclusión del alumnado por medio de la creación de grupos heterogéneos en el desarrollo de las actividades.					
• He facilitado la interdependencia y la responsabilidad individual dentro del trabajo en pequeño y gran grupo, fomentando su autonomía.					
• He dado frecuentes oportunidades para la interacción y la discusión.					
• He potenciado la distribución de tareas utilizando roles distintos y rotatorios.					
• He proporcionado un clima de aula libre, motivador y democrático.					
• He utilizado y propuesto al alumnado estrategias de resolución de conflictos.					

- **Evaluación:**

	0	1	2	3	4

• He reflexionado y evaluado mi labor docente durante todo el desarrollo de la secuencia, realizando modificaciones (en las tareas, en los contenidos, en la metodología…) cuando ha sido necesario.					
• He proporcionado regularmente una respuesta a cada producción de los estudiantes.					
• He incidido en los errores más comunes o los procedimientos erráticos más frecuentes manifestados por el alumnado para implementarlos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.					
• He establecido y llevado a cabo momentos de evaluación, autoevaluación y coevaluación formativa en los cuales el estudiante ha podido hacer cambios a partir del *feedback* recibido, siendo partícipe directo de la evaluación del grupo.					
• He utilizado distintos instrumentos de evaluación que han sido valorados por medio de herramientas objetivas.					
• He tenido en cuenta los criterios de calificación establecidos en la programación docente y difundidos al alumnado. Estos criterios van referidos no solamente a los resultados de pruebas objetivas, sino al logro de los resultados de aprendizaje por medio de los criterios de evaluación.					

12. REFERENCIAS LEGISLATIVAS

En la elaboración de esta programación se ha tenido en cuenta la siguiente normativa:

- Estatal:
  - ✓ Ley orgánica 3/2022.
  - ✓ RD 659/2023 que desarrolla la ordenación del sistema de Formación Profesional.
- Real Decreto del título formativo y Decreto de currículo del mismo del PA:
  - ✓ Real Decreto 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia y se fijan sus enseñanzas mínimas.
  - ✓ Decreto 103/2025, de 25 de agosto.
  - ✓ Real Decreto 287/2023, de 18 de abril, por el que se actualizan los títulos de la formación profesional del sistema educativo de Técnico en Emergencias Sanitarias, Técnico en Farmacia y Parafarmacia, Técnico Superior en Audiología Protésica y Técnico Superior en Prótesis Dentales de la familia profesional Sanidad, y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Documentación institucional del CIFP CERDEÑO.

NOTA: ESTA PROGRAMACIÓN PUEDE SUFRIR VARIACIONES A LO LARGO DEL CURSO Y DEBE SER FLEXIBLE.

ANEXO 1: SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN PARA EL CURSO 2026-2027

Puesto que el módulo de Disposición y venta de productos no tiene vinculación con estándares de competencia del Catálogo Nacional de Estándares de Competencia Profesional, los Resultados de Aprendizaje (RA) se desarrollan en su totalidad en el centro educativo. Para el curso 2026-2027, el periodo de formación en empresa para el primer curso está previsto su desarrollo del 1 al 25 de febrero de 2027. La secuenciación y temporalización para el curso 2026-2027 es la siguiente:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CE	UD	HORAS	TRIMESTRE
RA1: Aplica técnicas de atención a usuarios/as describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a, b, c	UD1	12	1º
	d, e, f, g, h, i	UD2	11	1º
	d, e, f, g, h, i	UD3	11	1º
RA2: Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de ventas	c	UD4	4	1º
	a,b,d,e,f,g	UD5	25	2º

RA3: Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising	a, b, c, e,	UD6	15	2º
	a,c,e,f	UD7	15	2º
	d, g, h	UD8	11	3º
RA4: Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación	f	UD9	4	3º
	a,b,c,d	UD10	4	3º