

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Elaboración y venta de productos cárnicos

<i>Familia Profesional:</i>	Industrias Alimentarias
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	INA774_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 148/2022

Competencia general

Realizar la recepción, almacenamiento y expedición de las materias cárnicas primas y auxiliares, acondicionándolas para su posterior uso, elaborar derivados cárnicos, realizar la valoración de escandallos y efectuar la venta a través de los diferentes canales de comercialización, 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
- UC0297_2:** Elaborar derivados cárnicos y valorar escandallos
- 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 en establecimientos minoristas, dedicado a la carnicería, 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 a la venta directa al detalle.

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
- Almaceneros y receptores de materias primas
- Vendedores en tiendas y almacenes

- Carniceros
- Carniceros-Charcuteros
- Vendedores en mercados ocasionales y mercadillos
- Vendedores de puestos de mercado
- Elaboradores de derivados cárnicos

Formación Asociada (480 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)
- MF0297_2:** Obtención de derivados cárnicos (90 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: 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: 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 y valorar escandallos

Nivel: 2

Código: UC0297_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar las operaciones preliminares de selección, acondicionamiento y preparación de materias cárnicas para su posterior utilización en los derivados cárnicos con la calidad requerida, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR1.1 Las materias primas cárnicas se acondicionan, mediante operaciones manuales (de limpieza, raspado, picado, y otras), de acuerdo con la elaboración de preparados cárnicos a obtener, utilizando herramientas de corte y raspado.

CR1.2 Las materias primas se pesan, dosificándolas y seleccionándolas en función de las distintas preparaciones cárnicas (salchichas, chorizos, hamburguesas u otras), dependiendo de sus características organolépticas y calidad.

CR1.3 Las materias primas cárnicas se preelaboran, mediante operaciones de presalado, enfriamiento, condimentaciones, u otras, según lo establecido en la ficha técnica del producto.

CR1.4 Los derivados cárnicos semielaborados, se conservan en las cámaras de refrigeración o lugares establecidos, regulando las variables de temperatura, humedad, entre otros.

CR1.5 Las características de las materias primas se registran documentalmente, en el soporte establecido, verificando que se adaptan a las especificaciones requeridas para control de su trazabilidad.

RP2: Preparar las masas cárnicas para obtener los derivados cárnicos (salchichas, chorizos, hamburguesas, carne picada, pinchos, adobados, embutidos de sangre, entre otros), cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales y medioambiente y de seguridad alimentaria.

CR2.1 Las piezas cárnicas se seleccionan, en base a criterios establecidos, respecto a forma, tamaño y calidad, dependiendo del tipo de derivado cárnico a obtener.

CR2.2 Los ingredientes requeridos se pesan, utilizando básculas y/o balanzas, siguiendo las especificaciones técnicas de formulación, del preparado cárnico a obtener.

CR2.3 Los ingredientes seleccionados (sal, especias, aditivos), se dosifican, utilizando dosificadores manuales o automáticos en función de las recetas especificadas de los preparados cárnicos a elaborar.

CR2.4 La carne se pica, utilizando las máquinas picadoras, regulándola hasta alcanzar el tamaño de grano y la homogeneidad requeridos por el producto a elaborar, comprobando la temperatura adecuada de la carne para cada producto.

CR2.5 La carne picada se amasa, mezclando el resto de los ingredientes, conforme a las especificaciones, consiguiendo la homogeneidad en el reparto de las materias, comprobando la temperatura y tiempo en todo el proceso.

CR2.6 La mezcla se conserva en función de los criterios fijados, controlando los parámetros requeridos (temperatura, tiempo, humedad y aireación, entre otros) y asegurando documentalmente la trazabilidad de todas las materias y productos empleados.

CR2.7 Las operaciones del proceso se registran documentalmente, archivándolas a continuación, según lo establecido.

RP3: Obtener derivados cárnicos de carnicería, salchichería y charcutería, para su comercialización, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR3.1 Los productos utilizados en los preparados cárnicos de carnicería y charcutería (tripas, bolsas, moldes, entre otros), se seleccionan, así como los equipos de embutido (embutidoras, moldeadoras, entre otras y moldeo, entre otros), comprobando sus características y su correspondencia con las especificaciones de los distintos a obtener.

CR3.2 Los aditivos y/o ingredientes (sal, especias, antioxidante, aditivos, y otros) se seleccionan, según formulación establecida, considerando, viscosidad, precipitación y pH, entre otros para obtener los preparados cárnicos de salchichería y charcutería.

CR3.3 Los aditivos y/o ingredientes se dosifican (con dosificadores automáticos o manuales), en función del tipo de preparado o producto a elaborar con las recetas especificadas, cumpliendo con la normativa aplicable.

CR3.4 Los preparados cárnicos de salchichería y charcutería se moldean, mediante el moldeo de las masas cárnicas, utilizando las máquinas específicas (embutidoras, moldeadoras, u otros), controlando parámetros (de embutición de presión, velocidad, vacío entre otros).

CR3.5 Los preparados cárnicos de salchichería y charcutería se embuten, utilizando productos auxiliares de embutido (tripas, hilos de atado, entre otros), y las máquinas requeridas, según el producto a obtener, evitando embarramientos de las pastas.

CR3.6 Las piezas embutidas en tripas se atan, previa preparación y acondicionamiento adaptándolas al derivado cárnico correspondiente, asegurando el clipado o soldado de las unidades, conforme al tamaño establecido.

CR3.7 Los preparados cárnicos de salchichería y charcutería se conservan en reposo en las condiciones de temperatura, tiempo, humedad y aireación requeridas, asegurando, en función de los criterios fijados.

CR3.8 Las piezas cárnicas se preparan por medio de las operaciones de atado y empanado, evitando pérdidas y daños de las piezas, obteniendo artículos con un óptimo aprovechamiento de las mismas de fácil comercialización.

CR3.9 La trazabilidad de las piezas cárnicas se controla, verificando la correspondencia con las características organolépticas y el historial de las mismas.

RP4: Obtener derivados cárnicos refrigerados o congelados para su conservación, aplicando los tratamientos de frío en las condiciones establecidas, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR4.1 Los preparados cárnicos se distribuyen en las cámaras de refrigeración o congelación en la forma y cuantía establecidas, según el tipo de producto y características, optimizando el espacio.

CR4.2 Los preparados cárnicos que lo requieran se conservan, mediante refrigeración, controlando las variables (de temperatura, humedad, tiempo y velocidad de aire, entre otros), procediendo a su reajuste, ante posibles desviaciones, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR4.3 Los preparados cárnicos que lo requieran se conservan, mediante congelación, regulando las variables (de temperatura, humedad, tiempo, entre otros), reajustando si procede, ante posibles desviaciones, según la curva de congelación-penetración obtenida.

CR4.4 La información obtenida se registra documentalmente sobre el desarrollo del proceso y archiva según lo establecido.

RP5: Controlar la calidad de los derivados cárnicos para obtener productos con las características establecidas, cumpliendo la normativa aplicable de calidad.

CR5.1 El instrumental de pruebas y ensayos rápidos (pH, actividad agua, flora, entre otros) se calibran, de acuerdo con las instrucciones de la operación a efectuar.

CR5.2 Las muestras de los preparados cárnicos se toman, identificándolas, en el momento, lugar, forma y cuantía, con los instrumentos establecidos.

CR5.3 Las muestras se acondicionan, según protocolos de actuación, dependiendo del tipo de prueba a efectuar.

CR5.4 La calidad de los preparados cárnicos se controla, mediante pruebas o ensayos "in situ", según los protocolos establecidos.

CR5.5 Los resultados de las pruebas (que indican las propiedades organolépticas y físicas), se interpretan, comprobando si se encuentran dentro de los valores establecidos en el manual de calidad.

CR5.6 Las medidas correctoras establecidas se aplican en caso de desviaciones, según el manual de autocontrol, emitiendo el informe correspondiente.

CR5.7 Los resultados de los controles y pruebas de calidad se registran documentalmente, archivándolos en el soporte establecido.

RP6: Acondicionar estanterías y expositores con las piezas y los derivados cárnicos frescos para su exposición y expositores de despacho de atención al público, atendiendo los gustos del cliente y cumpliendo la normativa aplicable relativa al etiquetado.

CR6.1 Los materiales, equipos y técnicas se seleccionan, atendiendo al tipo de producto para elaborar envoltorios y paquetes de productos de carnicería que sean atractivos y funcionales.

CR6.2 Los derivados cárnicos se seleccionan para la venta, según especificaciones, así como el tiempo y las condiciones requeridas de conservación-exposición.

CR6.3 Las vitrinas, escaparates y expositores de derivados cárnicos se montan, en función de las calidades y las necesidades de venta, aplicando técnicas publicitarias (preparación de carteles, rótulos, ofertas).

CR6.4 Las piezas y productos de carnicería se ubican en escaparate, vitrinas y expositores, según tipo y categoría, situando la información de los productos y precios en sitios visibles.

CR6.5 Las piezas y preparados cárnicos frescos se ordenan en el expositor a la venta, en función de la fecha de caducidad o de consumo preferente de su etiquetado.

RP7: Valorar los escandallos de los distintos despieces y/o de los derivados cárnicos como producto final para establecer el precio de venta, considerando los coeficientes de despiece y los costes reales obtenidos con la valoración de las materias auxiliares añadidas.

CR7.1 Los costes de producción, precio de venta se calculan, según parámetros de referencia, considerando el precio de adquisición y los márgenes comerciales.

CR7.2 Los parámetros de referencia o coeficientes de despiece se obtienen de los rendimientos reales de los cortes o despieces, contrastando periódicamente con las teóricas de las tablas de referencias del mercado.

CR7.3 Los cortes o despieces de las piezas cárnicas se valoran económicamente, en función de los rendimientos reales y los gastos de producción.

RP8: Efectuar las operaciones de cobro en la venta de productos cárnicos y/o servicios, empleando los equipos disponibles y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal a fin de formalizar la venta y prestar un servicio de calidad.

CR8.1 El estado de los medios de cobro-datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros- se comprueba preparando antes del inicio de la actividad su operatividad y la disposición de efectivo, según los medios establecidos por la organización.

CR8.2 El precio final del producto cárnico se establece, pasando el código de identificación del producto y/o servicio -código de barras, tarjeta, etiqueta u otros- por el lector precios escáner óptico de precios, lector de código de barras u otros- o introduciendo, en su caso, el código manualmente cuando éste no figure, minorando en su caso el precio, con abonos, documentos promocionales o de fidelización, vales, ticket regalo, devoluciones u otros, informando al superior jerárquico si excede del ámbito de su responsabilidad.

CR8.3 Los productos y/o servicios se cobran con los medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros- en función del canal de comercialización, entregando la vuelta de efectivo, en su caso, según el procedimiento establecido por la organización.

CR8.4 La documentación justificativa de la venta (albarán, factura, factura simplificada, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos), se entrega al cliente después de solicitar la firma, si fuera preciso.

CR8.5 Los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas se retiran, según el procedimiento establecido por la organización, previo a la entrega del producto al cliente.

CR8.6 El empaquetado y/o embalado se ejecuta, en su caso, utilizando el material, forma y técnica según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta la estética e imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido por la organización.

CR8.7 El cobro telemático se tramita solicitando y/o comprobando los datos personales y del pago del usuario, informando sobre los posibles gastos derivados del servicio, según la normativa aplicable de servicios de pago y el procedimiento establecido por la organización.

CR8.8 La devolución de los productos cárnicos se tramita, procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionando el producto, de acuerdo con las normas internas establecidas por la organización.

CR8.9 El control de caja se ejecuta a partir de las operaciones de arqueo y cierre de la misma, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias, reportando la información y documentación al responsable según el procedimiento establecido por la organización.

Contexto profesional

Medios de producción

Cámaras frigoríficas, de congelados, con sus elementos reguladores y de control. Equipos de congelación y descongelación. Obradores de carnicería-charcutería con mesa de trabajo y banda o sistema de avance y distribución. Elementos de recogida y clasificación de los productos como carros, contenedores, perchas. Picadoras. Amasadoras. Cutters. Embutidoras. Atadoras. Moldeadoras. Básculas. Dosificadores

automáticos o manuales. Equipos de embolsado a vacío, envoltura, termo sellado, embandejado y empaquetado. Troceadoras, guillotinas, útiles de corte. Bombos masajeadores. Fileteadora. Escaldadores. Túnel de secado. Embutidoras de vacío, clipadoras, moldeadoras-desmoldeadoras, cerradoras, selladoras. Instrumental de toma de muestras, sondas, inyectoras, calderas-marmitas, hornos, ahumadores.

Productos y resultados

Área de trabajo de elaboración de derivados cárnicos preparada. Útiles, equipos. Herramientas, preparados. Operaciones de selección, acondicionamiento y preparación de materias primas cárnicas, efectuadas. Masas cárnicas y adobos preparados. Masas cárnicas obtenidas. Derivados cárnicos refrigerados o congelados, controlados. Envasado de los preparados cárnicos que lo requieran: salchichas, chorizos, hamburguesas, carne picada, pinchos morunos y otros productos. Piezas de derivados cárnicos, para el montaje de escaparate, vitrinas y expositores de despacho de atención al público, preparados. Operaciones de cobro en la venta de productos cárnicos y/o servicios, efectuados.

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. Guías de prácticas correctas de higiene Señalizaciones de limpieza. Normativa técnico-sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Manual de APPCC. Partes de trabajo, registros e incidencias. Resultados de pruebas de calidad "in situ". Registros del Manual de control de puntos críticos, registros de DDD (desinfección, desratización y desinsectación). Registros de autocontrol. Registros de trazabilidad e identificación de los productos. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiente, de seguridad alimentaria y de envasado y de aditivos. Fichas técnicas de productos cárnicos elaborados.

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:	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:	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.
- 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:

- 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, relleno, 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

Obtención de derivados cárnicos

Nivel:	2
Código:	MF0297_2
Asociado a la UC:	UC0297_2 - Elaborar derivados cárnicos y valorar escandallos
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Realizar los procedimientos de mantenimiento de primer nivel de la maquinaria, 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** Determinar las operaciones realizadas, para llevar a cabo el mantenimiento de primer nivel de los equipos y maquinaria en la carnicería.
 - CE1.5** 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.
- C2:** Caracterizar las materias primas y auxiliares, especias, condimentos y aditivos, empleados en la elaboración de derivados cárnicos.
- CE2.1** Describir las condiciones que deben reunir las diferentes clases de grasas y otras materias primas y auxiliares utilizadas en las elaboraciones de carnicería y charcutería.
 - CE2.2** Identificar los tipos, las condiciones y el acondicionamiento de las tripas para la embutición.
 - CE2.3** Clasificar los aditivos alimentarios y diferenciar los autorizados para los distintos tipos de derivados cárnicos, así como la normativa para su dosificación.
 - CE2.4** Describir la actuación de los aditivos, valorar las ventajas e inconvenientes de su empleo e interpretar las indicaciones de utilización.
 - CE2.5** Enumerar los condimentos y especias usados en carnicería charcutería y reseñar las características, funciones y condiciones de empleo de cada uno y asociarlos con los diferentes procesos en los que intervienen.
 - CE2.6** Interpretar las especificaciones de formulación y señalar las condiciones de preparación en cada caso.
 - CE2.7** Describir las técnicas y condiciones de incorporación y relacionarlas con los equipos de inmersión, inyección o dosificación correspondientes y con los productos destinatarios.

CE2.8 En un supuesto práctico de utilización de elaboración de preparados cárnicos, a partir de unas condiciones dadas:

- Calcular las cantidades totales y de los diversos componentes que son necesarias en función del volumen de producto a tratar y de la concentración requerida.
- Dosificar las cantidades de materias primas, auxiliares y aditivos.
- Realizar el aporte y mezclado de los ingredientes en las condiciones señaladas.
- Seleccionar y operar con destreza los equipos de incorporación, aplicando las medidas específicas de manipulación de los productos y manejo de los equipos, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad alimentaria.
- Medir las características (pH, temperatura interna, humedad, color) que deben presentar las carnes.
- Comprobar el mantenimiento de las condiciones a lo largo de la aplicación.

C3: Aplicar técnicas de formulación, dosificación, mezclado y en su caso, amasado y embutido de productos, cumpliendo la normativa aplicable de 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 chorizos, salchichas y hamburguesas, relacionándolos con los distintos tipos de productos y señalando, en cada caso, los equipos requeridos y las condiciones de operación.

CE3.5 Describir las técnicas de embutición y moldeado utilizadas en carnicería, señalando las máquinas necesarias y las condiciones de operación.

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

- Calcular la cantidad de los diferentes ingredientes.
- Pesar y dosificar esas cantidades con los márgenes de tolerancia admitidos manejando las balanzas u operando los equipos de dosificación.
- 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.

C4: Aplicar las técnicas de elaboración de derivados cárnicos, consiguiendo la calidad e higiene requeridas.

CE4.1 Especificar qué tipos de ensayos rápidos, son lo más relevantes en la determinación de la calidad de los preparados cárnicos, indicando su influencia en la determinación de calidad, atendiendo al resultado.

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

- Calibrar el instrumental de pruebas y ensayos rápidos (pH, actividad agua, flora, entre otros) de los preparados cárnicos.
- Tomar las muestras de los preparados cárnicos.
- Acondicionar las muestras, para la determinación de ensayos rápidos.
- Interpretar resultados de los ensayos rápidos.

CE4.3 En un supuesto práctico de elaboración de derivados cárnicos, a partir de unas condiciones dadas:

- Preparar, pesar y dosificar todas las materias primas y auxiliares a utilizar.
- Realizar el picado y el mezclado-amasado de todos los ingredientes con la intensidad y en los tiempos, tamaños y temperaturas requeridos.
- Preparar las tripas, efectuar la embutición y el atado o grapado y, en su caso, el moldeo.
- Reconocer los principales defectos y alteraciones de los productos elaborados.
- Determinar el tiempo, temperatura y humedad correspondientes, para llevar a cabo el reposo maceración de los preparados cárnicos obtenidos, según peso y proceso seguido.
- Seleccionar las máquinas y accesorios necesarios, para realizar el grano de picado deseado.

C5: Presentar y disponer en las vitrinas expositoras derivados cárnicos.

CE5.1 Describir el proceso general de preparación de vitrinas y escaparates.

CE5.2 Montar una vitrina que resulte atractiva, práctica y de facilidad de venta, explicando el proceso seguido.

CE5.3 Verificar la colocación de carteles y precios.

CE5.4 Comprobar la calidad y acabado de los productos expuestos.

CE5.5 En un supuesto práctico de preparación de expositores y expedición directa de producto al cliente, a partir de unas condiciones dadas:

- Preparar los expositores o vitrinas con derivados cárnicos, teniendo en cuenta las condiciones de conservación de cada producto.
- Verificar el estado y colocación de carteles y precios.
- Comprobar el acabado y la calidad física y organoléptica del producto expuesto.
- Atender de forma diligente y correcta la demanda de los clientes.
- Preparar paquetes o envoltorios que resulten atractivos y aseguren la integridad del producto durante su transporte por el cliente.

C6: Aplicar técnicas de valoración de escandallos de los distintos despieces o cortes estableciendo los precios de venta de las diferentes piezas, a partir de los coeficientes de despiece, considerando costes reales y teóricos.

CE6.1 Describir las características de los parámetros de referencia o coeficientes de despiece indicando los factores que interviene en su determinación.

CE6.2 Especificar las características de los cortes o despieces de las piezas cárnicas, indicando su ajuste a los precios de mercado.

CE6.3 Reconocer el concepto y la utilidad del escandallo en carnicería.

CE6.4 En un supuesto práctico de valoración de escandallos de los distintos despieces o cortes, a partir de una pieza cárnica:

- Calcular el precio de venta de los distintos despieces o cortes, según parámetros de referencia, estableciendo los márgenes comerciales.
- Identificar los márgenes comerciales, conocidos el precio de compra y el global de venta.
- Justificar la decisión de los precios de venta de las piezas.

- Contrastar los rendimientos estándares de la canal con los realmente obtenidos y en su caso corregirlos.
- Calcular los parámetros de referencia o coeficientes de despiece, a partir de unos valores determinados dados.

C7: Aplicar procedimientos de cobro en las operaciones de venta de productos cárnicos, manejando los equipos y modalidades de cobro, según el canal de comercialización.

CE7.1 Describir características de los medios electrónicos en la gestión de cobro: "datáfono", "PDA", "TPV", "lectores de códigos de barras", "dispositivos con tecnología RFID/NFC", justificando las diferencias fundamentales de uso entre ellos.

CE7.2 Explicar el manejo de dispositivos electrónicos habitualmente utilizados en las operaciones de cobro de ventas de productos cárnicos, demostrando habilidad en el uso.

CE7.3 Identificar los medios empleados en la lectura y reconocimiento de etiquetas, códigos de barras, tarjetas u otros elementos que identifiquen el precio de los productos, demostrando su manejo.

CE7.4 Describir los elementos que pueden minorar el precio de un producto: "abonos", "documentos promocionales" o de "fidelización", "vales", "ticket regalo", "devoluciones", justificando su uso en el proceso de cálculo del precio final de un producto.

CE7.5 Identificar características de los medios habituales de pago como: "efectivo", "cheques", "tarjetas", "medios electrónicos", "pagos con tecnología RFID/NFC", describiendo las principales diferencias entre ellos.

CE7.6 Describir documentación justificativa de venta: "albarán", "factura", "factura simplificada", "justificante de entrega", "recibo", "documentación logística" u otros documentos, explicando sus características.

CE7.7 Explicar el procedimiento en las operaciones de arqueo de caja y cierre, ejemplificando el proceso a partir de una situación dada.

CE7.8 En un supuesto práctico de cobro de productos cárnicos, interviniendo varios medios de pago en un establecimiento comercial, con terminales de cobro e identificadores de códigos, y unos productos dados con tipologías, características y precios diferentes:

- Comprobar el estado de los medios de cobro y contrastar el saldo de efectivo disponible con lo inicialmente indicado.
- Identificar el precio del producto cárnico por el paso del lector de códigos e informar del precio final de la venta.
- Efectuar el cobro a través de diferentes medios y realizar la devolución de efectivo en su caso.
- Aplicar durante todo el proceso los principios de custodia y cuidado de los diferentes medios de cobro.
- Ejecutar el correspondiente arqueo y cierre de caja.
- Informar al superior jerárquico de los posibles descuadros e incidencias.

C8: Aplicar técnicas de empaquetado, embalado a los productos cárnicos.

CE8.1 Identificar ventajas e inconvenientes que poseen los dispositivos de seguridad y antihurto, ejemplificando su uso en productos con características heterogéneas.

CE8.2 Usar elementos de seguridad y sistemas antihurto demostrando habilidad en su incorporación y retirada de los productos cárnicos.

CE8.3 Describir la información que recogen las etiquetas y el código EAN, justificando su utilidad en la normalización de criterio.

CE8.4 En un supuesto práctico de etiquetado de productos, a partir de unos productos dados de diferentes características y un listado de etiquetas:

- Obtener información derivada del listado dado.
- Seleccionar el equipo óptimo para el etiquetado.
- Identificar los productos a etiquetar localizando la zona óptima de etiquetado.
- Contrastar la concordancia entre el etiquetado y el producto seleccionado.
- Aplicar durante todo el proceso de etiquetado la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales en operaciones auxiliares a la venta.

CE8.5 Describir características de materiales de embalaje y empaquetado como: "cajas", "envases", "papeles", "cartones", "separadores", "cercos", "bolsas de almohadillado inflables", "espumas", "redes", "blisters" u otros elementos, ejemplificando su utilidad para productos con requisitos de manipulación y conservación.

CE8.6 Usar elementos de embalado y empaquetado demostrando habilidad en la manipulación de productos con características heterogéneas.

CE8.7 En un supuesto práctico de embalado y empaquetado de productos de características heterogéneas -voluminosos, u otras características- con elementos de seguridad incorporados:

- Identificar las características que diferencian a los productos.
- Elegir el material de embalado y/o empaquetado óptimo para cada producto y según la imagen corporativa de la organización.
- Embalar y/o empaquetar los productos cumpliendo las medidas de seguridad e higiene de protección colectiva e individual.
- Retirar los residuos y elementos de desecho generados, depositándolos en las unidades de reciclado establecidas en la organización.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.2 y CE4.3; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.4; C7 respecto a CE7.8 y C8 respecto a CE8.4 y CE8.7.

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

Contenidos

1 Condiciones técnico-sanitarias de las charcuterías

La charcutería: concepto y diferencias entre carnicería, salchichería, charcutería e industria cárnica. Normativa reguladora.

El obrador: requisitos de las instalaciones, maquinaria y equipos.

Condiciones higiénico-sanitarias y ambientales.

Métodos específicos de limpieza y desinfección, su ejecución.

Medidas de higiene durante la manipulación.

Factores y situaciones de riesgo y normativa.

Medidas de prevención y protección personal.

Situaciones de emergencia.

Seguridad y Salud en el Trabajo: factores de riesgo. Técnicas de Seguridad: medidas de prevención y protección. Higiene industrial, ergonomía, medicina del trabajo.

Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales: sistemas de gestión sobre prevención riesgos laborales: instrumentos, medios, recursos. Organismos públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.

2 Manejo de equipos y elementos de trabajo en establecimientos cárnicos. Condiciones técnico-sanitarias de las carnicerías charcuterías

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

Clasificación, aplicaciones de la maquinaria y equipos. Composición, montaje y desmontaje de elementos. Funcionamiento, dispositivos de control.

Operaciones de mantenimiento. Control de cámaras de refrigeración. Control de cámaras de congelación.

Manejo, medidas de seguridad.

Elementos auxiliares: balanzas de precisión, instrumentos de dosificación: características, manejo y mantenimiento.

Uso y manejo de: embudidoras, moldeadoras.

Útiles de corte, ganchos, otras herramientas: empleo y seguridad. Recipientes, baños, inyectoras, moldes: utilidad.

Elementos de transporte. El obrador.

Requisitos de las instalaciones, maquinaria y equipos. Condiciones higiénico-sanitarias y ambientales.

Métodos específicos de limpieza y desinfección, su ejecución. Medidas de higiene durante la manipulación.

Factores y situaciones de riesgo y normativa. Medidas de prevención y protección personal. Situaciones de emergencia.

Normativa aplicable sobre seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales.

3 Materias primas y auxiliares en carnicería, charcutería

Materias primas y auxiliares en la elaboración de derivados cárnicos: características.

La carne según destino y valoración. Despojos comestibles utilizados en charcutería. Selección y acondicionamiento previos de las materias primas.

Las grasas, utilidad y conservación para preparados cárnicos.

Características y acción de las grasas en los productos de carnicería- charcutería. Las tripas: función, propiedades.

Clasificación: naturales y artificiales, tipos y características. Otras materias auxiliares: cuerdas, grapas, cintas, aceites.

Condimentos, especias y aditivos para derivados cárnicos: características. Tipos de aditivos y condimentos. Concepto y clasificación general. Especias: tipos más utilizados, características, función.

Propiedades y acción.

Condimentos, aditivos: concepto y clasificación general, tipos de aditivos. Acción, propiedades y toxicidad.

Especias: tipos más utilizados, características, función. Manejo y conservación.

4 Elaboración de preparados cárnicos

Características y reglamentación: definición, clases.

Clasificación de productos: salchichas, chorizos, hamburguesas, albóndigas. Formulación.

Proceso de elaboración.

El picado y amasado: fundamentos.

Alteraciones y defectos por picado inadecuado. La embutición: concepto y técnicas, parámetros.

Alteraciones y defectos por embutición incorrecta.

Atado o grapado: con cuerda, utilización de grapas, técnicas. Dosificación de masas para hamburguesas.

Embutido y moldeado: procedimiento, fundamentos. Parámetros a controlar. Presión, velocidad.

Otros productos de charcutería. Procedimientos.

Concepto y diferencias entre carnicería, salchichería, charcutería e industria cárnica.

5 Presentación de vitrinas y expositores

Condiciones de conservación de los derivados cárnicos. Tiempo de vida útil de los derivados cárnicos. Publicidad en el punto de venta.

Técnicas de escaparatismo. Técnicas de rotulación de carteles.

Técnicas de preparación de envases y embalajes.

6 Valoración de los escandallos de los distintos despieces y cortes de derivados cárnicos

Determinación del precio y comercialización de derivados cárnicos. Escandallos. Definición y utilidad.

Cálculo del precio de venta.

Rendimientos estándares y referencias del mercado.

Concepto y utilidad del escandallo.

Cálculo de precios de unidades enteras. Estudio básico de mercados. Márgenes comerciales y decisiones de compras.

Rendimientos estándares.

7 Gestión de cobro y pago en las operaciones de venta de productos cárnicos

Definición y tipología de los medios electrónicos en la gestión de cobro: datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, u otros.

Medios de pago en comercio físico y virtual.

Definición y tipología de medios de pago: efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC, u otros.

Definición y tipología de la documentación de la compra-venta: albarán, factura, factura simplificada, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos.

Cálculo del precio del producto y elementos que lo minoran: abonos, documentos promocionales o de fidelización, vales, ticket regalo, devoluciones.

El arqueo y el cierre de caja.

Aplicaciones informáticas de gestión de cobro.

Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

Normativa de servicios de pago.

Normativa aplicable de competencia desleal y publicidad.

Normas de atención al cliente.

8 Empaquetado, etiquetado, embalaje y dispositivos de seguridad y antihurto de productos cárnicos

El etiquetado de productos: tipología y contenido de las etiquetas.

Lectura y reconocimiento de etiquetas, códigos de barras (código EAN) u otros elementos.

Dispositivos de seguridad y antihurto: tipología y características.

Productos con elevado riesgo de hurto: protección adicional.
La importancia del empaquetado y embalado de productos: técnicas y tipología.
Características de los materiales para el empaquetado y embalado de productos.
La imagen corporativa a través del empaquetado de los productos.

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 productos y preparados cárnicos en las condiciones que garanticen la máxima calidad y seguridad alimentaria llevando a cabo su 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.

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.