

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Elaboración de productos cárnicos a nivel industrial

<i>Familia Profesional:</i>	Industrias Alimentarias
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	INA773_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 148/2022

Competencia general

Efectuar la recepción, el control de calidad, el almacenamiento y expedición de las materias cárnicas, primas y auxiliares, acondicionando la materia prima para su posterior utilización y elaborar derivados cárnicos a nivel industrial, cumpliendo las condiciones establecidas en los manuales de procedimiento de calidad y la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y seguridad alimentaria.

Unidades de competencia

- UC0295_2:** EFECTUAR LA RECEPCIÓN, EL CONTROL DE CALIDAD, EL ALMACENAMIENTO Y EXPEDICIÓN DE LAS MATERIAS CÁRNICAS, PRIMAS Y AUXILIARES
- UC0296_2:** ACONDICIONAR LA CARNE
- UC0298_2:** Elaborar derivados cárnicos a nivel industrial
- UC0239_2:** REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de producción en industrias alimentarias, dedicado a la elaboración de derivados cárnicos, en entidades de naturaleza privada, en empresas de tamaño pequeño, mediano, grande o microempresas, tanto por cuenta propia como ajena. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior, puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable en el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de procesado y conservación de carne en el subsector relativo a la carnicería charcutería y elaboración de derivados cárnicos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Vendedores de productos y/o servicios
- Elaboradores de derivados cárnicos
- Carniceros-Charcuteros

- Almaceneros y receptores de materias primas
- Preparadores de jamones
- Elaboradores de platos preparados
- Carniceros
- Operadores de máquinas para elaborar derivados cárnicos, en general

Formación Asociada (600 horas)

Módulos Formativos

- MF0295_2:** RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y EXPEDICIÓN DE CARNE Y DERIVADOS CÁRNICOS (60 horas)
- MF0296_2:** DESPIECE Y ACONDICIONAMIENTO DE LA CARNE (150 horas)
- MF0298_2:** Elaboración y trazabilidad de derivados cárnicos a nivel industrial (210 horas)
- MF0239_2:** OPERACIONES DE VENTA (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

EFFECTUAR LA RECEPCIÓN, EL CONTROL DE CALIDAD, EL ALMACENAMIENTO Y EXPEDICIÓN DE LAS MATERIAS CÁRNICAS, PRIMAS Y AUXILIARES

Nivel: 2

Código: UC0295_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Acondicionar el área de trabajo para evitar contaminaciones durante la recepción, acondicionamiento, almacenamiento y expedición de las materias cárnicas primas y auxiliares, según indicaciones de las fichas técnicas y cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y seguridad alimentaria.

CR1.1 La información sobre las materias cárnicas primas y auxiliares y la planificación de las operaciones a efectuar se obtienen a partir de la ficha técnica de los diferentes productos a elaborar.

CR1.2 Las instalaciones y equipos de recepción y almacenamiento de derivados cárnicos se limpian y/o desinfectan, por métodos manuales o automáticos (equipos CIP), comprobando al inicio de cada jornada, turno o lote que se encuentran listos para su uso, situando las señales reglamentarias según las pautas establecidas en las fichas técnicas de trabajo.

CR1.3 Las posibles deficiencias en las condiciones higiénicas de las instalaciones y equipos de producción se detectan, aplicando acciones preventivas, identificando posibles peligros, biológicos y no biológicos y/o correctoras.

CR1.4 Las máquinas, útiles, herramientas y medios de transporte internos requeridos (cámaras frigoríficas, básculas, entre otras), se preparan, regulando los elementos operadores de las mismas, según especificaciones de la ficha técnica de producción.

CR1.5 El estado de limpieza y aseo personal, se mantiene, según lo requerido en la normativa aplicable, en especial de aquellas partes del cuerpo que pudieran entrar en contacto con los productos alimentarios.

CR1.6 Las operaciones referidas a planes de limpieza y desinfección, plan de control de plagas, se registran, anotando todas las actuaciones en el soporte establecido por la empresa.

RP2: Efectuar el mantenimiento de primer nivel de los equipos, máquinas y herramientas utilizadas en la recepción, acondicionamiento, almacenamiento y expedición de las materias cárnicas primas y auxiliares para evitar paradas en la producción en las operaciones a realizar, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR2.1 El funcionamiento de los equipos, de las máquinas y de los instrumentos auxiliares utilizados (equipos de transporte, cámaras frigoríficas, básculas, dosificadores, entre otras), se comprueban, teniendo en cuenta las variables (peso, temperatura, entre otras) y siguiendo las pautas marcadas en las instrucciones de trabajo.

CR2.2 Las posibles anomalías de funcionamiento de los equipos se corrigen, sustituyendo los elementos defectuosos o gastados según el plan de mantenimiento de primer nivel, informando al superior de aquellas averías que superen su competencia.

CR2.3 Las operaciones referidas al mantenimiento efectuado en las fichas técnicas correspondientes se recopilan, anotando las piezas y operaciones que hayan sido mantenidas o sustituidas.

RP3: Recepcionar las materias primas cárnicas y auxiliares, controlando la calidad, utilizando los equipos requeridos, para obtener productos con las características establecidas, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental, seguridad alimentaria y de calidad.

CR3.1 Las materias primas cárnicas y productos auxiliares (medias canales, aditivos, especias, sal, tripas, entre otros) recibidas se contrastan con la documentación de compra y recepción (solicitudes de suministros, fichas de recepción, registros de entrada y salida, albaranes y documentos de reclamación y devolución, entre otros), verificando el estado y caducidad de la mercancía, informando ante cualquier anomalía.

CR3.2 Las características y cantidades del suministro recibido se comprueban, mediante inspección visual y pruebas "in situ", comprobando el cumplimiento de las garantías sanitarias, temperatura de las materias primas y detectando aquellas mercancías que no reúnan las exigencias de calidad y técnicas e informando de las anomalías e incidencias.

CR3.3 El estado de los embalajes y envases que protegen las materias cárnicas y productos auxiliares recibidos se comprueban, verificando que cumplen con las condiciones requeridas y no presentan deterioros que puedan condicionar su calidad.

CR3.4 La mercancía se descarga en el lugar establecido, utilizando la maquinaria y herramientas determinadas, no depositándolas directamente en el suelo y para evitar que puedan sufrir alteraciones.

CR3.5 La entrada de suministro de las materias cárnicas y productos auxiliares se registra, así como la información referente a circunstancias e incidencias en la recepción, en el soporte requerido, archivándolo según el protocolo establecido para control de la trazabilidad.

RP4: Almacenar las materias primas cárnicas y auxiliares para tener disponibilidad, optimizando los recursos, controlando el tiempo y los factores físicos, higiénicos y microbiológicos de almacenamiento, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR4.1 Las materias primas cárnicas y auxiliares se distribuyen en almacenes, depósitos y cámaras, atendiendo a sus características (clase, categoría, lote, caducidad) y a los criterios establecidos, alcanzando un óptimo aprovechamiento del volumen de almacenamiento disponible, asegurando su integridad y que se facilite su identificación y manipulación, cumpliendo los límites críticos de las medidas de control de los APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), control de alérgenos, según lo determinado en la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR4.2 Los parámetros variables (de temperatura, humedad relativa, luz y aireación, entre otros) de almacenes, depósitos y cámaras se controlan, ajustándolos en los cuadros de mandos, de acuerdo con los requerimientos o exigencias de conservación de cada producto.

CR4.3 El periodo de almacenamiento se fija en función del tipo de mercancía y su destino (elaboración en fresco o tratamiento industrial) y considerando la documentación de entrada.

CR4.4 Las existencias de materias primas, auxiliares y derivados cárnicos preparados se clasifican, respecto al tiempo y plazo, a partir del recuento efectuado, considerando el estado y

la caducidad de existencias e incluyendo los datos derivados del mismo, en el soporte según modelo de inventario establecido.

CR4.5 La disponibilidad de existencias de las mercancías para cubrir los pedidos internos y externos, se controlan, comprobando los documentos (órdenes, notas, albaranes) de entradas y salidas de almacén y actualizando el inventario, sobre los stocks y las posibles reposiciones.

CR4.6 Los movimientos del almacén se registran documentalmente, archivándolos de acuerdo con el sistema establecido.

RP5: Suministrar los pedidos internos de materias cárnicas y auxiliares para su procesado como producto industrial o venta en fresco, cumpliendo el protocolo de preparación y transporte interno establecido, según la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y seguridad alimentaria.

CR5.1 Los pedidos se preparan de acuerdo a las especificaciones recibidas para su procesado, como producto transformado o en fresco, preparándolos de acuerdo con las especificaciones recibidas.

CR5.2 Los pedidos preparados se suministran a cada departamento/área solicitante sin interrupciones, según lo establecido.

CR5.3 Los productos se distribuyen con los medios establecidos (tolvas, sinfines, cangilones y otros) en las áreas correspondientes para que no se deterioren y alteren las condiciones de trabajo y seguridad, según la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

RP6: Preparar los pedidos externos de carne y derivados cárnicos para atender las demandas de los clientes, conforme a las características del mismo, cumplimentando la documentación correspondiente, según lo determinado para atender las demandas de los clientes.

CR6.1 La información de la solicitud de carne y derivados cárnicos solicitados por los clientes se obtiene en relación con la cantidad, calidad y plazo de entrega.

CR6.2 El documento de salida (hoja, orden o albarán) se cumplimenta, según las especificaciones del pedido, controlando las existencias disponibles y las fechas de caducidad de éstas.

CR6.3 El pedido se prepara de acuerdo con la orden de salida, verificando que las características de los productos (envoltura, identificación e información) son las requeridas.

CR6.4 El estado de los vehículos y medios de transporte se comprueban, verificando que son los requeridos, y aptos al tipo de producto a entregar, e informando en caso contrario.

CR6.5 La secuencia de carga de los vehículos de transporte para la expedición de productos finales se organiza, teniendo en cuenta la ruta.

CR6.6 Las mercancías se ubican en los medios de transporte, asegurando la higiene e integridad de los productos y de manera que se facilite el reparto.

CR6.7 La documentación de la salida de productos se registra, de acuerdo con el sistema de gestión establecido, asegurando así su trazabilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Almacenes, congeladoras. Básculas. Dosificadores. Medios de transporte internos: cadenas, carretillas. Instrumental de toma de muestras: sondas, medidor de pH, medidor de cloro, termómetro digital. Aparatos de medición rápida de parámetros de calidad. Equipos de transmisión de datos. Equipos

informáticos. Cámaras frigoríficas, equipos de limpieza y desinfección: herramientas y útiles para mantenimiento de equipos y maquinaria. Túneles de frío. Secaderos. Envasadoras de vacío y/o atmósferas.

Productos y resultados

Área de Trabajo de recepción, almacenamiento y de expedición preparadas. Operaciones de mantenimiento de primer nivel, de las máquinas y equipos utilizados en los procesos de recepción. Recepción y almacenamiento de materias primas cárnicas y auxiliares, efectuadas. Control de calidad, efectuado. Materias primas cárnicas y auxiliares recepcionadas, almacenadas e inventariadas. Suministro de pedidos internos a la línea de producción. Preparación de pedidos externos de carne y derivados cárnicos.

Información utilizada o generada

Órdenes de compra. Notas de entrega interna. Documentación comercial (albaranes, notas de compra o facturas) de suministros. Documentos de control de calidad, entradas, salidas. Instrucciones de trabajo (recepción, realización). Documentación del sistema de autocontrol o Guías de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH). Registros de producción. Registros DDD (desinfección, desratización y desinsectación). Registros de la trazabilidad del producto. Registros de realización. Normativa aplicable sobre criterios técnico-sanitarios. Documentos de control de entradas, movimientos internos y salidas. Informes sobre existencias. Inventarios. Registros de registros del sistema de autocontrol. Guías de buenas prácticas de fabricación. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiente y seguridad alimentaria. Fichas técnicas de productos de limpieza y desinfección.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

ACONDICIONAR LA CARNE

Nivel: 2

Código: UC0296_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Mantener las herramientas y equipos utilizados (hachas, sierras, entre otras), para evitar posibles riesgos en el acondicionamiento de la carne (despiece de canales, deshuesado entre otros), cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR1.1 La cuchillería, medios auxiliares y equipos (de transporte, cámaras frigoríficas, básculas, dosificadores, entre otras) de despiece y deshuesado de las canales se mantiene, mediante revisiones y afilados, dejándolas listas para el uso.

CR1.2 El estado de los dispositivos de seguridad de máquinas y equipos se comprueba, verificando su operatividad, según lo establecido.

CR1.3 El funcionamiento de los equipos (maquinaria, útiles y herramientas), se controla, evaluando las posibles anomalías, procediendo a su corrección o aviso al servicio de mantenimiento, siguiendo el plan de mantenimiento aplicable.

CR1.4 Las operaciones referidas al mantenimiento efectuado se registrar documentalmente, según indicaciones.

RP2: Efectuar operaciones de despiece de canales, deshuesado, y obtención de las piezas de carne para su posterior utilización, conforme a los métodos establecidos, cumpliendo las normativas aplicables de prevención sobre riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR2.1 Las canales (de vacuno, equino, porcino, aves y conejos, entre otros) se despiezan separando las distintas regiones anatómicas (cuarteado o esquinado de la canal, entre otros), utilizando la cuchillería y útiles de corte requeridos y los equipos de protección, conforme al tipo de despiece establecido, cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgo laborales.

CR2.2 Las canales (de vacuno, equino, porcino, aves y conejos, entre otros) se deshuesan, efectuando la extracción de los huesos, utilizando la cuchillería y útiles de corte requeridos y los equipos de protección, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

CR2.3 Las piezas cárnicas se obtienen, según las distintas categorías de las canales, en función de lo establecido, utilizando los equipos de protección, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

CR2.4 Las piezas cárnicas se clasifican en función de sus calidades, uso y las necesidades del establecimiento, según requerimientos establecidos.

CR2.5 Los despojos comestibles se limpian para su posterior utilización, eliminando los restos, previa clasificación de los mismos, según criterios de comercialización.

CR2.6 Los productos tipificados subproductos de origen animal no destinados al consumo humano (SANDACH) se eliminan en función de la naturaleza de cada uno, según normativa aplicable.

CR2.7 Las piezas cárnicas obtenidas del despiece y deshuesado se controlan, haciendo un seguimiento de la su trazabilidad, atendiendo a las características organolépticas de la carne y datos del historial de la misma.

CR2.8 Las instalaciones se mantienen, aplicando los planes de limpieza, DDD (desinfección, desratización y desinsectación), cumpliendo la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

RP3: Obtener porciones y preparaciones de productos de carnicería y charcutería para el consumo individual o la obtención de derivados cárnicos, en tamaño, forma y calidad requeridas, cumpliendo las normativas aplicables de prevención sobre riesgos laborales, medioambiente y de seguridad alimentaria.

CR3.1 Los productos de charcutería se obtienen por medio del fileteado, loncheado y troceado, utilizando las herramientas específicas (cuchillos, loncheadoras, entre otras), comprobando la formación de las piezas, considerando las preferencias del cliente y el destino del producto como consumo individual o para la obtención de derivados cárnicos.

CR3.2 Las piezas cárnicas (de vacuno, ovino, porcino y aves), obtenidas se clasifican hacia las distintas aplicaciones culinarias, dependiendo de su procedencia y características organolépticas.

CR3.3 Los derivados cárnicos se tratan por medio de operaciones (presalado, inyectado, bombeo, inmersión, entre otras), aplicándose según indicaciones específicas.

CR3.4 Las piezas cárnicas (de vacuno, ovino, porcino y aves) se trasladan al lugar de maduración, para que no sufran ningún deterioro, previo peso individual.

CR3.5 Los límites críticos de las medidas de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), se cumplen en la obtención de porciones y preparaciones, identificando y manteniendo controlados los peligros, según lo determinado en la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

RP4: Comprobar la calidad de las piezas de carne obtenidas para verificar el cumplimiento de las especificaciones requeridas, siguiendo protocolos establecidos, cumpliendo la normativa aplicable de calidad.

CR4.1 Las muestras de las piezas cárnicas y productos auxiliares se toman, utilizando instrumental de toma de muestras, (sondas, aparatos de comprobación rápida de parámetros de calidad), bien para pruebas rápidas o para su traslado al laboratorio.

CR4.2 Las piezas de carne se controlan por medio de análisis de calidad, mediante ensayos-pruebas "in situ" (pH, características organolépticas, entre otros).

CR4.3 Los resultados de las pruebas se interpretan, comparando con tablas de valores, emitiendo un informe sobre la aceptación o rechazo de las piezas de carne.

RP5: Aplicar los tratamientos de frío industrial en el acondicionamiento de la carne para su comercialización, uso industrial o su conservación, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y seguridad alimentaria.

CR5.1 Las piezas cárnicas y productos auxiliares se distribuyen en las cámaras de refrigeración o congelación en la forma y cuantía establecidas, optimizando el espacio disponible y controlando los parámetros de temperatura para verificar la continuidad de la cadena del frío.

CR5.2 Las materias cárnicas y productos auxiliares se conservan durante el acondicionamiento, ajustando las variables (temperatura, humedad, tiempo y velocidad de aire, entre otros), y reajustando en caso de posible anomalía.

CR5.3 Los instrumentos de control y los sistemas de cierre y seguridad de las cámaras y equipos de frío se controlan, durante el acondicionamiento, visualizando su funcionamiento a través de los cuadros de mandos.

Contexto profesional

Medios de producción

Cámaras frigoríficas, de congelados, con sus elementos reguladores y de control. Vitrinas frigoríficas. Equipos de congelación. Espacios para realizar el despiece con mesas de trabajo. Loncheadoras, jamoneros. Elementos de recogida y clasificación de los productos como carros, contenedores, perchas. Herramientas de corte y raspado, manuales o mecánicas, equipos. Equipos de transmisión de datos. Troceadoras, guillotinas, útiles de corte. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Perchas para colgar jamones. Carros con bandejas para colocar y enfriar los lomos.

Productos y resultados

Área de trabajo de acondicionamiento de la carne, preparada. Cuchillería, hachas y sierras, así como la maquinaria, útiles y herramientas, preparadas. Operaciones de despiece de canales, deshuesado, y obtención de las piezas, efectuada. Porciones y preparaciones de carnicería en tamaño, forma y calidad, obtenidas. Tratamientos de frío industrial en el acondicionamiento de la carne para su comercialización o uso industrial, aplicados. Control de calidad, efectuado.

Información utilizada o generada

Documentación de origen de las canales y piezas. Programa de producción. Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento e instrucciones de trabajo. Información de mercado. Normativa aplicable y planes de seguridad y emergencia. Normas de Calidad de los derivados cárnicos. Guías de prácticas correctas de higiene. Señalizaciones de limpieza. Normativa aplicable técnico-sanitaria. Manual de APPCC. Partes de trabajo, registros e incidencias. Valoración en rendimientos y precio de las piezas. Resultados de pruebas de calidad "in situ". Registros del Manual de control de puntos críticos. Registros de autocontrol. Registros de trazabilidad e identificación de los productos en fresco. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiente, de seguridad alimentaria y de envasado. Registro de entradas y salidas de los diferentes secaderos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Elaborar derivados cárnicos a nivel industrial

Nivel: 2

Código: UC0298_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar las operaciones de selección, acondicionamiento y preparación de las materias primas y aditivos requeridos para la elaboración de derivados cárnicos (curados, ahumados, entre otros), a nivel industrial en proceso continuo, de acuerdo con los requerimientos establecidos, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental, calidad e higiene y de seguridad alimentaria.

CR1.1 Las características de las materias primas entrantes se obtienen, contrastando la información, con las especificaciones de calidad e higiene.

CR1.2 Las piezas cárnicas y aditivos se seleccionan, en base a criterios establecidos en la ficha de especificación técnica, dependiendo del tipo de derivado cárnico a obtener y contribuyendo a asegurar la trazabilidad de los productos.

CR1.3 Los ingredientes seleccionados se pesan, utilizando básculas y/o balanzas, siguiendo las especificaciones técnicas de formulación, dependiendo del derivado cárnico a obtener.

CR1.4 Las masas cárnicas se obtienen por medio del amasado y mezclado de la carne picada con los aditivos e ingredientes, según, formulación, utilizando las máquinas amasadoras, mezcladora, adobadora, comprobando parámetros (homogeneidad del reparto de las materias, la temperatura, viscosidad, precipitación, pH u otros), según especificaciones del producto a obtener, cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad alimentaria y calidad.

CR1.5 Los derivados cárnicos ecológicos se preparan, cumpliendo las especificaciones reguladas para este tipo de productos.

CR1.6 La información obtenida sobre el desarrollo del proceso, se registra documentalmente archivándola en el sistema y el soporte establecidos.

CR1.7 Los subproductos procedentes de la elaboración de derivados cárnicos se valoran para su eliminación o transformación, cumpliendo con la normativa aplicable de subproductos de origen animal no destinados para consumo humano.

RP2: Obtener derivados cárnicos conformados, embutidos, curados (chorizo, salchichón, longaniza, entre otros) a nivel industrial en proceso continuo, para conseguir la calidad requerida, mediante operaciones de embutido y cerrado de las piezas, según lo especificado, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental, calidad y de seguridad alimentaria.

CR2.1 Los materiales requeridos (tripas, bolsas o moldes, especies, adobos y otros) en la elaboración de derivados cárnicos se seleccionan, según el derivado cárnico conformado a obtener, cumpliendo con lo especificado en la ficha técnica.

CR2.2 Los derivados cárnicos conformados (chorizo, salchichón, longaniza, entre otros) se obtienen por medio del amasado y mezclado de la carne picada con los aditivos e ingredientes, embutición y moldeo de las masas cárnicas, previa adición de los ingredientes requeridos, utilizando las máquinas de moldeo, regulando las variables físicas de presión, velocidad, vacío y otros, a los límites establecidos, evitando embarramientos de las pastas, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental, calidad y de seguridad alimentaria.

CR2.3 Las piezas embutidas se cierran, mediante máquinas atadoras, comprobando que el cierre de las mismas sea el requerido.

CR2.4 Las piezas embutidas (jamones cocidos y otros) que lo requieran se moldean, utilizando los moldes establecidos, asegurando que el tamaño esté dentro del intervalo establecido.

CR2.5 Las piezas embutidas se examinan, comprobando la posible existencia de embarramientos o discontinuidades, procediendo a su corrección, si es posible o eliminando de la cadena de producción aquellas piezas defectuosas que no se ajusten a los estándares de calidad.

CR2.6 La información del desarrollo del proceso se registra documentalmente, archivándola a continuación en el sistema y soporte establecidos.

CR2.7 Los límites críticos de las medidas de control del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) se cumplen en la obtención de derivados cárnicos, conformados, según lo determinado en la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

RP3: Confeccionar platos cocinados y precocinados a nivel industrial en proceso continuo con materiales/productos/elementos cárnicos, de acuerdo con la formulación especificada en la ficha técnica, para obtener productos con la calidad establecida, cumpliendo las normativas aplicables, medioambiental, calidad y de seguridad alimentaria.

CR3.1 Los ingredientes requeridos en la confección industrial de platos cocinados y precocinados con productos cárnicos (carne, tomate, leche, emulsiones, espesantes, sustancias estabilizadoras y otros) se seleccionan, según la formulación para su utilización.

CR3.2 Los ingredientes seleccionados se adicionan, mediante dosificadores en los recipientes previstos, en las cantidades establecidas según formulación.

CR3.3 Las preparaciones culinarias de salsas, rellenos, coberturas, y otros se obtienen, en proceso continuo a nivel industrial, previa adición de ingredientes por medio de la fritura o cocción, controlando las variables de temperaturas, tiempos, y otros, según el tipo de producto a obtener.

CR3.4 Los productos precocinados que lo requieran se rebozan o empanan, tanto a nivel artesanal como en proceso continuo a nivel industrial, recubriéndolos con harina, huevo batido u ovoproducto y finalizando, en su caso, con pan rallado, controlando que se ajustan a las especificaciones el espesor y adherencia del rebozado y el resultado de la fritura, cumpliendo la normativa aplicable de calidad.

CR3.5 Los platos de las elaboraciones culinarias finales se montan con los ingredientes establecidos, dando lugar a las decoraciones requeridas.

CR3.6 La información obtenida sobre el desarrollo del proceso se registra documentalmente, archivándolo en el soporte establecido.

RP4: Obtener derivados cárnicos curados (jamones, lomos), controlando la fermentación y deshidratación en las condiciones indicadas para garantizar la calidad e higiene de los mismos, cumpliendo las normativas aplicables sobre

prevención de riesgos laborales, medioambiental, calidad y de seguridad alimentaria aplicables.

CR4.1 Los parámetros de las cámaras de fermentación, unidades climáticas y secaderos se regulan en función del producto curado a obtener (jamones, lomos, entre otros) y la etapa de curado en la que se encuentre.

CR4.2 Las piezas cárnicas requeridas para ser destinadas al curado (jamones, lomos, entre otros) se seleccionan, atendiendo a criterios comerciales establecidos, en función de la alimentación del animal y lugar de procedencia.

CR4.3 Las piezas cárnicas enteras curadas se presalan, incorporando, mediante masajeados, sal marina y adobos a la masa muscular, en concentración y densidad según formulación establecida, favoreciendo así a la deshidratación de la pieza.

CR4.4 Las piezas cárnicas enteras curadas se obtienen, mediante operaciones de salado y adobo, efectuando un seguimiento de la duración del mismo y de variables como temperatura y humedad, guardando una relación con el peso de la pieza, y el contenido graso, hasta alcanzar el punto exacto de sal, según requerimientos establecidos.

CR4.5 Las piezas sometidas al salado se lavan con agua, efectuando el lavado por frotamiento de las piezas, eliminando la sal superficial, asegurando que no queden depósito de sal en el exterior.

CR4.6 Las piezas clasificadas después del lavado (post-salado), se secan en secaderos con control de temperatura y humedad, depositándolas posteriormente a secaderos naturales y colgándolas en contenedores especiales, según requerimientos del proceso productivo.

CR4.7 Las piezas lavadas se clasifican, atendiendo a características de peso, calidad y conformación, según requerimientos comerciales establecidos.

CR4.8 Los productos una vez secados en bodega se ubican en la cuantía y forma indicada para su maduración, comprobando variables (temperatura, humedad relativa, presión, tiempo de tratamiento, mermas, flora externa, entre otros), manteniéndolos dentro de los límites señalados para que adquieran los sabores y aromas característicos, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR4.9 Las medidas correctoras o preventivas indicadas a las piezas curadas se aplican, según lo establecido para evitar el encostrado, agrietado o remelo, que impiden el buen desarrollo del proceso, cumpliendo la normativa aplicable de calidad.

CR4.10 La información obtenida sobre el desarrollo del curado se registra documentalmente, archivándola en el sistema y soporte establecidos.

RP5: Obtener productos ahumados, mediante exposición de las piezas cárnicas en hornos de ahumado para adquirir sabores característicos, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental, calidad y de seguridad alimentaria.

CR5.1 Las cámaras de ahumado se acondicionan con la quema de maderas específicas como pino o roble en unas condiciones establecidas, para comunicar los aromas específicos a las piezas cárnicas.

CR5.2 Las cámaras de ahumado se controlan por medio de la regulación de variables (tiempo, temperatura, velocidad del aire, entre otros), según lo establecido y dependiendo del tipo de pieza y ahumado seleccionado.

CR5.3 Los productos ahumados se controlan, colgándolos en los estantes o perchas, del ahumador, procediendo al cierre de la misma, efectuando un seguimiento del sazonado de los productos y la evolución de los mismos.

CR5.4 La información requerida sobre el desarrollo del proceso se registra documentalmente, archivándola a continuación en el sistema y soporte utilizado.

RP6: Elaborar derivados cárnicos tratados por calor (fiambres, jamón cocido, entre otros) a nivel industrial en proceso continuo para obtener sabores y texturas características de los mismos, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental, calidad y seguridad alimentaria.

CR6.1 Las salmueras se aplican a los derivados cárnicos destinados al tratamiento por calor, mediante masajeado en una concentración y densidad requerida, obteniendo el empastado o emulsionado requerido en función del producto a obtener.

CR6.2 Los derivados cárnicos destinados al tratamiento por calor se moldean, mediante embudidoras y moldeadoras, en función del producto a obtener, obteniendo la forma establecida, dependiendo del tipo de producto.

CR6.3 Los derivados obtenidos por calor en los equipos de cocción (calderas, marmitas, hornos, y otros) se cuecen, cargándolos en la forma y cuantía establecidas, controlando (tiempo, temperatura, homogeneidad del tratamiento, velocidad de penetración del calor, presión, contrapresión, y otros), según lo determinado.

CR6.4 Los productos obtenidos con técnicas de calor se enfrían, por el método establecido, hasta alcanzar la temperatura fijada.

CR6.5 La información obtenida sobre el desarrollo del proceso se registra documentalmente, archivándola en el sistema y el soporte establecidos.

CR6.6 Los subproductos o desperdicios generados se almacenan en la forma y los lugares específicos establecidos en las instrucciones de la operación, cumpliendo la normativa aplicable medioambiental.

RP7: Controlar la calidad de los derivados cárnicos obtenidos, para comprobar que adquieren las características finales establecidas según el tipo de tratamiento al que han sido sometidos.

CR7.1 Las muestras de los derivados cárnicos se toman en el momento, lugar, forma y cuantía, identificándolas y codificándolas para su traslado al laboratorio según instrucciones.

CR7.2 Las muestras se acondicionan, según protocolos de actuación, dependiendo del tipo de prueba a efectuar para el control de calidad.

CR7.3 Los aparatos de ensayos rápidos requeridos se calibran, de acuerdo con las instrucciones del fabricante y de la operación a efectuar.

CR7.4 Las características organolépticas y de calidad de los derivados cárnicos se controlan, mediante pruebas y ensayos rápidos "in situ" y en laboratorio, (pH, actividad agua, flora y otros), efectuándose, según protocolos, a lo largo del proceso productivo.

CR7.5 Los resultados de las pruebas organolépticas de los derivados cárnicos se interpretan, comprobando, si están dentro de los límites de calidad establecidos, y se corresponden con el tipo de tratamiento al que han sido sometidos.

CR7.6 Las medidas correctoras en caso de desviaciones se aplican, según el manual de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), emitiendo el informe correspondiente.

CR7.7 Los resultados de los controles y pruebas de calidad se registran documentalmente, archivándolos, de acuerdo con el sistema y soporte de calidad establecido, junto a los registros de DDD.

RP8: Realizar las operaciones de empaquetado, etiquetado, embalado y paletizado de piezas y derivados cárnicos para garantizar la integridad de los productos durante su expedición, cumpliendo las normativas aplicables de envasado, etiquetado y seguridad alimentaria.

CR8.1 Los materiales y útiles requeridos en el envasado, etiquetado y empaquetado de piezas y derivados cárnicos (envases, etiquetas, cajas, entre otros) se abastecen, según requerimientos establecidos.

CR8.2 Las operaciones de envasado, etiquetado y empaquetado de piezas y derivados cárnicos se controlan, mediante la regulación de variables, como la presión, tiempo, temperatura, formato, ritmo, según lo establecido.

CR8.3 Las piezas y los derivados cárnicos se envasan, mediante las operaciones de inyección de gas, vacío, sellado, grapado, y otros, según especificaciones, en función de la cantidad y márgenes de tolerancia para cada tipo de producto.

CR8.4 Los envases se cierran, comprobando su hermeticidad, adaptándolos a cada tipo de producto.

CR8.5 Los envases se empaquetan con las piezas o con los derivados cárnicos, según lo establecido, pegando a continuación la etiqueta, tras verificar la correspondencia de producto con el etiquetado y comprobando si figura, que es un producto fresco o sometido a algún tratamiento de conservación.

CR8.6 Los productos envasados para su distribución y/o almacenamiento se acondicionan, efectuando las operaciones de pesaje, grapado, rotulado u otras.

CR8.7 Las operaciones de encajado, embalado y paletizado se efectúan, cumpliendo las especificaciones establecidas y los criterios fijados de identificación y trazabilidad de las piezas y derivados cárnicos tratados.

CR8.8 Las acciones de empaquetado, etiquetado, embalado y paletizado de piezas y derivados cárnicos se registran documentalmente, en el soporte establecido.

Contexto profesional

Medios de producción

Cámaras frigoríficas, de congelados, con sus elementos reguladores y de control. Equipos de congelación y descongelación. Picadoras. Amasadoras. Cutters. Atadoras. Moldeadoras. Cocedoras. Ahumadores. Secaderos. Básculas. Dosificadoras. Troceadoras, guillotinas, útiles de corte. Bombos masajeadores. Fileteadora. Escaldadores, cocedores. Cámaras de fermentación. Depósitos de salmuera, unidades de salado-desalado, bombos de salazón, inyectores-agitadores. Dosificadores. Cubicadores. Equipos y útiles de cocina industrial. Embutidoras de vacío, clipadoras, moldeadoras-desmoldeadoras, cerradoras, selladoras. Equipos de embolsado a vacío, envoltura, termo sellado, embandejado y empaquetado. Instrumental de toma de muestras, sondas. Aparatos de determinación rápida de parámetros de calidad. Equipos portátiles de transmisión de datos.

Productos y resultados

Áreas de trabajo, preparadas con las condiciones higiénicas requeridas. Herramientas y equipos preparados y regulados. Masas cárnicas industriales obtenidas. Embutidos, productos ahumados, curados. Derivados cárnicos tratados por calor, platos cocinados y precocinados obtenidos. Control de calidad, efectuado. Residuos y subproductos, gestionados.

Información utilizada o generada

Documentación de origen de las piezas. Programa de producción. Manuales de utilización de equipos. Manuales de procedimiento e instrucciones de trabajo. Información de mercado. Normativa y planes de

seguridad y emergencia. Señalizaciones de limpieza. Normativa técnico-sanitaria. Manual de APPCC o Guía de Prácticas Correctas de Higiene. Partes de trabajo, registros e incidencias. Resultados de pruebas de calidad "in situ". Registros del Manual de control de puntos críticos, registros de DDD. Registros de autocontrol. Registros de trazabilidad e identificación de los productos. Normativa medioambiental y de gestión de residuos. Registros medioambiente. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiente, de seguridad alimentaria y de envasado, etiquetado y aditivos. Fichas técnicas de productos elaborados. Registro de entradas y salidas de los diferentes secaderos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Nivel: 2
Código: UC0239_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir las líneas personales de actuación en la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización con el fin de adecuarlas a las características de la organización.

CR1.1 La información relativa a la organización, el mercado, producto y/o servicio ofertado se obtiene consultando las fuentes definidas en los planes de ventas, proyecto empresarial u otros.

CR1.2 El argumentario personal de ventas, los puntos fuertes y débiles, ventajas y desventajas del plan de actuación se define en función de las características de la cartera o portfolio de clientes: quiénes son -edad, sexo, capacidad de compra, otros-, dónde encontrarlos -zona de actuación-, cuándo encontrarlos -medio de contacto -online, offline-, y los datos de personales -teléfono, dirección personal, correo electrónico u otros-.

CR1.3 El plan personal para la actuación comercial se organiza, empleando, las herramientas de gestión de relación con el cliente, - CRM (Customer Relationship Management), sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning), Streak u otras, particularizando la planificación y frecuencia del contacto, gestión de tiempos, así como los objetivos de venta para cada cliente, las condiciones ofertadas y márgenes de negociación, los límites de actuación u otros.

CR1.4 El plan de actuación se define según los canales de contacto a utilizar con los clientes, presencial y no presencial -publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-, considerando los más idóneos a las características de los clientes.

CR1.5 La base de datos de clientes se actualiza con la información relevante de cada contacto comercial, incorporando los registros en las aplicaciones informáticas definidas por la organización y según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

RP2: Atender las expectativas del cliente durante el proceso de venta a través de los diferentes canales de comercialización según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de conseguir los objetivos de la organización y garantizar un servicio de calidad.

CR2.1 El contacto con el cliente se efectúa a través de los diferentes canales de comunicación, presencial y no presencial, -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-, en función de los objetivos comerciales y las normas internas de la organización.

CR2.2 El cliente se clasifica en función de su tipología y de acuerdo con las características detectadas, tales como segmento de población, comportamiento, preguntas planteadas,

necesidades u otros aspectos que le identifiquen, aplicando criterios organizativos que den respuesta al perfil detectado para ofrecerle un servicio personalizado.

CR2.3 Las expectativas del cliente respecto a un producto y/o servicio solicitado se interpretan, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa y registrando esta información, en su caso, con las aplicaciones informáticas establecidas por la organización.

CR2.4 El lugar y/o sección donde están ubicados los productos, en el caso de establecimientos comerciales, punto de información o servicios solicitados, se localizan con prontitud evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente y/o demoren la venta.

CR2.5 Los productos y/o servicios que pueden satisfacer las expectativas de los clientes se ofertan, asesorando con claridad y exactitud del uso, indicando características, precio y otras tipologías, o mostrando otros adicionales, sustitutivos o complementarios.

CR2.6 La despedida al cliente se efectúa de forma cordial y cercana, tratando de establecer un vínculo que facilite la fidelización.

RP3: Vender productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización, según la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios a fin de alcanzar los máximos clientes.

CR3.1 La información derivada de las consultas, y/o pedidos presenciales y no presenciales de clientes, se recopila de acuerdo a las normas internas de trabajo, para su posterior tratamiento.

CR3.2 La estrategia de venta adecuada a cada tipo de cliente se identifica, determinando la fórmula y momento oportuno para abordar la venta, creando el clima apropiado para la compra, basándose en el argumentario de venta o utilizando técnicas comerciales como upselling, cross-selling u otras.

CR3.3 El cierre de la venta se materializa formalizando el pedido según las características del canal utilizado y dentro de los márgenes establecidos por la organización, comunicando al cliente las ventajas, promociones, ofertas y/o descuentos vigentes o futuros como método de fidelización, indicando el procedimiento a seguir, según el canal de comunicación utilizado.

CR3.4 Las cláusulas del contrato de compraventa, en su caso, se transmiten al cliente por el medio de venta utilizado, cumplimentando el documento o modelo específico, aplicando los principios establecidos por la organización.

CR3.5 El precio final y las condiciones de venta se transmiten al cliente, informando con transparencia y claridad de los descuentos y recargos correspondiente al producto y/o servicio ofrecido.

CR3.6 La operación de cobro en la venta de productos y/o servicios se ejecuta, en su caso, en función del canal de comercialización, formalizando el pago según la modalidad que establezca la organización -efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología RFID/NFC, aplicaciones informáticas específicas u otros-.

CR3.7 La documentación que acompaña a la venta -albarán, factura, documentación logística u otros-, se entrega, y en su caso se sella la garantía según los criterios establecidos por la organización, cumpliendo la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

CR3.8 El producto se empaqueta y/o embala, en su caso, teniendo en cuenta la estética del producto, la imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido.

CR3.9 La entrega de productos a domicilio, en su caso, se acuerda con el cliente, a fin de coordinar las acciones oportunas con el departamento de logística o distribución.

RP4: Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización, en el ámbito de su responsabilidad, con el fin de

cumplir las normas internas de la organización y la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

CR4.1 La naturaleza de la incidencia emitida por el cliente -reclamación, queja, sugerencia, devolución de productos, u otros- se determina, formulando preguntas que recopilen información, aplicando técnicas de comunicación y manteniendo una escucha activa.

CR4.2 La información se transmite al cliente, asesorándole del proceso que ha de seguir en la presentación de la incidencia, ofertando posibilidades que faciliten solventarla y cumpliendo con los protocolos establecidos por la organización.

CR4.3 Los datos para iniciar la tramitación de la incidencia se solicitan al cliente de acuerdo al procedimiento establecido, el canal de comunicación utilizado y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

CR4.4 Las incidencias formuladas por el cliente se registran cumplimentando la documentación requerida como fuente de información para su posterior análisis, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente u otros medios que establezca la organización.

CR4.5 La incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico, cumpliendo con el protocolo establecido para garantizar su seguimiento.

CR4.6 Las incidencias se tramitan siguiendo criterios de uniformidad, y cumpliendo el procedimiento establecido por la organización.

Contexto profesional

Medios de producción

Oferta de productos o servicios susceptibles de venta. Planes de venta. Proyecto empresarial. Argumentario de ventas. Cartera de clientes. Porfolio de clientes. CRM (Customer Relationship Management). Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning). Streak. Canales de contacto con el cliente: publicidad en el punto de venta, telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Terminales de telefonía. Técnicas de venta: upselling, cross-selling. Medios de cobro: efectivo, cheque, tarjetas, medios electrónicos, terminales de telefonía móvil, pagos con tecnología RFID/NFC, aplicaciones informáticas específicas u otros. Documentos de compraventa: contrato, pedido, factura, albarán, documentación logística, garantía, u otros. Equipos embalaje. Elementos de empaquetado: cajas, envases, papeles, cartones, separadores, cercos, bolsas de almohadillado inflables, espumas, redes, blisters y otros elementos.

Productos y resultados

Líneas personales de actuación para la venta de productos y/o servicios, definidas y adecuadas a las características de la organización. Expectativas del cliente durante el proceso de venta a través de los diferentes canales de comunicación atendidas. Objetivos de la organización conseguidos. Servicio de calidad garantizado. Productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización vendidos. Técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización utilizadas. Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización atendidas. Productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización vendidos. Técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación establecidos por la organización utilizadas. Máximos clientes alcanzados. Incidencias presentadas por los clientes a través de los diferentes canales de comercialización atendidas.

Información utilizada o generada

Información general y comercial de empresa: objetivos y argumentario de ventas, plan de marketing, plan de ventas. Listado y fichas de clasificación de clientes. Manuales de técnica de ventas en diferentes

canales: online, teleoperadores, otros. Catálogos de productos y/o servicios a comercializar e información técnica y de uso o consumo. Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Bases de datos. Registro de visitas a clientes reales y potenciales. Soportes publicitarios online/offline: folletos, banners, pop ups, correo electrónico. Contratos de compraventa. Modelo de quejas o reclamaciones. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

MÓDULO FORMATIVO 1

RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y EXPEDICIÓN DE CARNE Y DERIVADOS CÁRNICOS

Nivel:	2
Código:	MF0295_2
Asociado a la UC:	UC0295_2 - EFECTUAR LA RECEPCIÓN, EL CONTROL DE CALIDAD, EL ALMACENAMIENTO Y EXPEDICIÓN DE LAS MATERIAS CÁRNICAS, PRIMAS Y AUXILIARES
Duración (horas):	60
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las medidas e inspecciones de higiene personal y general, adaptándolas a los sistemas de trabajo en la recepción y almacenamiento de las materias cárnicas, primas y auxiliares, para minimizar los riesgos de alteración o deterioro de los productos.

CE1.1 Identificar los requisitos higiénicos que deben reunir las instalaciones y equipos.

CE1.2 Relacionar las actuaciones para el mantenimiento de las condiciones higiénicas en las instalaciones y equipos con los riesgos derivados de su incumplimiento.

CE1.3 Describir las medidas de higiene personal aplicables en la industria cárnica y la carnicería charcutería y relacionarlas con los efectos derivados de su inobservancia.

CE1.4 Interpretar la normativa general y las guías de prácticas correctas de industrias cárnicas y carnicería charcutería.

CE1.5 Discriminar entre las medidas de higiene personal, las aplicables a las distintas situaciones del proceso y/o del individuo.

C2: Evaluar las consecuencias para la seguridad y salubridad de los productos y de los consumidores de la falta de higiene en los medios de producción, de su estado o grado de deterioro y de los hábitos de trabajo.

CE2.1 Identificar el origen y los agentes causantes de las transformaciones de los productos alimentarios y sus mecanismos de transmisión y multiplicación.

CE2.2 Describir las principales alteraciones sufridas por los alimentos durante su elaboración o manipulación, valorar su incidencia sobre el producto y deducir las causas originarias.

CE2.3 Enumerar las principales intoxicaciones o toxiinfecciones de origen alimentario y sus consecuencias para la salud y relacionarlas con las alteraciones y agentes causantes.

C3: Analizar el funcionamiento de equipos, máquinas e instrumentos, según variables y pautas marcadas en la recepción y almacenamiento de las materias cárnicas, primas y auxiliares.

CE3.1 Diferenciar los conceptos y niveles de limpieza utilizados en la industria cárnica y la carnicería charcutería.

CE3.2 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza (desinfección, esterilización, desinsectación, desratización) y sus condiciones de empleo.

CE3.3 Describir las operaciones, condiciones y medios empleados en la limpieza de instalaciones y equipos.

CE3.4 Determinar las operaciones realizadas, para llevar a cabo el mantenimiento de primer nivel de los equipos y maquinaria en la carnicería.

CE3.5 En un supuesto práctico de limpieza (desinfección, esterilización, desinsectación, desratización) debidamente caracterizado:

- Justificar los objetivos y niveles a alcanzar.
- Seleccionar los productos, tratamientos y operaciones a utilizar.
- Fijar los parámetros a controlar.
- Enumerar los equipos necesarios.

C4: Especificar las condiciones idóneas de entrada o salida de las mercancías, de acuerdo con su composición, las cantidades, las necesidades de protección y de transporte externo.

CE4.1 Reconocer la documentación con que deben ir dotadas las mercancías entrantes y las expediciones.

CE4.2 Analizar el contenido de los contratos de suministro de materias primas o de venta de productos y relacionarlo con las comprobaciones a efectuar en recepción o expedición.

CE4.3 Analizar los métodos de apreciación, medición y cálculo de cantidades.

CE4.4 Caracterizar los sistemas de protección de las mercancías cárnicas.

CE4.5 Enumerar los distintos medios de transporte externo existentes y describir sus características y condiciones de utilización.

CE4.6 En un supuesto práctico de recepción o expedición de mercancías, y a partir de unas condiciones dadas:

- Determinar la composición del lote.
- Precisar las comprobaciones a efectuar en recepción o previas a la expedición.
- Contrastar la documentación e información asociada.
- Detallar la protección con que se debe dotar al lote.
- Fijar las condiciones que debe reunir el medio de transporte y describir la correcta colocación de las mercancías.
- Controlar la calidad en la recepción de mercancías cárnicas, mediante inspección visual y pruebas "in situ".

C5: Clasificar las mercancías, aplicando criterios adecuados a las características de los productos alimentarios y a su almacenaje.

CE5.1 Describir los procedimientos de clasificación de mercancías con destino a la producción cárnica.

CE5.2 Aplicar los criterios de clasificación de productos alimentarios, en función de la caducidad, utilidad, tamaño, resistencia y otras características.

CE5.3 Interpretar sistemas de codificación.

CE5.4 Asignar códigos de acuerdo con el sistema establecido y efectuar el marcaje de las mercancías.

C6: Analizar los procedimientos de almacenamiento y seleccionar las ubicaciones, los tiempos, medios e itinerarios y las técnicas de manipulación de las mercancías.

CE6.1 Caracterizar los distintos sistemas de almacenamiento utilizados en la industria cárnica y la carnicería charcutería, y explicar las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.

CE6.2 Describir las características básicas, las prestaciones y operaciones de manejo y mantenimiento de los equipos de carga, descarga, transporte y manipulación interna de mercancías, más utilizados en almacenes de productos alimentarios.

CE6.3 Relacionar los medios de manipulación con las mercancías tipo, justificando dicha relación en función de las características físicas y técnicas de ambos.

CE6.4 Describir las medidas generales de seguridad que debe reunir un almacén, de acuerdo con la normativa vigente.

CE6.5 En un supuesto práctico de almacenamiento y selección de espacios para la manipulación de mercancías, y a partir de unas condiciones dadas:

- Determinar las áreas donde se realizará la recepción, almacenaje, expedición y esperas.
- Ubicar cada tipo de producto.
- Determinar los itinerarios de traslado interno de los productos.
- Seleccionar los medios de carga, descarga, transporte y manipulación.

C7: Cumplimentar la documentación de recepción, de uso interno de almacén y de expedición de la mercancía.

CE7.1 Explicar los procedimientos administrativos relativos a la recepción, el almacenamiento, la distribución interna y la expedición de derivados cárnicos.

CE7.2 Precisar la función, el origen y destino de la mercancía, e interpretar el contenido de los documentos utilizados al respecto.

CE7.3 En un supuesto práctico de gestión de un almacén, y a partir de unas condiciones dadas:

- Contrastar las mercancías con las órdenes de pedido y de compra.
- Cumplimentar las solicitudes de suministro interno, notas de entrega.
- Revisar las fichas de recepción, registros de entrada.
- Rellenar las ordenes de salida y expedición, registros de salida.
- Revisar los albaranes.
- Cumplimentar documentos de reclamación y devolución.

CE7.4 En un supuesto práctico de preparación de pedidos externos y a partir de unas condiciones dadas:

- Preparar un pedido, seleccionando las materias cárnicas, en función de la cantidad y calidad, efectuando la envoltura y protección de las materias cárnicas.
- Cumplimentar el documento de salida, según las especificaciones del pedido.

C8: Aplicar los procedimientos de control de existencias y elaboración de inventarios.

CE8.1 Relacionar la información generada por el control de almacén con las necesidades de otras unidades o departamentos de la empresa.

CE8.2 Explicar los conceptos de stock máximo, óptimo, de seguridad y mínimo, identificando las variables que intervienen en su cálculo.

CE8.3 Caracterizar los diferentes tipos de inventarios y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

CE8.4 En un supuesto práctico de control de existencias y elaboración de inventarios, y a partir de unas condiciones dadas:

- Identificar el estocage disponible.
- Identificar suministros pendientes.
- Controlar los pedidos de clientes en curso.
- Controlar los suministros internos servidos.
- Controlar los productos expedidos.
- Registrar las devoluciones.

- Contrastar el estado de las existencias con el recuento físico del inventario y apreciar las diferencias y sus causas.

C9: Utilizar equipos y programas informáticos de control de almacén.

CE9.1 Instalar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE9.2 Analizar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones instaladas.

CE9.3 En un supuesto práctico de control de los movimientos en un almacén, y a partir de unas condiciones dadas:

- Definir los parámetros iniciales de la aplicación según los datos propuestos.
- Realizar altas, bajas y modificaciones en los archivos de productos, proveedores y clientes.
- Registrar las entradas y salidas de existencias, actualizando los archivos correspondientes.
- Elaborar, archivar e imprimir los documentos de control de almacén resultantes.
- Elaborar, archivar e imprimir, el inventario de existencias.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.6; C6 respecto a CE6.5; C7 respecto a CE7.3 y CE7.4; C8 respecto a CE8.4 y C9 respecto a CE9.3.

Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requeridos por la organización.

Reconocer el proceso productivo de la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos; así como a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Preparación del área de trabajo de recepción y almacenamiento de materias cárnicas primas y auxiliares

Conceptos y criterios de limpieza, higiene y desinfección.

Características de los espacios de recepción y almacenamiento de materias: ventilación, iluminación, servicios higiénicos.

Características de las áreas de contacto con el exterior: elementos de aislamiento, dispositivos de evacuación.

Limpieza de instalaciones y equipos, procedimientos de limpieza, utilización de materiales y equipos de limpieza.

Procedimientos de limpieza manuales y automáticos.

Productos utilizados en los Planes de limpieza y desinfección, plan de control de plagas, para la limpieza de equipos y superficies de instalaciones: desinfectantes, detergentes. Soluciones de limpieza: propiedades, utilidad, incompatibilidades, precauciones.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

2 Operaciones de mantenimiento de primer nivel, de las máquinas y equipos utilizados de recepción y almacenamiento de materias cárnicas

Mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas y equipos requeridos en los procesos de recepción y almacenamiento de materias cárnicas primas de elaboración de derivados cárnicos.

Anomalías de funcionamiento.

Detección de elementos desgastados y/o deteriorados.
Corrección de anomalías simples que afectan al funcionamiento, procedimientos.
Sustitución de elementos averiados o desgastados simples.
Lubricación y limpieza; regulación y ajuste.

3 Recepción, almacenamiento y expedición de mercancías

Operaciones y comprobaciones generales en recepción y en expedición. Tipos y condiciones de contrato.

Documentación de entrada y de salida y expedición. Composición y preparación de un pedido.

Medición y pesaje de cantidades. Transporte externo.

Descarga de productos recepcionados. Condiciones y medios de transporte. Graneles y envasados.

Sistemas de almacenaje, tipos de almacén. Clasificación y codificación.

Criterios de clasificación.

Técnicas y medios de codificación.

Procedimientos y equipos de traslado y manipulación internos. Métodos de descarga, carga.

Sistemas de transporte y manipulación interna. Composición, funcionamiento y manejo de los equipos. Ubicación de mercancías.

Métodos de colocación, limitaciones. Óptimo aprovechamiento. Señalización.

Condiciones generales de conservación.

Control del almacén, documentación interna, registros de entrada y salidas.

Control de existencias, stocks de seguridad, estocaje mínimo, rotaciones, inventarios. Gestión del almacén: documentación interna del almacén de derivados cárnicos. Cumplimentación de los registros de entrada y fichas de recepción.

Aplicaciones informáticas al control del almacén de derivados cárnicos. Manejo de base de datos.

Altas, bajas y modificaciones en los archivos de productos, proveedores y clientes. Manejo de hoja de cálculo.

Archivar e imprimir los documentos de control de almacén. Control de túneles y cámaras.

Técnicas y medios de codificación utilizados. Marcaje de mercancías cárnicas.

Procedimientos y equipos de traslado y manipulación internos. Métodos de descarga y carga de las mercancías cárnicas.

Itinerarios a seguir en el transporte interno, sistemas de transporte. Clasificación y codificación de mercancías en la expedición externa.

4 Control de los tratamientos de frío en la conservación de los derivados cárnicos

Equipos de frío utilizados en la conservación de materias cárnicas. Tipos de equipos de frío. Congeladores.

Cámaras frigoríficas de conservación de materias cárnicas. Control de equipos de frío.

Interpretación de parámetros indicadores en los equipos de frío: temperatura, velocidad del aire, humedad y tiempos. Ajuste de parámetros.

Utilización de controles inmediatos y remotos, registros y alarmas. Colocación de mercancías cárnicas en los equipos de frío.

Anomalías y defectos que puedan detectarse en los equipos de frío. Registros y anotaciones. Partes de incidencia.

5 Normativa aplicable, medidas de higiene en las empresas cárnicas

Agentes causantes de las transformaciones en los derivados cárnicos. Alteraciones de los alimentos.

Principales intoxicaciones y toxiinfecciones en la carne y en derivados cárnicos.

Normativa legal aplicable de carácter horizontal y vertical aplicable al sector. Pautas de comprobación e inspección.

Medidas de higiene personal.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos. Normativa aplicable de seguridad alimentaria.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el control de la recepción, almacenamiento y expedición de las materias cárnicas primas y auxiliares, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

DESPIECE Y ACONDICIONAMIENTO DE LA CARNE

Nivel:	2
Código:	MF0296_2
Asociado a la UC:	UC0296_2 - ACONDICIONAR LA CARNE
Duración (horas):	150
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de mantenimiento de la sala de despiece, obradores de carnicería charcutería y de sus equipos y medios auxiliares.

CE1.1 Identificar las condiciones generales relativas a las instalaciones, equipos y maquinaria.

CE1.2 Especificar las condiciones técnico-sanitarias de las salas de despiece y obrador.

CE1.3 Discriminar las condiciones ambientales de la sala de despiece.

CE1.4 En un supuesto práctico de preparación de la sala de despiece, equipos y medios auxiliares, a partir de unas condiciones dadas:

- Controlar la aplicación del plan de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización.
- Describir la composición, características y el funcionamiento de la maquinaria y equipos de sala de despiece y obradores de carnicería, charcutería.
- Reconocer las necesidades de mantenimiento de la maquinaria y efectuar las de primer nivel.
- Efectuar el mantenimiento de las deficiencias detectadas.
- Montar y desmontar los elementos básicos que componen las máquinas de despiece en salas de despiece y obradores.
- Apreciar las condiciones idóneas de los instrumentos y elementos de corte y mantenerlos en buen estado, cumpliendo con la normativa aplicable de prevención de riesgos.

C2: Aplicar técnicas de maduración, deshuesado, despiezado de canales, fileteado y chuleteado de las piezas cárnicas y productos de charcutería y prepararlas para su posterior uso, consiguiendo la calidad e higiene requeridas, llevando a cabo la trazabilidad del proceso.

CE2.1 Identificar las formas de presentación en el mercado de las canales de vacuno, equino, porcino, ovino, caprino, aves, conejo y caza.

CE2.2 Interpretar la clasificación comercial de las canales de las distintas especies.

CE2.3 Caracterizar las fases y las operaciones que componen el despiece de vacuno, equino, porcino, ovino, caprino, aves, conejo y caza.

CE2.4 Reconocer las características que deben reunir las distintas piezas y unidades para su comercialización.

CE2.5 Asociar las diversas piezas y unidades obtenidas con sus características y los criterios comerciales.

CE2.6 Explicar en qué consiste la maduración de la carne, indicando las condiciones de maduración.

CE2.7 En un supuesto práctico de obtención de canales y piezas de vacuno, equino, porcino, ovino, caprino, aves o conejo, a partir de unas condiciones dadas:

- Efectuar el cuarteado o esquinado de la canal, seleccionando los instrumentos y las líneas de corte correctos.
- Deshuesar y despiezar las canales, medias o cuartos delanteros y traseros, seleccionando los instrumentos, las formas de corte y la separación, adecuados para lograr el óptimo rendimiento.
- Realizar el fileteado y chuleteado de las piezas de carne, compatibilizando el mejor aprovechamiento con los requerimientos comerciales.
- Clasificar las piezas y unidades obtenidas de acuerdo con sus características y los criterios comerciales.
- Aplicar durante las operaciones de despiece las medidas de higiene pertinentes.
- Elegir los materiales y las técnicas de envoltura y etiquetado adecuados a cada pieza.
- Realizar la toma de datos necesaria para llevar a cabo su trazabilidad.

C3: Aplicar técnicas de preparación de los despojos comestibles para su posterior uso, consiguiendo la calidad e higiene requeridas.

CE3.1 Identificar las formas de presentación de los despojos comestibles de vacuno, equino, porcino, ovino, caprino, aves, conejo y caza.

CE3.2 Reconocer las especificaciones que deben reunir los distintos despojos para su posterior utilización.

CE3.3 En un supuesto práctico de acondicionamiento de despojos comestibles, a partir de unas condiciones dadas:

- Deshuesar y despiezar los despojos.
- Clasificar las unidades obtenidas de acuerdo con sus características, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y seguridad alimentaria.
- Seleccionar los materiales y técnicas de presentación y etiquetado requeridos.

C4: Analizar los procedimientos de aplicación de frío y efectuar la refrigeración, la congelación y el mantenimiento de los productos.

CE4.1 Describir el fundamento de los procedimientos de refrigeración, congelación y mantenimiento empleados como tratamientos de conservación en la empresa cárnica, diferenciando sus características principales.

CE4.2 Asociar los diversos tipos de refrigerados y congelados cárnicos a las distintas formas y niveles del tratamiento de frío que requieren.

CE4.3 Relacionar la aplicación de los tratamientos de frío con las operaciones previas de preparación y elaboración, con otros tratamientos de conservación y con el envasado.

CE4.4 Justificar los parámetros de tratamiento para los distintos tipos de productos refrigerados o congelados.

CE4.5 Reconocer las anomalías más frecuentes que se aprecian en los productos sometidos a una deficiente refrigeración, congelación o mantenimiento y las medidas correctoras pertinentes.

CE4.6 Describir los procesos, procedimientos, parámetros y/o fases de la congelación, ultracongelación y descongelación.

CE4.7 En un supuesto práctico de refrigeración y/o de congelación, a partir de unas condiciones dadas:

- Seleccionar las cámaras o equipos requeridos y fijar en ellos los parámetros de refrigeración o congelación y de mantenimiento del producto.
- Realizar las operaciones de cargado-cerrado y alimentación de cámaras, túneles y congeladores.

- Valorar las gráficas de control de refrigeración y congelación (temperatura, tiempo, penetración) y deducir los ajustes pertinentes.
- Sistematizar las comprobaciones de los parámetros de control durante el mantenimiento o conservación (temperaturas, humedades, equilibrio de gases) a lo largo del proceso.
- Aprender a apreciar la presencia de anomalías y proponer las medidas paliativas.
- Aplicar las medidas específicas de higiene y seguridad en la manipulación de los productos y manejo de los equipos.
- Contrastar las características del producto tratado por el frío con las especificaciones requeridas.
- Preparar o acondicionar materias primas, auxiliares o derivados cárnicos para su congelación con los útiles y equipos requeridos.

C5: Analizar el proceso de conversión del músculo y otros tejidos animales en carne y despojos comestibles, su incidencia sobre la calidad del producto obtenido y sobre la identificación y valoración de las características de la carne.

CE5.1 Distinguir los tipos de músculo presentes en un animal.

CE5.2 Reconocer las características idóneas del tejido muscular y otros en los animales recién sacrificados.

CE5.3 Identificar los procesos y cambios bioquímicos que suceden en el músculo y otros tejidos comestibles del animal muerto y relacionarlos con la aparición de los caracteres organolépticos de la carne y los despojos.

CE5.4 Identificar las condiciones ambientales que deben existir en las cámaras de oreo para lograr la correcta maduración de la carne y los parámetros para su control.

CE5.5 Reconocer las características que presentan las carnes y despojos cuya maduración o procesado ha sido incorrecta y deducir las causas originarias.

CE5.6 Describir los caracteres organolépticos de la carne fresca y enumerar los factores que influyen en el desarrollo de los mismos.

CE5.7 Relacionar el pH con el estado sanitario y grado de frescura de la carne.

CE5.8 En un supuesto práctico de diferentes tipos y calidades de carnes, a partir de unas condiciones dadas:

- Aprender a apreciar las diversas características organolépticas.
- Efectuar mediciones de pH.
- Contrastar las apreciaciones y mediciones y valorar la calidad.

C6: Aplicar técnicas de toma de muestras, para la verificación de la calidad de las materias cárnicas.

CE6.1 Explicar los diferentes procedimientos y métodos de muestreo empleados en la recepción y la expedición de la empresa cárnica, reconociendo y manejando el instrumental asociado.

CE6.2 Identificar los sistemas de constitución, marcaje, traslado y preservación de las muestras.

CE6.3 Relacionar la forma de toma de muestras (número, frecuencia, lugar, tamaño), con la necesidad de obtener una muestra homogénea y representativa.

CE6.4 Reconocer y medir las características (pH, temperatura interna, humedad, color) que deben presentar las carnes.

CE6.5 En un supuesto práctico de toma de muestras, a partir de unas condiciones dadas:

- Realizar las operaciones para la obtención de las muestras en los lugares, forma y momentos adecuados.
- Identificar y trasladar las muestras.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.8 y C6 respecto a CE6.5.

Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Reconocer el proceso productivo de la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos; así como a situaciones o contextos nuevos.

Colaborar o cumplir órdenes integrándose y adaptándose a un equipo de trabajo.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 La carne y derivados cárnicos: características

Composición bromatológica. Descripción. El agua de la carne. Valoración de la calidad de las carnes. Características de las distintas carnes: vacuno, lanar, ovino, caprino, equino, conejos, porcino y aves y animales de caza.

Definición y características organolépticas de la carne.

El tejido muscular: constitución y composición, pH, color, sabor. Situación de la carne después del sacrificio.

Constitución histológica.

Composición química. Otros tejidos comestibles.

El proceso de maduración de la carne. Alteraciones de la maduración. Alteraciones en carnes patológicas.

Características de los despojos comestibles.

Fases principales de la elaboración de los principales derivados cárnicos: preparados cárnicos, preparados cárnicos crudo-adobados, productos tradicionales, derivados cárnicos, platos cocinados cárnicos, técnicas de preparación, composición, rellenado, atado, decoración y presentación.

Productos de casquería: tipos y clasificación.

2 Aplicación de las condiciones técnico-sanitarias en salas de despiece y obradores cárnicos

Equipos y maquinaria. Descripción y utilidades.

Medios e instalaciones auxiliares (producción de calor, frío, agua, aire, energía eléctrica).

Condiciones técnico-sanitarias.

Condiciones ambientales.

Utensilios o instrumentos de preparación de la carne. Limpieza general.

Productos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización.

Medidas de higiene personal y de seguridad en el empleado, útiles y maquinaria. Mantenimiento de la maquinaria en salas de despiece y obradores.

3 Operaciones de deshuesado y despiece de las canales

Despojos: características. Comestibles.

Subproductos de origen animal no destinados al consumo humano (SANDACH).

Trazabilidad. Características.

Deshuese, despiece de vacuno y equino: canales de vacuno y equino. Despiece de la canal. Tipos, piezas y unidades de carne. Clasificación. Despojos, y vísceras de vacuno, su preparación.

Deshuese, despiece de porcino: canales de porcino.

Despiece de la canal. Tipos, piezas y unidades de carne. Clasificación. Despojos, y vísceras de porcino: preparación.

Deshuese, despiece y fileteado de otras especies distintas como aves, conejo y caza, entre otras.

Despojos, y vísceras de aves su preparación.

Fileteado y chuleteado de carne.

Vacuno, equino, porcino, ovino y caprino. De otras especies: aves, conejo y caza.

Técnicas de procesado de la carne y derivados cárnicos: despiece, fileteado y loncheado: condiciones técnico-sanitarias de la carnicería y charcutería. Deshuese, despiece, fileteado, y chuleteado de vacuno, porcino, ovino, caprino, equino, aves y caza. Materiales de envasado. Técnicas de envasado y etiquetado. Corte, loncheados y presentaciones en derivados cárnicos. Corte y presentaciones de jamón y paleta de cerdo. Corte y presentaciones del queso. Uso de utensilios.

4 Conservación y mantenimiento de la carne en las empresas cárnicas

Cámaras de congelación y refrigeración.

Fundamentos físicos. Aplicación del frío industrial: refrigeración y congelación.

Cámaras de frío. Control y mantenimiento. Parámetros de control. Gráficos de control. Ajustes.

Manejo de piezas y derivados cárnicos en cámaras. Carga y cerrado.

Refrigerados y congelados cárnicos. Tipos y niveles de tratamiento.

Anomalías y medidas correctoras. Temperatura, humedad, equilibrio de gases. Higiene y seguridad en cámaras y túneles.

Mantenimiento de equipos e instrumental.

Características del producto tratado por frío y especificaciones requeridas.

5 Comprobación de la calidad de los derivados cárnicos

Toma de muestras en la empresa cárnica. Técnicas de muestreo. Protocolo y control.

Instrumental de toma de muestras. Marcaje y conservación de muestras. Sistemas de identificación, registro y traslado de muestras. Mantenimiento del instrumental de toma de muestras.

Determinaciones rápidas de parámetros analíticos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el acondicionamiento de la carne para su comercialización o su uso industrial, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Elaboración y trazabilidad de derivados cárnicos a nivel industrial

Nivel:	2
Código:	MF0298_2
Asociado a la UC:	UC0298_2 - Elaborar derivados cárnicos a nivel industrial
Duración (horas):	210
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar los procedimientos de limpieza de instalaciones y equipos de producción, analizando las condiciones de uso.

CE1.1 Diferenciar los conceptos y niveles de limpieza utilizados en la empresa cárnica.

CE1.2 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza (desinfección, esterilización, desinsectación, desratización) y sus condiciones de empleo.

CE1.3 Describir las operaciones, condiciones y medios empleados en la limpieza de instalaciones y equipos.

CE1.4 En un supuesto práctico de limpieza (desinfección, esterilización, desinsectación, desratización), a partir de unas condiciones establecidas:

- Justificar los objetivos y niveles a alcanzar.
- Seleccionar los productos, tratamientos y operaciones a utilizar.
- Fijar los parámetros a controlar.
- Enumerar los equipos necesarios.
- Realizar la limpieza y desinfección, controlando los puntos más vulnerables de retención de materia orgánica o suciedad.

C2: Interpretar la documentación técnica sobre la ejecución del proceso (diagramas de bloques, flujo de producto), las fichas técnicas de las elaboraciones y los manuales de procedimiento y calidad.

CE2.1 Interpretar la documentación técnica sobre la ejecución del proceso (diagramas de bloques, flujo de producto), las fichas técnicas de las elaboraciones y los manuales de procedimiento y calidad.

CE2.2 Justificar la secuencia necesaria en los trabajos de ejecución del proceso: caracterización del producto y del procedimiento, preparación y mantenimiento de equipos y máquinas, identificación, comprobación y alimentación de productos entrantes, fijación y control de parámetros, pruebas y verificaciones de calidad.

CE2.3 Asociar los procesos y procedimientos de elaboración de derivados cárnicos con los productos de entrada y salida con los equipos requeridos y describir los fundamentos y la secuencia de operaciones de cada uno de ellos.

CE2.4 Señalar las características, reconocer y diferenciar los principales productos pertenecientes a los grupos: frescos, crudos adobados, salazones, curados, cocidos, platos preparados y otros derivados cárnicos.

CE2.5 Describir los procedimientos y métodos de elaboración de derivados cárnicos (picado, amasado, emulsionado, embutido, moldeado, masajado, adobado, salmuerización, salado, maduración, fermentación, curado, ahumado, tratamiento de calor).

CE2.6 Relacionar las transformaciones sufridas por los productos con las operaciones, parámetros y defectos de elaboración.

CE2.7 Reconocer las repercusiones que se derivan de la implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad.

CE2.8 Realizar el seguimiento de la trazabilidad del producto.

C3: Efectuar, de acuerdo con la formulación, la dosificación, mezclado, y, en su caso, amasado y embutido de derivados cárnicos, consiguiendo la calidad requerida y las condiciones de higiene y seguridad alimentaria.

CE3.1 Interpretar fórmulas de elaboración de masas y pastas finas cárnicas o, reconociendo los diversos ingredientes, el estado en que se deben incorporar, su cometido y sus márgenes de dosificación.

CE3.2 Identificar los sistemas manuales y automáticos de dosificado y los tipos de balanzas y equipos relacionados.

CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de mezclas (masas, emulsiones, geles) y explicar sus características y comportamiento.

CE3.4 Describir los métodos de mezclado, amasado, emulsionado y gelificado empleados en la elaboración de derivados cárnicos, relacionándolos con los distintos tipos de productos y señalando, en cada caso, los equipos necesarios y las condiciones de operación.

CE3.5 Describir las técnicas de embutición y moldeado utilizadas en la empresa cárnica, señalando las máquinas y las condiciones de operación.

CE3.6 En un supuesto práctico de elaboración de masas o pastas finas, a partir de unas condiciones dadas:

- Calcular la cantidad necesaria de los diferentes ingredientes.
- Pesar y dosificar esas cantidades con los márgenes de tolerancia admitidos manejando las balanzas u operando los equipos de dosificación.
- Caracterizar las materias primas y auxiliares, especias, condimentos y aditivos, empleados en la elaboración de derivados cárnicos.
- Comprobar la presentación y tamaño de cada uno.
- Seleccionar, asignar los parámetros y operar con destreza las máquinas de dosificación y mezclado.
- Aplicar las medidas específicas de higiene y seguridad en la manipulación de los productos y manejo de los equipos.
- Contrastar las características de la mezcla en curso (homogeneidad, fluidez-viscosidad, plasticidad) con sus especificaciones y deducir los reajustes en la dosificación o condiciones de mezclado.

CE3.7 En un supuesto práctico de embutición o moldeo, a partir de unas condiciones dadas:

- Elegir y preparar las tripas, bolsas o moldes adecuados a la elaboración.
- Seleccionar, asignar los parámetros y operar con destreza las máquinas de embutición o moldeo.
- Efectuar el clipado o cerrado correctamente.
- Comprobar la presencia de defectos en el producto como embarramientos o discontinuidades y deducir los reajustes de los parámetros.
- Aplicar las medidas específicas de higiene y seguridad en la manipulación de los productos y manejo de los equipos.

C4: Aplicar las técnicas de elaboración de derivados cárnicos: adobados, salazones, curados, tratados por calor y platos preparados, consiguiendo la calidad e higiene requeridas.

CE4.1 En un supuesto práctico de elaboración de adobados y de salazones, a partir de unas condiciones dadas:

- Confeccionar los adobos y salmueras en la concentración y densidad correctas.
- Efectuar el masajeado de las piezas.
- Realizar la inmersión, inyección y salado de las piezas en las dosis y tiempos requeridos.
- Proceder, en su caso, al ahumado de los productos.
- Utilizar los equipos e instrumentos específicos.
- Reconocer los principales defectos o alteraciones de los adobados y salazones elaborados.

CE4.2 En un supuesto práctico de elaboración de productos curados, a partir de unas condiciones dadas:

- Realizar el manejo de los cultivos iniciadores.
- Valorar las condiciones ambientales de las cámaras o secaderos durante la premaduración, estufaje y secado y regularlas.
- Medir y apreciar el estado de curación de los embutidos y piezas.
- Reconocer los principales defectos y alteraciones de los productos curados.

CE4.3 En un supuesto práctico de elaboración de productos tratados por calor, a partir de unas condiciones dadas:

- Realizar el empastado o emulsionado manejando correctamente las cutters.
- Fijar el ciclo de tiempos y temperaturas del tratamiento y, en su caso, del ahumado.
- Operar las calderas y hornos y sus dispositivos de control.
- Valorar los parámetros durante el tratamiento.
- Reconocer los principales defectos y alteraciones de los productos tratados por calor.

C5: Analizar los procesos de fermentación-maduración y desecado de derivados cárnicos previamente acondicionados, realizando el seguimiento de los mismos.

CE5.1 Caracterizar los procesos de difusión de la sal en la maduración de salazones, fermentación ácido-láctica de cárnicos, y secado y ahumado.

CE5.2 Manejar los agentes responsables de los procesos de difusión de la sal en la maduración de salazones, fermentación ácido-láctica de cárnicos, y secado, identificando los parámetros de control y su evolución.

CE5.3 Reconocer los defectos que más habitualmente se presentan en los productos sometidos a fermentación y secado y las medidas correctoras pertinentes.

CE5.4 En un supuesto práctico de deshidratación de curado de un cárnico, a partir de unas condiciones dadas:

- Fijar en las unidades climáticas o recipientes los parámetros de cada fase del proceso.
- Sistematizar las comprobaciones de los parámetros de control (temperaturas, humedades, flora externa, pH, mermas) a lo largo del proceso.
- Detectar la aparición de defectos y observar su evolución para proponer las medidas correctoras.
- Aplicar las medidas específicas de higiene y seguridad en la manipulación de los productos y manejo de los equipos.

C6: Aplicar los tratamientos térmicos para conservas cárnicas, consiguiendo la calidad requerida y en condiciones de higiene y seguridad.

CE6.1 Describir el fundamento y los procedimientos de esterilización empleados como tratamiento de conservación en la industria.

CE6.2 Relacionar las distintas formas y niveles de tratamiento con los diversos tipos de conservas cárnicas a que dan origen.

CE6.3 Razonar la función de las operaciones de aplicación de los tratamientos térmicos en el conjunto del proceso de elaboración y envasado.

CE6.4 Identificar y justificar los baremos y el ciclo de tratamiento para los distintos tipos de productos.

CE6.5 En un supuesto práctico de esterilización, a partir de unas condiciones dadas:

- Regular los equipos de acuerdo con los baremos de tratamiento.
- Realizar las operaciones de cargado-cerrado y apertura-vaciado.
- Evaluar la curva de esterilización-penetración (temperaturas, presiones, tiempos) y deducir los ajustes pertinentes.
- Comprobar las temperaturas y tiempos de enfriado, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y seguridad alimentaria.
- Contrastar las características del producto tratado con las especificaciones requeridas.

C7: Caracterizar y aplicar las técnicas de cocinado requeridas para la elaboración de platos precocinados y cocinados, consiguiendo la calidad requerida y en condiciones de higiene y seguridad.

CE7.1 Describir las técnicas de cocimiento, guisado y asado utilizadas en la preparación de productos cocinados señalando, en cada caso, los objetivos técnicos pretendidos, los equipos necesarios y las condiciones de operación.

CE7.2 Identificar y caracterizar las operaciones (manuales y mecanizadas) de empanado, rebozado, rellenado y otras de montaje o composición, señalando en cada caso, los objetivos técnicos pretendidos, los equipos necesarios y las condiciones de operación.

CE7.3 En un supuesto práctico de preparación de precocinados y cocinados, a partir de unas condiciones dadas:

- Reconocer los componentes del producto.
- Asociar a cada uno de los productos la técnica y las condiciones de cocinado adecuadas.
- Efectuar o asignar las operaciones de montaje o composición.
- Operar diestramente los equipos consiguiendo los parámetros de operación correctos y la calidad del producto requerida.
- Contrastar las características del producto saliente con sus especificaciones de calidad y, en su caso, deducir las medidas correctoras.

C8: Analizar los riesgos y las consecuencias sobre el medio ambiente derivados de la actividad de la empresa cárnica.

CE8.1 Identificar los factores de incidencia sobre el medio ambiente de la empresa cárnica.

CE8.2 Clasificar los distintos tipos de residuos generados de acuerdo consumo origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE8.3 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas.

CE8.4 Justificar la importancia de las medidas (obligatorias y voluntarias) de protección ambiental.

CE8.5 Identificar la normativa medioambiental (externa e interna) aplicable a las distintas actividades.

C9: Aplicar técnicas de empaquetado, embalado a los productos cárnicos para el envasado y relacionar sus características con sus condiciones de utilización.

CE9.1 Clasificar los envases y materiales de envasado más empleados en el envasado de derivados cárnicos.

CE9.2 Describir las características y condiciones de empleo de los distintos envases y materiales de envasado.

CE9.3 Señalar las incompatibilidades existentes entre los materiales y envases y los productos alimentarios.

CE9.4 Identificar los materiales para el etiquetado y asociarlos con los envases y los productos alimentarios más idóneos.

CE9.5 Reconocer y clasificar los materiales de embalaje utilizados en la industria alimentaria.

CE9.6 Identificar los diferentes formatos de embalaje y justificar su utilidad.

C10: Ejecutar operaciones de etiquetado y envasado de derivados cárnicos.

CE10.1 Interpretar la normativa sobre etiquetado, envasado y publicidad de los derivados cárnicos.

CE10.2 Diferenciar y explicar la información obligatoria y adicional a incluir en las etiquetas de los diferentes productos.

CE10.3 Reconocer los diferentes tipos de etiquetas y otras marcas de identificación.

CE10.4 Identificar los tipos y características de los envases utilizados en industria cárnica.

CE10.5 Describir los diferentes métodos de envasado-envoltura empleados.

CE10.6 En un supuesto práctico de acondicionamiento final de productos de charcutería, a partir de unas condiciones dadas:

- Seleccionar las etiquetas, cumplimentar la información y efectuar el etiquetado.

- Seleccionar el material y el método de envasado-envoltura requerido, realizando las operaciones pertinentes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 completa; C5 respecto a CE5.4; C6 respecto a CE6.5; C7 respecto a CE7.3 y C10 respecto a CE10.6.

Otras Capacidades:

Cumplir con las normas de correcta producción.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Reconocer el proceso productivo de la organización.

Adaptarse a la organización, integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Contenidos

1 Equipos y elementos de trabajo en la elaboración de derivados cárnicos a nivel industrial

Maquinaria y equipos (picadora, amasadora, cutter, embutidoras, calderas u hornos de cocción, cámaras climáticas, ahumadores, atadoras, inyectoras).

Equipos para tratamientos de conservación.

Unidades climáticas. Funcionamiento, instrumental de control y regulación, limpieza, mantenimiento de primer nivel, seguridad en su utilización.

Equipos de ahumado. Funcionamiento y regulación.

Calderas de pasteurización. Funcionamiento, instrumental de control y regulación, limpieza, mantenimiento de primer nivel, seguridad en el manejo.

Esterilizadores. Funcionamiento, instrumental de control y regulación, limpieza, mantenimiento de primer nivel, seguridad en su manejo.

Cámaras frigoríficas. Funcionamiento, instrumental de control y regulación, limpieza, mantenimiento de primer nivel, seguridad en la utilización.

Congeladores. Funcionamiento, instrumental de control y regulación, limpieza, mantenimiento de primer nivel, seguridad en el empleo.

2 Operaciones de preparación de piezas cárnicas

Sustancias estabilizantes de derivados cárnicos.

Factores comerciales y de calidad.

Salazones secas, salmueras y adobos. Soluciones conservantes: la sal, su acción sobre los productos, actividad de agua.

La salazón seca: salmueras, formulación de salmueras, concentración, densidad, reposo, manejo.

Productos nitrificantes. Aceites especias.

Preparación de sustancias estabilizantes. Características: temperatura, pH, viscosidad, precipitación. Incorporación de sustancias estabilizantes en los derivados cárnicos.

Técnicas. Inmersión, inyección.

La salmuerización. Parámetros, tiempo, concentración, dosis. Alteraciones y defectos.

Tratamientos prolongados con sustancias estabilizantes: control de parámetros. Temperatura, humedad y penetración de sal.

3 Preparación de masas cárnicas

Elaboración de masas y pastas finas para embutidos, fiambres, patés. Técnicas de predesmenuzado, picado, mezclado, amasado.

Las pastas finas o emulsiones. Concepto, ingredientes y estabilidad. Obtención de la emulsión, parámetros de control.

Parámetros de control.

Temperatura, humedad, tiempo y penetración de sal. Tamaño del grano.

Ingredientes.

Sal, especias y aditivos. Formulaciones.

Documentación técnica sobre elaboración de masas.

Equipos específicos: picadora, amasadora, inyectoras y mezcladoras, cúter.

Elaboración de fichas de producto.

Descripción de procedimientos de trabajo. Comunicación a los manipuladores de alimentos.

Fechas de caducidad y fechas de consumo preferente. Caducidad secundaria.

Transporte de mercancías perecederas: normativa aplicable. Tipos y características de vehículos de transporte.

4 Elaboración de derivados cárnicos curados

Derivados cárnicos curados: definiciones, tipos.

Características y normativa aplicable: categorías comerciales, factores de calidad, denominaciones de origen.

Proceso y operaciones de curado. Fases de maduración y de secado.

Transformaciones físico-químicas y microbiológicas del producto.

Parámetros de control (pH, actividad agua, flora). Defectos sobre sus cualidades y conservación. Alteraciones y defectos durante el proceso.

Empleo de cultivos o iniciadores: características y manejo. El ahumado.

Características y reglamentación. Tipos de productos ahumados. Papel del humo sobre la característica de los productos, toxicidad. Tratamiento.

Aplicación a distintos productos. Fermentación o maduración.

Maduración y fermentación de salazones y embutidos. Secado de derivados cárnicos.

Equipos de curado. Características, uso y manejo.

Unidades climáticas y secaderos: calderas de pasteurización. Equipos de ahumado: funcionamiento y regulación.

Salazones y adobados cárnicos: características y normativa aplicable: definición, tipos.

La salazón seca: preparación.

Salado, formas, duración, temperaturas, desalado. Alteraciones y defectos.

La salmuerización: formulación de salmueras, concentración, densidad, reposo, manejo, contaminación. Aplicación: inmersión, inyección, tiempos, dosis.

Alteraciones y defectos.

5 Elaboración de derivados cárnicos tratados por calor: fiambres, jamón cocido

Derivados cárnicos tratados por el calor.

Definiciones, tipos, clases: cocidos, fiambres, patés, otros.

Características y normativa aplicable: categorías comerciales, factores de calidad, denominaciones de origen.

El jamón cocido proceso de elaboración: el tratamiento térmico, efecto sobre el desarrollo microbiano. Consecuencias para el producto cárnico y su conservación.

Técnicas de aplicación de calor: variables de control.

Tiempos, temperatura, presión y contrapresión.

Homogeneidad del tratamiento, velocidad de penetración del calor. Alteraciones y defectos.

Tratamientos de conservación por calor.

Procedimientos de pasteurización. Pasteurización. Fundamentos y utilización.

Fundamento físico de la esterilización: tipos de esterilización en relación con el tipo de producto, otros tratamientos de esterilización.

El tratamiento térmico: efecto sobre el desarrollo microbiano y consecuencias para el producto y su conservación.

Eliminación de microorganismos. Parámetros de control.

Baremos de tratamiento. Carga y descarga, cerrado y vaciado de autoclaves. Comprobación de parámetros de tratamiento.

Equipos del tratamiento térmico: calderas, marmitas, hornos, uso y manejo.

6 Platos cocinados y precocinados a nivel minorista o industrial con materia prima cárnica

Platos preparados: clasificación y características. Gelatinas comestibles.

Conservas cárnicas: clasificación y características.

Operaciones de elaboración de conservas cárnicas: métodos de conservación. Técnicas de cocina y equipos de cocina industrial.

Obtención de salsas, rellenos y coberturas: características.

Operaciones de elaboración de platos preparados: emulsiones y geles cárnicos. Operaciones de: cocido asado o fritura.

Variables de control: tiempos y temperatura.

Elaboraciones culinarias: presentación, composición, montaje y decoración.

7 Calidad y seguridad en la elaboración de derivados cárnicos

Análisis de peligros, identificación de puntos críticos en la elaboración de derivados cárnicos. Principios del programa APPCC, implantación, diagramas de flujo.

Medidas correctoras. Registro de datos. Recopilación, almacenamiento y procesado. Verificación de los sistemas APPCC.

Técnicas de muestreo.

Sistemas de identificación, registro y traslado de muestras. Sistemas de Gestión de la Calidad.

Normativa aplicable de prevención de riesgos. Situaciones de emergencia.

Pruebas o ensayos "in situ": pH, actividad agua, flora, entre otros. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y medioambiente.

8 Envasado de la carne

El envase: materiales, propiedades, calidades, incompatibilidades. Clasificación, formatos, denominaciones, utilidades.

Elementos de cerrado.

Su conservación y almacenamiento. Etiquetas y otros auxiliares.

Normativa sobre etiquetado: información a incluir. Tipos de etiquetas, su ubicación.

Otras marcas y señales, códigos.

Técnicas de composición de paquetes. Agrupado, retractilado. Exposición a la venta.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de derivados cárnicos a nivel industrial, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

OPERACIONES DE VENTA

Nivel:	2
Código:	MF0239_2
Asociado a la UC:	UC0239_2 - REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar las variables que condicionan las líneas propias de actuación en la venta de productos y/o servicios en la organización.

CE1.1 Describir conceptos en las operaciones de venta: "empresa", "mercado", "producto y/o servicio", "cartera de clientes", "argumentario de ventas", "planes de venta", "proyecto empresarial", "canales de comercialización", "canales de comunicación online y offline", identificando sus características.

CE1.2 Identificar canales de contacto con el cliente, enumerando sus características en el ámbito del marketing digital.

CE1.3 Describir conceptos de los diferentes canales de comunicación: "publicidad en el punto de venta", "telefonía", "e-mail", "sms", "página Web", "networking", "e-commerce", "website", "chats", "e-CRM", "e-newsletters", "redes sociales", justificando su relevancia en el ámbito de las comunicaciones con clientes.

CE1.4 Justificar la importancia de las actualizaciones periódicas de las bases de datos de clientes, argumentando su necesidad para una gestión eficiente.

CE1.5 Explicar en qué medida afecta la normativa de protección de datos de carácter personal en la gestión de un fichero de clientes justificando su importancia y consecuencias de la no aplicación de la misma.

CE1.6 En un supuesto práctico de planificación de acciones de venta de una empresa comercial minorista en un área metropolitana, a partir de información detallada sobre objetivos de venta, con una cartera de clientes con tipologías heterogéneas -sexo, edad, dirección, e-mail, periodicidad y capacidad de compra, u otras características-:

- Elaborar el plan de actuación comercial utilizando herramientas CRM y/o sistemas ERP u otros, justificando las utilidades de los medios utilizados.

- Definir puntos fuertes y débiles.

- Definir ventajas y desventajas.

- Definir los clientes potenciales, dónde encontrarlos y el medio de contacto.

- Enumerar pautas/criterios a seguir para la actualización de la cartera de clientes.

- Registrar en las aplicaciones de gestión con clientes las acciones planificadas.

CE1.7 En un supuesto práctico de planificación de acciones de promoción y/o venta de una empresa comercial, contextualizado en un espacio online de venta, a partir de información detallada sobre objetivos de venta de productos y/o servicios:

- Elaborar el plan de actuación comercial de venta online, identificando las diferencias con una venta presencial, en su caso.

- Describir características del espacio web, redes sociales u otros, para la promoción y/o venta online de productos y/o servicios.
- Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra del cliente en espacios online.
- Describir la tipología del cliente online.
- Adaptar las técnicas de promoción y/o venta a la comercialización online.
- Transmitir información del producto y/o servicio en el espacio online.

C2: Aplicar técnicas de comunicación que respondan las expectativas del cliente a través de los canales de comercialización justificando los principios de confidencialidad de la información en el ámbito de las ventas de productos y/o servicios.

CE2.1 Identificar tipologías de clientes, argumentando actitudes y comportamientos habituales según sus características, justificando el procedimiento a seguir según el canal de comunicación.

CE2.2 Describir las normas de cortesía habituales en el trato con clientes, ejemplificando saludos y/o contactos en función del canal de comunicación empleado y la tipología de cliente.

CE2.3 Describir técnicas de comunicación habituales según las características de clientes tipo, que faciliten el cumplimiento de sus expectativas, a partir de un listado donde se expongan diferentes perfiles y se simule una breve conversación.

CE2.4 Analizar información precisa sobre principios de confidencialidad de la información a través de diferentes canales de comunicación, justificando su importancia en la atención al cliente.

CE2.5 En un supuesto práctico de comunicación presencial, durante un proceso de atención al cliente, partiendo de unos listados de situaciones dadas, donde se expongan diferentes tipologías y roles de clientes:

- Obtener información del listado de clientes e identificar la tipología de los mismos.
- Aplicar en el saludo el trato protocolario que corresponde a cada situación, técnicas y habilidades sociales durante el intercambio de información que faciliten la empatía con el cliente.
- Aplicar una escucha activa, reportando feedback al cliente, transmitiendo la información solicitada con claridad y precisión.
- Identificar gestos, posturas y/o movimientos corporales del interlocutor para reconocer los principales mensajes derivados de la comunicación no verbal.
- Identificar las posibles barreras de comunicación en cada situación.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

CE2.6 En un supuesto práctico de comunicación no presencial durante un proceso de atención al cliente, a partir de información detallada de una empresa de servicios y con un listado de posibles clientes:

- Obtener información del listado de clientes e identificar a los clientes potenciales efectuando agrupaciones por características similares de los mismos.
- Seleccionar el canal de comunicación adecuado a la estrategia de venta - teléfono, Internet, telefonía móvil, correo electrónico, chats, e-newsletters, e-CRM, u otros canales-.
- Transmitir la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.
- Identificar las posibles barreras de comunicación según el canal empleado.
- Identificar las medidas correctoras a aplicar ante las barreras de comunicación en cada situación.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

C3: Aplicar técnicas estandarizadas de venta de productos y/o servicios a través de distintos canales de comercialización, según la tipología del cliente y la normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

CE3.1 Describir técnicas y estrategias comerciales de venta como "upselling", "cross-selling" u otras, con acciones tipo que contribuyan a la consecución de los objetivos de ventas, justificando su utilidad.

CE3.2 Distinguir entre productos sustitutivos y complementarios, ejemplificando en qué situaciones sería óptimo aplicar unos u otros.

CE3.3 Explicar formas de provocar ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias, cruzadas, entre otras, distinguiendo su utilidad en la consecución de los objetivos de venta.

CE3.4 Analizar información sobre normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de las ventas por diferentes canales de comunicación, justificando su importancia.

CE3.5 Describir cualidades que debe poseer y actitudes que debe desarrollar un vendedor contextualizado en diferentes canales de comunicación.

CE3.6 Identificar variables que intervienen en la conducta y motivaciones de compra, justificando su importancia en función de la tipología y características del cliente.

CE3.7 Describir elementos de embalado y/o empaquetado de productos: "cajas", "envases", "papeles", "cartones", "separadores", "cercos", "bolsas de almohadillado inflables", "espumas", "redes", "blisters" u otros elementos, identificando sus características en función del producto a utilizar.

CE3.8 En un supuesto práctico de venta de productos a partir de información detallada sobre una empresa comercial situada en un área metropolitana y con un listado de clientes potenciales y productos:

- Obtener información de los productos: características y estrategia de venta sobre los mismos.
- Aplicar el saludo protocolario adecuado a cada cliente y obtener información de los mismos aplicando una escucha activa sobre la demanda y/o expectativa expuesta.
- Aplicar técnicas y habilidades sociales, durante el intercambio de información que faciliten la empatía y la consecución de los objetivos de ventas.
- Aplicar la estrategia de venta adecuada a la situación presentada: upselling, cross-selling u otras.
- Aplicar técnicas de empaquetado y/o embalado de los productos objeto de la venta.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

C4: Elaborar la documentación posterior a la venta de productos y/o servicios de acuerdo a los procedimientos estandarizados en el ámbito de la actividad de la organización y el canal de comercialización empleado por el cliente.

CE4.1 Describir las características de la documentación posterior a la venta del producto: "factura", "albarán", "documentación logística", "garantías" u otra documentación, justificando su uso.

CE4.2 Identificar los elementos que componen el contrato de compraventa de productos y/o servicios, explicando su utilidad.

CE4.3 Explicar las cláusulas habituales en los contratos de compraventa, justificando su utilidad.

CE4.4 Diferenciar elementos reflejados en las facturas, tales como: "precio del producto", "descuentos", "recargos" e "impuestos", recopilando las diferencias y características fundamentales según la normativa aplicable y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial.

CE4.5 Describir las características de los medios de cobro utilizados, tales como: "efectivo", "cheque", "transferencia", "tarjetas", recopilando las diferencias existentes entre ellos y los medios y equipos utilizados.

CE4.6 En un supuesto práctico de identificación de la documentación derivada la venta, a partir de un listado de productos vendidos de diferente naturaleza y características, que han generado documentación asociada:

- Obtener información derivada del listado de productos vendidos
- Identificar la documentación que lleva asociada cada venta
- Comprobar la concordancia de datos de la venta con la documentación
- Indicar qué documentación habría que entregar a cada cliente
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

C5: Aplicar técnicas de resolución de conflictos en el ámbito de las incidencias presentas por clientes a través de los canales de comercialización.

CE5.1 Identificar la naturaleza de los conflictos e incidencias en el ámbito comercial, explicando el posible origen de los mismos y las técnicas para identificarlos.

CE5.2 Describir técnicas para afrontar incidencias en el ámbito comercial como quejas, reclamaciones, sugerencias, devoluciones de productos u otras situaciones, explicando las características que las identifican.

CE5.3 Enumerar la documentación que se utiliza para registrar las incidencias de los clientes, explicando la información que ha de contener.

CE5.4 Describir el proceso que debe seguir una reclamación formulada por un cliente, enumerando las posibles fases a seguir.

CE5.5 En un supuesto práctico simulado de devolución de productos por un cliente, en una empresa comercial situada en un área metropolitana y partiendo de unas órdenes, protocolos de actuación y medios proporcionados por la organización:

- Obtener información del cliente y sus características, efectuando una escucha activa sobre la incidencia expuesta.
- Informar al cliente del proceso a seguir en la presentación de su demanda, canalizando la incidencia a un superior jerárquico si sobre pasa el ámbito de su responsabilidad.
- Cumplimentar la documentación requerida a través del correspondiente formulario, online u offline.
- Tramitar la incidencia según órdenes recibidas, introduciendo esta información en la herramienta informática de gestión de clientes.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

CE5.6 En un supuesto práctico simulado de tratamiento de incidencias con clientes tipo, a partir de información detallada en un listado de incidencias:

- Obtener información del listado de incidencias.
- Describir el procedimiento a seguir según los protocolos establecidos
- Identificar las causas que la han provocado la incidencia
- Delimitar el ámbito de responsabilidad.
- Actuación acorde al sistema aplicando los criterios establecidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.8; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Contenidos

1 Organización del entorno comercial

Definición de conceptos en las operaciones de ventas: la empresa, el mercado, el producto, el cliente.

El argumentario de ventas y el plan de actuación comercial.

Objetivos de las organizaciones.

Fabricantes, distribuidores y consumidores.

Las ventas y la distribución: evolución y tendencias.

Los canales de comunicación y venta con clientes.

Modelos de comercio a través de los canales digitales: venta online y offline.

Estructura y proceso comercial en la empresa.

2 Relación con el cliente en el ámbito de las ventas

El vendedor profesional: aproximación al cliente.

Técnicas de venta presencial: características y barreras habituales.

Técnicas de venta no presencial: características y barreras habituales.

Comportamiento del consumidor y/o usuario: detección de necesidades.

Variables en la conducta y motivaciones de compra online/offline.

Normas de cortesía en el trato con el cliente, los tratos protocolarios.

Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

3 Gestión de las ventas en las organizaciones empresariales

Las ventas de productos y/o servicios: fases de la venta y cierre.

Las ventas a través de los diferentes canales de comercialización.

El argumentario de ventas.

Técnicas y estrategias comerciales: upselling, cross-selling.

El cliente: características y tipología. El cliente prescriptor.

Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

4 Planificación comercial, el producto y su presentación

Organización y planificación comercial online/offline.

Potenciar la imagen y el posicionamiento de marca.

La agenda comercial online/offline.

Planificación de las visitas de venta: gestión de tiempos y rutas.

Herramientas de gestión de clientes: gestión del fichero de clientes. CRM, sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning), Streak u otras herramientas de gestión.

Presentación del producto y/o servicio: atributos y características.

El empaquetado y embalado de productos: materiales y técnicas.

5 Documentación en el proceso de venta de productos y servicios

Documentos propios de la compraventa.

El contrato de compraventa: características y elementos.

Factura: elementos que la componen.

Los impuestos en la facturación: IVA e IRPF.

Cálculo de PVP -Precio de venta al público-: márgenes y descuentos.

Medios habituales de pago: los medios electrónicos.

Justificantes de pago.

Medios de pago en Internet.

Medios electrónicos: TPV, PDA, datáfono.

6 Negociación y resolución de conflictos, en el ámbito de las reclamaciones de ventas

Técnicas de negociación y resolución de conflictos en el ámbito de las reclamaciones.

Fidelización y calidad del servicio.

Programa de fidelización de clientes: objetivo y características.

El servicio postventa: incidencias del servicio.

Definición y tipos de incidencias de clientes y usuarios: fases del proceso.

Registro de las reclamaciones de clientes: documentación.

Aplicaciones de gestión en las incidencias de clientes.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.