

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

| Código   | Centro         | Concello               | Ano académico |
|----------|----------------|------------------------|---------------|
| 15023466 | Lamas de Abade | Santiago de Compostela | 2023/2024     |

### Ciclo formativo

| Código da familia profesional | Familia profesional | Código do ciclo formativo | Ciclo formativo         | Grao                            | Réxime                 |
|-------------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------|------------------------|
| SAN                           | Sanidade            | CMSAN02                   | Farmacia e parafarmacia | 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 |
|--------------|---------------------------------|-----------|------------------|--------------|----------------|
| MP0099       | Disposición e venda de produtos | 2023/2024 | 4                | 107          | 128            |

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

### Profesorado responsable

|                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Profesorado asignado ao módulo | MARÍA ISABEL FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ |
| Outro profesorado              |                                  |

Estado: Pendente de supervisión departamento

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

Este perfil profesional exerce a súa actividade en establecementos de venda de produtos farmacéuticos, parafarmacéuticos, e en xeral, produtos relacionados coa saúde humana ou animal, así como coa cosmética, a fitoterapia e outros. Do mesmo xeito, pode exercer a súa actividade en pequenos laboratorios de elaboración de produtos farmacéuticos e afíns. O módulo de Disposición e venda aporta a formación necesaria para que o alumnado adquiera competencia profesional no ámbito da venda de produtos na oficina de farmacia.

A competencia xeral deste título consiste en asistir na dispensación e na elaboración de produtos farmacéuticos e afíns, e realizar a venda de produtos parafarmacéuticos, fomentando a promoción da saúde e executando tarefas administrativas e de control de almacén, conforme ás especificacións de calidade, seguridade e protección ambiental.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais do ciclo formativo:

- Recoñecer as características e a presentación dos produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos en relación coas súas aplicacións, para asistir na dispensación de produtos.
- Informar sobre a utilización acaída do produto interpretando a información técnica subministrada, para dispensar produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos, atendendo as consultas e informando con claridade ás persoas usuarias sobre as características e uso racional dos produtos.
- Efectuar operacións administrativas, organizando e formalizando a documentación segundo a lexislación para tramitar a facturación de receitas e xestionar a documentación xerada no establecemento.
- Valorar a diversidade de opinións como fonte de enriquecemento, recoñecendo outras prácticas, ideas ou crenzas, para resolver problemas e tomar decisións.

A formación do módulo contribúe a alcanzar as competencias :

- Realizar a venda de produtos parafarmacéuticos, con atención ás demandas e achegándolles información clara ás persoas usuarias.
- Apoiar psicolxicamente ás persoas usuarias, mantendo discreción, e un trato cortés e respectuoso.
- Intervir con prudencia e seguridade respectando as instrucións de traballo recibidas.
- Seleccionar residuos e produtos caducados para a súa eliminación de acordo coa normativa.
- Aplicar procedementos de calidade e de prevención de riscos laborais e ambientais, consonte o establecido nos procesos de farmacia.

**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 atención e a comunicación co usuario | Conceptos básicos da comunicación e técnicas ou estratexias para unha comunicación eficaz, personalizada e de calidade                                                                                                                                   | 30                 | 21       |
| 2    | As actividades de venda                | Análise das técnicas de marketing na oficina de farmacia e parafarmacia. A importancia da motivación na compra e técnicas de venda para satisfacer as necesidades do cliente. Cualidades e actitudes do técnico de farmacia e parafarmacia cara a venda. | 34                 | 30       |
| 3    | Organización dos produtos              | Técnicas de merchandising e procedementos cara a mellora da rendabilidade da farmacia e parafarmacia. Análise das pautas para o deseño dun escaparate; xestión dos espazos. organización estratéxica do surtido e ferramentas no deseño de promocións.   | 34                 | 30       |
| 4    | A calidade na prestación do servizo    | Procedemento de atención de reclamacións dos clientes. Proceso de xestión de calidade.                                                                                                                                                                   | 30                 | 19       |

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

| N.º | Título da UD                           | Duración |
|-----|----------------------------------------|----------|
| 1   | A atención e a comunicación co usuario | 30       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo                                                                                                       | Completo |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| RA1 - Aplica técnicas de atención a persoas usuarias utilizando procedementos e protocolos de comunicación, e describe estes procedementos. | 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 conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación.                                                              |
| CA1.2 Analízanse os tipos de linguaxe, así como as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.                                                          |
| CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o idioma do usuario, para favorecer a relación cos clientes. |
| CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que cumpra desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.                                             |
| CA1.5 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa como un departamento de atención á poboación usuaria.                           |
| CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria en diversas situacións de hipotéticas persoas usuarias.                                                      |
| CA1.7 Analizouse o comportamento de diferentes tipos de persoas en supostos debidamente caracterizados.                                                           |
| CA1.8 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).                                          |
| CA1.9 Descríbense as fases da atención ás persoas usuarias segundo o plan de acción definido.                                                                     |

##### 4.1.e) Contidos

| Contidos                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Habilidades persoais e sociais que melloran a comunicación interpersonal.                      |
| Técnicas de comunicación.                                                                      |
| Determinación do perfil das persoas consumidoras (idade, situación sociocultural, sexo, etc.). |
| Fases de atención.                                                                             |
| Ficheiro de persoas usuarias. Bases de datos.                                                  |

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

| N.º | Título da UD            | Duración |
|-----|-------------------------|----------|
| 2   | As actividades de venda | 34       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo                                                                                                                 | Completo |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| RA2 - Executa actividades de venda de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos tendo en conta as fases dun proceso de venda, e describe esas fases. | 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 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o persoal vendedor cara á empresa (márketing interno) e cara á poboación usuaria.                                               |
| CA2.2 Identificouse a tipoloxía das persoas usuarias, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.                                                                                          |
| CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto por parte do persoal vendedor.                                                                                        |
| CA2.4 Determináronse as liñas de actuación na venda segundo o plan de acción establecido pola empresa.                                                                                              |
| CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de venda (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción ).                                                                  |
| CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos da poboación consumidora, en función da localización da empresa.                                                            |
| CA2.7 Valoráronse como facilitadores no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor. |
| CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de persoas usuarias para a aplicación do plan de fidelización, empregando as ferramentas informáticas establecidas.                  |

#### 4.2.e) Contidos

| Contidos                     |
|------------------------------|
| Tipos de compra.             |
| Técnicas de venda.           |
| Fases da venda.              |
| Márketing interno e externo. |
| Plan de acción da empresa.   |
| Normativa e lexislación.     |

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

| N.º | Título da UD              | Duración |
|-----|---------------------------|----------|
| 3   | Organización dos produtos | 34       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo                                                                             | Completo |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| RA3 - Organiza os produtos farmacéuticos e de parafarmacia no punto de venda aplicando técnicas de merchandising. | 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 Identifícase a relación libre e persoal que se establece entre as persoas usuarias e os produtos expostos segundo a organización, a colocación, a decoración e a iluminación. |
| CA3.2 Clasifícanse os produtos farmacéuticos e de parafarmacia segundo a súa utilidade, consonte a normativa.                                                                       |
| CA3.3 Establecéronse os parámetros físicos e comerciais que determinan a colocación dos produtos (puntos quentes) nos niveis do lineal (moblaxe).                                   |
| CA3.4 Desenvólvense procedementos de etiquetaxe e elaboráronse elementos publicitarios de apoio para a información sobre os produtos.                                               |
| CA3.5 Valorouse a importancia de reposición das existencias de acordo co procedemento establecido pola empresa.                                                                     |
| CA3.6 Analizáronse as vantaxes e desvantaxes dos sistemas antifurto.                                                                                                                |
| CA3.7 Descríbense os tipos de embalaxe e empaquetaxe segundo o produto, as súas características e a imaxe que queira transmitir a empresa.                                          |
| CA3.8 Valoráronse as propostas que o persoal vendedor poida achegar baseándose na información compilada acerca das demandas e das suxestións de hipotéticas persoas usuarias.       |

#### 4.3.e) Contidos

| Contidos                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| Exterior: fachada e escaparate.                                                |
| Interior: moblaxe, decoración e iluminación.                                   |
| Puntos quentes e puntos fríos no establecemento comercial.                     |
| Colocación dos produtos. Niveis do lineal. Tipos de empaquetaxe e de embalaxe. |
| Informe comercial da persoa vendedora.                                         |

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

| N.º | Título da UD                        | Duración |
|-----|-------------------------------------|----------|
| 4   | A calidade na prestación do servizo | 30       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo                                                                                     | Completo |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| RA4 - Atende reclamacións presentadas pola poboación usuaria, e recoñece e aplica criterios e procedementos de actuación. | 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 Tipifícase a actitude, a postura e o interese que se deban adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar as persoas usuarias.                                                           |
| CA4.2 Desenvólvense as técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.                                                                                                                                   |
| CA4.3 Recoñécense os aspectos das reclamacións en que incida a lexislación.                                                                                                                                                      |
| CA4.4 Descríbese o procedemento para a presentación de reclamacións.                                                                                                                                                             |
| CA4.5 Identifícanse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer ás persoas usuarias ante reclamacións de doado arranxo.                                                                                            |
| CA4.6 Valórase a importancia que teñen para o control de calidade do servizo os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.                                                                      |
| CA4.7 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de persoas usuarias, como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelización. |

#### 4.4.e) Contidos

| Contidos                                                  |
|-----------------------------------------------------------|
| Procedementos para reclamar. Lexislación.                 |
| Indicadores para o control de calidade do establecemento. |
| Sistemas de información. Rexistro manual e automatizado.  |
| Mellora do servizo prestado.                              |

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

Todos os criterios de avaliación son considerados mínimos exigibles.

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A avaliación ten carácter continuo, polo tanto ó tratarse de ensino presencial, o alumnado ten a obriga de asistir ás clases e ás actividades programadas para este módulo.

A cualificación será expresada numericamente, cun valor entre 1 e 10, sen decimais.

Considéranse positivas as puntuacións iguais ou superiores a 5.

Valoraranse tanto os coñecementos teóricos adquiridos como os coñecementos procedementais e traballos realizados.

A nota configurarase da seguinte maneira:

- Parte 1: 80% da nota. Ó final de cada trimestre realizarase unha proba escrita que versará sobre os contidos conceptuais e procedementais adquiridos. Cada unidade didáctica avaliarase de xeito independente. A proba escrita poderá constar de: preguntas tipo test, pregunta curta, pregunta de verdadeiro ou falso, e/ou preguntas de desenvolvemento. As probas tipo test serán de resposta múltiple cunha única opción correcta, nas que os erros restarán 1/3 do valor dunha resposta correcta. As respostas en branco non puntuarán. Ó principio da proba especificaranse os criterios de cualificación aplicados.

- Parte 2: 20% da nota. Nesta parte valoraranse as actividades prácticas de aula, a resolución de tarefas e entrega de traballos propostos pola docente durante o trimestre. A avaliación deste apartado farase mediante táboas de observación, e/ou listas de cotexo, e/ou valoración de actividades entregadas a través da aula virtual.

- Mínimos esixidos: débese obter unha puntuación mínima de 5 puntos en cada parte para poder superar o módulo.

A entrega, en tempo e forma, de traballos, tarefas ou actividades, plantexadas polo docente, será requisito indispensable para poder superar o módulo.

A nota final do módulo calcularase facendo unha media aritmética das notas obtidas nas diferentes unidades didácticas, tendo en conta o peso porcentual de cada unha.

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

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

Ó longo do curso a avaliación será continua. Aqueles alumnos/as que non acandaran os mínimos exigibles e que asistan con regularidade ás clases, terán dereito á recuperación daquelas partes non superadas ou da totalidade das mesmas. Para iso, en cada unidade de traballo proporanse actividades de recuperación, que quedarán reflectidas no correspondente informe individualizado de avaliación; este informe conterá información suficiente acerca dos resultados de aprendizaxe non acadados.

Os alumnos con unidades didácticas pendentes, poderán presentarse a unha proba de recuperación que terá lugar no período de tempo comprendido entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final.

Os criterios de cualificación serán os mesmos que os descritos no apartado 5.

Os alumnos/as que teñan suspenso o módulo na avaliación final de primeiro ano, e promocionen ao segundo curso, serán informados das actividades programadas para a súa recuperación, así como do período da súa realización, temporalización e data en que serán avaliados.



## **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 é necesaria a asistencia do alumnado ás actividades programadas para os distintos módulos profesionais do ciclo.

O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo, con carácter xeral, será do 10 % cando todas as faltas sexan non xustificadas. E no caso de ter faltas xustificadas e non xustificadas, establecerase o 15 % como máximo de acordo coas NOF do centro. O profesorado recollerá esta circunstancia nesta programación.

O profesor deberá documentar que o alumnado recibiu esta información, realizando un informe que será asinado polo alumnado para que quede constancia de que coñecen as condicións que se teñen que dar para perder o dereito á avaliación continua. Neste informe explicarase que superada a porcentaxe indicada, o sistema de avaliación será diferente para o alumnado con perda do dereito de avaliación continua.

O alumnado que perdesse 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 do módulo correspondente.

Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumnado na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido nas NOF do centro.

Para o alumnado matriculado logo de iniciadas as actividades lectivas, non se terán en consideración as sesións previas á formalización da matrícula.

Normativa de referencia: artigo 10 da orde de 12 de xullo de 2011 y Resolución do 26 de xullo de 2019.

O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua terá dereito a presentarse a unha proba extraordinaria de avaliación final do módulo, que consistirá en realizar unha proba teórica que versará sobre tódolos contidos impartidos ó longo do curso, e que poderá ser tipo test (onde cada resposta incorrecta restará o 1/3 do valor dunha resposta correcta), e/ou pregunta curta, e/ou pregunta a desenvolver; e unha proba teórico/práctica que versará sobre tódolos contidos prácticos impartidos ó longo do curso, para poder superar o módulo. As probas recollerán unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación para cada unidade didáctica.

Ponderación das probas:

- Peso da proba teórica: 50%
- Peso da proba teórico/práctica: 50%

É necesario que acaden un mínimo de 5 puntos en cada unha das partes, para poder superar o módulo. A primeira proba en realizarse será a teórica e terá carácter eliminatorio, no caso de non acadar os 5 puntos na proba teórica xa non se poderá presentar á proba práctica.

Se nalguna das partes (teórica ou práctica) o alumno non acadar os 5 puntos, o módulo darase por non superado.

Ademais esixirase a presentación de todas as actividades propostas ó longo do curso (caderno de aula, actividades, tarefas, traballos, etc.).

Deberán de ser entregados previamente a realización das anteriores probas. O incumprimento deste apartado, impedirá que o alumno poida presentarse á proba teórica e práctica.

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

O seguimento da programación será reflectida na plataforma da Consellería de Educación, e no caso de modificacións na mesma, xustificaráanse debidamente e proporáanse as medidas oportunas de mellora, e tamén se informará mensualmente do cumprimento da mesma, nas reunións de equipo docente de ciclo. No caso de modificacións significativas na programación, estas xustificaranse debidamente e deixarase constancia na acta de reunión do equipo docente ou de Departamento da familia de Sanidade.

A avaliación da Programación realízase coa memoria final de módulo, na que se inclúen as propostas de mellora que servirán como base para a elaboración das programacións do vindeiro curso.

Para a avaliación da práctica docente terase en conta tanto a autoavaliación da propia docente (modelo facilitado polo centro), como a valoración feita polo alumnado mediante enquisas de satisfacción do labor docente, a contestar de xeito anónimo.

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

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

Realizarase un cuestionario de avaliación inicial ao comezo do curso académico para indagar sobre os coñecementos previos do alumnado, e emitírase un informe para o titor/a que se exporá na sesión de avaliación inicial de equipo docente. A avaliación inicial en ningún caso levará cualificación para o alumnado.

A avaliación inicial consiste nunha proba escrita de preguntas curtas, feita de xeito individual a cada estudante. Os datos obtidos contrastaranse cos obtidos polos outros docentes na sesión de avaliación inicial. Así mesmo, tamén se recollen datos relativos á formación previa do alumnado e datos de saúde que puideran resultar relevantes para o desenvolvemento do curso.

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

A fin de determinar a existencia no grupo de alumnos/as con necesidades de apoio educativo, o equipo docente do ciclo medio de Farmacia e Parafarmacia realizará unha reunión inicial onde se adopten decisións respecto ás medidas de reforzo educativo que se consideren oportunas prestando especial atención as dificultades de relación interpersoal, dificultades de atención, de comprensión (tanto oral como escrita), etc. No caso de que se detecten necesidades que excedan a nosa capacidade de reforzo, trasladarase ao departamento de Orientación a correspondente solicitude de informe psicopedagóxico e os apoios necesarios para a realización de adaptacións.

## **9. Aspectos transversais**

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

A formación profesional non ten unicamente un enfoque laboral, dentro da filosofía de formación para a vida considérase que os contidos adaptanse á realidade cotiá cando abarcan os tres eidos de formación: persoal, social e laboral.

Conscientes de que a farmacia é un referente nas campañas de saúde, e que os técnicos actúan como educadores nesta materia, cómpre reforzar a concienciación da importancia da saúde como estilo de vida no alumnado. Así, a formación teórico-práctica propia dos contidos do ciclo, reforzase con contidos transversais entre os que destacan: tratamento das adicións, automedicación e saúde, uso racional dos medicamentos, a globalización e o acceso sostible aos medicamentos, integracións das TICs en todos os eidos, responsabilidade no mantemento da propia saúde e na sustentabilidade da contorna, etc.

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

Contéplase a posibilidade de asistir a charlas formativas en materia de Sanidade que se impartan no instituto ou na cidade, visita á farmacia hospitalaria e ao laboratorio de Formulación Maxistral do CHUS, visita ás instalacións da distribuidora farmacéutica BIDAFAARMA en Santiago de Compostela, sempre que o propio desenvolvemento da programación, horarios e modelos organizativos o permitan.

