

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Preparación y comercialización de productos de la pesca y acuicultura

<i>Familia Profesional:</i>	Industrias Alimentarias
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	INA775_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 148/2022

Competencia general

Realizar la recepción, almacenamiento, expendeduría, preparación, elaboración y comercialización de pescados, mariscos y productos derivados de la pesca y la acuicultura (pescados y mariscos) y efectuar la venta y/o servicios de productos alimentarios 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

- UC0315_2:** EFECTUAR LA RECEPCIÓN, EL CONTROL DE CALIDAD, EL ALMACENAMIENTO Y LA EXPEDICIÓN DE PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA
- UC0316_2:** ACONDICIONAR LOS PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA
- UC0317_2:** Exender productos de la pesca y de la acuicultura
- UC0239_2:** REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de producción en industrias alimentarias dedicado al acondicionamiento de pescados y mariscos: congelados, en entidades de naturaleza privada en empresas de tamaño mediano o grande o microempresa por cuenta 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 de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo, procesado de pescados, crustáceos y moluscos y 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
- Pescaderos
- Cocedores de pescados y mariscos

- Limpiadores preparadores de pescado para conservas
- Vendedores en tiendas y almacenes
- Vendedores de puestos de mercado
- Vendedores en mercados ocasionales y mercadillos

Formación Asociada (510 horas)

Módulos Formativos

- MF0315_2:** RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y EXPEDICIÓN DE PRODUCTOS DE LA PESCA (PESCADOS Y MARISCOS) (90 horas)
- MF0316_2:** ACONDICIONAMIENTO Y TECNOLOGÍA DE PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA (PESCADOS Y MARISCOS) (120 horas)
- MF0317_2:** Preparación para la venta de productos de la pesca y de la acuicultura (pescados y mariscos) (120 horas)
- MF0239_2:** OPERACIONES DE VENTA (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

EFFECTUAR LA RECEPCIÓN, EL CONTROL DE CALIDAD, EL ALMACENAMIENTO Y LA EXPEDICIÓN DE PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA

Nivel: 2

Código: UC0315_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar el área de trabajo de manipulación y elaboración en la recepción y procesado de piezas y productos de pescado y marisco para garantizar la salubridad de los mismos, según ficha técnica, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y seguridad alimentaria.

CR1.1 Los trabajos requeridos en la recepción, almacenamiento, expedición y procesado de piezas y preparados de pescado y marisco se planifican, utilizando las fichas técnicas de producción y los requisitos establecidos en las medidas del Sistema de autocontrol de Análisis de Peligros y Puntos Críticos (APPCC).

CR1.2 La limpieza y desinfección de instalaciones y equipos de producción requeridos se efectúa o comprueba al término o inicio de cada jornada, turno o lote, según las pautas establecidas en las fichas técnicas y en el manual de autocontrol, verificando que se encuentran listos para su uso.

CR1.3 El área de limpieza se señala, de acuerdo con los requerimientos de seguridad establecidos.

CR1.4 Las posibles deficiencias en las condiciones higiénicas de las instalaciones y equipos de producción se subsanan evitando riesgos de contaminación e identificando posibles peligros, biológicos y no biológicos.

CR1.5 Las máquinas, útiles, herramientas y medios de transporte internos requeridos, se regulan, actuando sobre los elementos reguladores de los mismos, según especificaciones de la ficha técnica de la maquinaria.

RP2: Efectuar las operaciones de mantenimiento de primer nivel, de las máquinas y equipos utilizados en la recepción y procesado de piezas y productos de pescado y marisco para evitar interrupciones en el funcionamiento de los mismos, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y seguridad alimentaria.

CR2.1 Las posibles anomalías de funcionamiento en los equipos (medios de transporte internos, cámaras frigoríficas, congeladoras, básculas, dosificadores, entre otros) se detectan, actuando según sus instrucciones de mantenimiento y verificando que están al corriente de las obligaciones legales.

CR2.2 Las anomalías simples que afectan al funcionamiento de los equipos requeridos se corrigen, según lo determinado por el departamento de mantenimiento.

CR2.3 Las posibles averías detectadas que sobrepasan su nivel de competencia se informan al servicio técnico de mantenimiento.

CR2.4 Las operaciones de mantenimiento de primer nivel (sustituciones de piezas sencillas, reglajes, cambios de aceite, entre otros), se ejecutan en los equipos utilizados, de acuerdo con el plan de mantenimiento aplicable.

CR2.5 Las operaciones referidas al mantenimiento efectuado se registran documentalmente en el soporte establecido.

RP3: Recepcionar las materias primas de pescados, mariscos, y productos auxiliares suministrados por los proveedores para asegurar su correspondencia con lo solicitado, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y seguridad alimentaria.

CR3.1 La documentación de la mercancía recepcionada se contrasta con la orden de compra o pedido y, en su caso, emitiendo un informe sobre posibles defectos en la especie, cantidad, fecha de caducidad, daños y pérdidas.

CR3.2 El grado de frescura de los pescados y mariscos se comprueba, mediante inspección visual, verificando que presentan los requerimientos sanitarios y no se han transportado de forma conjunta con productos incompatibles según la normativa aplicable seguridad alimentaria.

CR3.3 Los embalajes y envases que protegen la mercancía se comprueban, verificando que se encuentran en buen estado, sin deterioros que puedan condicionar la calidad del producto.

CR3.4 Los suministros deficientes que no cumplen los requerimientos sanitarios y de calidad, se rechazan, clasificándolos como "no conformes", informando al superior.

CR3.5 Las materias primas de pescados, mariscos y productos auxiliares se descargan en el lugar y modo requeridos de forma que las mercancías no sufran alteraciones, ni se depositen directamente en el suelo.

CR3.6 Las entradas de las materias primas y auxiliares se registran documentalmente con el sistema establecido, garantizando la trazabilidad del producto.

CR3.7 La información referente a las circunstancias e incidencias surgidas durante el transporte se recopila, según el protocolo establecido, archivándola a continuación.

RP4: Almacenar las materias primas de pescados, mariscos y materias auxiliares de acuerdo con sus características para su conservación, según requerimientos establecidos en el proceso productivo, cumpliendo con las exigencias de los productos y la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR4.1 Las mercancías se distribuyen en almacenes, depósitos y cámaras, atendiendo a sus características (clase, categoría, lote, caducidad), siguiendo los criterios establecidos y optimizando el espacio disponible.

CR4.2 Las materias primas se ubican en las cámaras frigoríficas de congelación, refrigeración y oreo, conforme a sus características específicas de conservación, colocándolas de tal forma que asegure su integridad y facilite su identificación y manipulación, considerando el estado y la caducidad de los productos perecederos.

CR4.3 Los depósitos y cámaras de almacenamiento de pescados, mariscos y productos auxiliares se controlan, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y de frío utilizados, ajustando parámetros (de temperatura, humedad relativa, luz y aireación, entre otros), a los niveles establecidos en los protocolos de actuación conforme a exigencias de conservación de los productos.

CR4.4 La mercancía almacenada se recuenta con la periodicidad establecida, según protocolos.

CR4.5 La información relacionada con la cuantía y características de los stocks se transmite, solicitando nuevos productos a reponer y justificando si hay algún incremento.

CR4.6 Las materias primas de pescados, mariscos y productos auxiliares almacenados se suministran a la línea de producción, utilizando los equipos de producción requeridos en función de la demanda interna, entregando los pedidos en forma y plazos establecidos, manteniendo el ritmo de continuidad del proceso.

CR4.7 Las salidas de productos se registran de acuerdo con el sistema establecido, llevando a cabo el procedimiento de trazabilidad descendente, en el caso de proceso industrial.

CR4.8 Los documentos del almacén se mantienen actualizados (documentos de registro de stocks, fichas de almacén, suministros pendientes e internos) de forma manual o utilizando aplicaciones informáticas.

RP5: Preparar los pedidos externos y la expedición de los productos almacenados conforme a las especificaciones para atender las demandas del cliente.

CR5.1 Las solicitudes de los pedidos se reciben, comprobando la posibilidad de atenderlos en cantidad, calidad y tiempo solicitados.

CR5.2 El documento de salida de los pedidos externos (factura), se cumplimenta en función de las especificaciones, las existencias disponibles y la fecha de caducidad.

CR5.3 El pedido se prepara, incluyendo todos sus elementos, de acuerdo con el documento de salida, verificando que las características de los productos y su preparación, envoltura, identificación e información son las requeridas.

CR5.4 Las mercancías se cargan en los vehículos requeridos, de forma que no se altere la integridad de los productos, verificando que son los idóneos al tipo de mercancía transportada y se encuentran en las condiciones de uso, según la normativa aplicable en materia de seguridad alimentaria.

CR5.5 Las salidas de mercancías se registran documentalmente de acuerdo con el sistema establecido, llevando a cabo el procedimiento de trazabilidad descendente.

Contexto profesional

Medios de producción

Almacenes, cámaras frigoríficas, congeladoras. Básculas. Dosificadores. Medios de transporte internos: cadenas, cintas, carretillas. Pequeños vehículos autopropulsados. Instrumental de toma de muestras, sondas. Aparatos de determinación rápida de parámetros de calidad. Equipos portátiles de transmisión de datos. Equipos informáticos y programas de control de almacén.

Productos y resultados

Instalaciones, máquinas, equipos y herramientas de recepción, conservación y procesado, preparadas y revisadas periódicamente. Materias primas y productos auxiliares, recepcionadas, almacenadas y distribuidas internamente. Pedidos externos, atendidos. Inventarios y registros de materias primas y auxiliares, controladas.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad e higiene alimentaria. Procedimientos de limpieza. Fichas técnicas y manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos. Plan de mantenimiento de equipos aplicable. Informes de mantenimiento de equipos aplicables. Órdenes de compra. Notas de entrega interna. Documentación (albaranes) de suministros. Documentos de control de almacén, entradas, salidas. Instrucciones de trabajo (recepción,

almacén, expedición). Especificaciones de calidad. Pedidos externos. Orden de suministro interno. Sistema de Autocontrol de Puntos Críticos (APPCC). Registros de la trazabilidad del producto. Registros de autocontrol. Normativa técnico- sanitaria. Normativa y planes de seguridad y emergencia. Guías de buenas prácticas higiénicas. Documentos de control de entradas, salidas. Informes sobre existencias. Inventarios. Documentación de la expedición. Buenas Prácticas de Fabricación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

ACONDICIONAR LOS PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA

Nivel: 2

Código: UC0316_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar las áreas e instalaciones de acondicionamiento de productos de la pesca y de la acuicultura (pescados o mariscos) para su comercialización en pescaderías o uso industrial, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR1.1 Los trabajos requeridos en el acondicionamiento de los productos de la pesca y de la acuicultura (pescados o mariscos) se planifican, utilizando las fichas técnicas de producción.

CR1.2 Las instalaciones y equipos utilizados en el acondicionamiento de pescados o mariscos, se mantienen, limpios y desinfectados al término o inicio de cada jornada, turno o lote, según protocolos establecidos en las fichas técnicas y en su plan de limpieza y desinfección.

CR1.3 Los productos y equipos de limpieza-desinfección se depositan, una vez finalizadas las operaciones, en el lugar especificado, para evitar riesgos y confusiones.

CR1.4 Las áreas o zonas a limpiar-desinfectar se señalan de acuerdo con los requerimientos de seguridad establecidos, hasta que queden en condiciones operativas, aplicando los límites y las medidas de control establecidas en el Sistema de Autocontrol de análisis de peligros y puntos críticos (APPCC).

CR1.5 Las superficies de techos, paredes, suelos, y en especial las que están en contacto con los alimentos, se inspeccionan, verificando que conservan sus características y propiedades de impermeabilidad.

CR1.6 Las puertas, ventanas y otras aberturas se controlan, verificando que se mantienen cerradas y/o con los dispositivos protectores requeridos para evitar vías de comunicación o contacto con el exterior.

CR1.7 Los sistemas de desagüe, extracción, evacuación se comprueban, verificando que están en condiciones de uso, limpiando y eliminado los derrames o pérdidas de productos en curso en la forma y con la prontitud requerida.

CR1.8 El cumplimiento de lo establecido en la normativa aplicable de los sistemas de control y prevención de animales parásitos y transmisores se controla, verificando la limpieza y desinfección.

RP2: Efectuar los tratamientos previos de acondicionamiento de los productos de la pesca y de la acuicultura (pescados o mariscos) para su posterior utilización industrial o exposición en el punto de venta de establecimientos comerciales siguiendo los procedimientos preestablecidos para garantizar la calidad, higiene y los niveles de producción, cumpliendo la normativa aplicable de protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR2.1 Los tratamientos previos (lavado, limpieza, y otros) en los pescados y mariscos en las salas de elaboración se efectúan, manteniendo el control de su trazabilidad a lo largo del proceso.

CR2.2 Las operaciones de acondicionamiento de pescados (descabezado, eviscerado, troceado, despiezado, desespinado y/o fileteado), se efectúan, considerando la forma, tamaño y presentación comercial de los pescados y mariscos manipulados.

CR2.3 Las operaciones de limpieza, desbarbado y desconchado de moluscos se llevan a cabo con la maquinaria y utensilios requeridos.

CR2.4 Las especies de pescados como boquerones o similares, destinadas a conservas se acondicionan para las operaciones posteriores, siguiendo las especificaciones establecidas.

CR2.5 Las operaciones previas al ahumado (eviscerado, salado, lavado, secado), en los pescados destinados a este proceso, se efectúan, siguiendo las especificaciones establecidas.

CR2.6 Los pescados congelados que requieran ser descongelados se controlan, regulando las variables de tiempo y temperatura.

RP3: Efectuar las operaciones de preparación e incorporación de sustancias (salsas, salazones, líquidos de gobierno, aceites, soluciones conservantes) para aromatizar y estabilizar los productos de la pesca, siguiendo la ficha técnica, cumpliendo la normativa aplicable.

CR3.1 Las salsas de diversos tipos, (tales como la salsa de tomate, americana o de escabeche, entre otras), se elaboran, dosificando los ingredientes con medios manuales o mecánicos, verificando que adquieren la consistencia, el sabor y el color que las caracterice, conforme a las especificaciones establecidas.

CR3.2 Las sustancias de conservación de pescados y mariscos salazones, líquidos de gobierno, aceites, salsas y salmueras y otros se preparan, utilizando aceite, vinagre, aderezo, condimentos o especias, en las dosis establecidas en la ficha técnica.

CR3.3 Las salsas y sustancias conservantes se añaden a los productos de la pesca, por medio de métodos como inmersión, inyección y otros, regulando los equipos y las condiciones de aplicación, según lo señalado en las especificaciones establecidas, controlando que las variables de tiempo, concentración y dosis se mantienen dentro de los márgenes de tolerancia establecidos según especificaciones.

RP4: Procesar los productos de la pesca y de la acuicultura (pescados o mariscos) en establecimientos cocederos, previa selección, según manual de procedimiento y ficha técnica para su conservación, cumpliendo la normativa aplicable en materia de seguridad alimentaria.

CR4.1 Los productos de la pesca y de la acuicultura (pescados o mariscos), destinados a la cocción se seleccionan, según categoría y tamaños establecidos.

CR4.2 Los pescados y mariscos seleccionados se disponen en los recipientes de cocción establecidos, según sea de vapor, agua, aceite, aire caliente o humo; atendiendo a las especificaciones establecidas.

CR4.3 Las sardinas o especies similares y mariscos destinados a conservas en la industria se enlatan, antes de la cocción, siguiendo las indicaciones establecidas.

CR4.4 Los pescados y mariscos enlatados, destinados a conservas en la industria se cuecen, controlando que las variables de tiempo y temperatura se encuentren en los márgenes tolerados en las condiciones establecidas.

CR4.5 Los pescados y mariscos cocidos se controlan por muestreo, comprobando que la cocción se ha llevado a cabo según lo establecido, consiguiendo la textura y sabor requeridos, deshidratación parcial, coagulación de las proteínas y que la solidificación de la carne de los crustáceos, contribuye al desprendimiento de la concha.

CR4.6 Las conservas de pescados y marisco, una vez cocidas se secan, después del enfriado, procediendo al escurrido para eliminación de posibles condensados.

RP5: Eliminar los residuos generados en el acondicionado de los productos de la pesca y de la acuicultura para su depuración y vertido, de acuerdo con el manual de procedimiento, cumpliendo la normativa aplicable de protección medioambiental.

CR5.1 Los residuos generados se clasifican, en función del tipo de residuo y el destino establecidos.

CR5.2 Los residuos se almacenan en la forma y los lugares específicos establecidos en las instrucciones de la operación, cumpliendo la normativa aplicable de protección medioambiental.

CR5.3 El funcionamiento de los equipos y las condiciones y parámetros de depuración se comprueban; regulándolos, en su caso, para mantenerlos dentro de los límites fijados, de acuerdo con el tipo de residuo a tratar y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR5.4 El funcionamiento de los equipos, las condiciones y Materia de Residuos y Sandach se comprueban; regulándolos, en su caso, para mantenerlos dentro de los límites fijados, de acuerdo con el tipo de residuo a tratar y los requerimientos establecidos en los manuales de procedimiento.

CR5.5 Los resultados recibidos u obtenidos en la recogida de los residuos se registran, contrastando con los requerimientos exigidos, tomando las medidas correctoras oportunas o comunicando las desviaciones detectadas con carácter inmediato.

Contexto profesional

Medios de producción

Cámaras frigoríficas. Equipos de descongelación. Salas de despiece industrial con mesa de trabajo y banda o sistema de avance y distribución. Elementos de recogida y clasificación de los productos como carros, contenedores, perchas. Equipos de enlatado. Equipos de transmisión de datos. Sistemas de transporte: cintas, sinfines, carretillas, palas. Básculas, básculas-clasificadoras. Troceadoras, guillotinas, útiles de corte. Sistemas de limpieza, desinfección y esterilización de equipos. Caldera para la precocción. Máquina lavadora. Máquina desgranadora de mejillón. Evisceradora automática. Limpiadora automática. Dosificadora de aceites y salsas. Máquina troceadora. Marmita de cocción. Prensas. Tolvas. Palets. Barriles.

Productos y resultados

Áreas e instalaciones de acondicionamiento de productos de la pesca y de la acuicultura (pescados o mariscos), preparadas. Tratamientos previos de acondicionamiento de pescados y mariscos, efectuadas. Incorporación de sustancias conservantes (salmueras, líquidos de gobierno, entre otros) a las conservas de pescado. Cocción de conservas. Subproductos de los procesos de preparación y elaboración, clasificadas para su recogida.

Información utilizada o generada

Normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad e higiene alimentaria. Procedimientos de limpieza. Documentación de origen de las materias primas. Fichas técnicas y Manuales de utilización y mantenimiento de equipos. Plan de mantenimiento de equipos. Informes de mantenimiento de equipos. Manuales de procedimiento e instrucciones de trabajo. Información de mercado. Manual de APPCC (puntos críticos). Partes de trabajo, registros e incidencias. Valoración en rendimientos de las piezas. Registros del Manual de control de puntos críticos. Registros de autocontrol. Registros de trazabilidad e identificación de los productos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Expende productos de la pesca y de la acuicultura

Nivel: 2

Código: UC0317_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar el área, útiles y herramientas de trabajo de acondicionamiento y venta de pescados, mariscos y elaborados frescos de la pesca, según indicaciones, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y seguridad alimentaria.

CR1.1 Las operaciones de acondicionamiento de pescados, mariscos y elaborados frescos de la pesca se organizan, según lo establecido, evitando riesgos de contaminación por medio de acciones preventivas y correctoras, identificando posibles peligros, biológicos y no biológicos.

CR1.2 La limpieza y desinfección de los mostradores, fregadores, cámaras, almacenes, áreas y útiles de trabajo se comprueba, verificando que se mantienen limpios y en condiciones de uso, al término o inicio de cada jornada, ejecutando estas operaciones, aplicando los límites y las medidas establecidas en el Sistema de autocontrol de Análisis de Peligros de Puntos Críticos (APPCC), cumpliendo la normativa aplicable.

CR1.3 Los útiles, equipos y herramientas se seleccionan para las operaciones de preparación y venta de pescados, mariscos y elaborados frescos de la pesca (de corte, raspado, pelado, fileteado, manuales o mecánicas, de afilado, bandejas, cestas, entre otros), según especificaciones.

CR1.4 Las máquinas requeridas en la preparación y venta de productos (marmitas de cocción, depósitos de salado, amasadoras, entre otras), se regulan, ajustando los parámetros, según lo establecido.

RP2: Obtener preparados frescos de la pesca para su despacho en pescaderías, cumpliendo las normativas aplicables de calidad, higiene y seguridad alimentarias.

CR2.1 Las piezas de pescados y mariscos y materias auxiliares (aditivos, ingredientes) en la pescadería se seleccionan, según formulación del producto, de acuerdo con los criterios comerciales establecidos.

CR2.2 Los pescados y mariscos se acondicionan, mediante las operaciones de descabezado, eviscerado, despiezado y/o fileteado de forma manual o automática con el máximo aprovechamiento, según el plan de elaboraciones previsto.

CR2.3 Las piezas congeladas que lo requieran se descongelan, siguiendo los criterios comerciales previstos y con el método que garantice la mayor calidad y adecuación al producto.

CR2.4 Los preparados frescos de pescadería se obtienen, mediante operaciones de salado, salazón, marinado, encurtido, adobo y otros, de forma que el producto resultante cumpla con los requerimientos del mercado y la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR2.5 Los preparados frescos de combinación de especies, salpicones y migas de pescado y mariscos se obtienen, previa selección y mezcla con los ingredientes establecidos para que el

producto resultante cumpla con los requerimientos del mercado y la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR2.6 Las piezas y elaborados frescos se disponen en lotes, cubiertos con escamas de hielo, para su despacho, conforme a las especificaciones sanitarias y a los requerimientos del mercado, garantizando su conservación.

RP3: Obtener productos precocinados, cocidos y congelados de pescados y mariscos para su venta en establecimientos de pescadería, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR3.1 Las piezas, condimentos e ingredientes requeridos en la obtención de precocinados, cocidos y otros se seleccionan de acuerdo con la formulación del producto y la normativa aplicable.

CR3.2 Las piezas se preparan, mediante las operaciones de recorte, troceado, anillado o fileteado, para la elaboración o tratamiento posterior, conforme al plan establecido.

CR3.3 Los pescados y mariscos que lo requieran se pican, regulando las máquinas para alcanzar el tamaño de grano, mezclando hasta alcanzar la homogeneidad establecida por el producto a elaborar y adicionándoles a continuación los condimentos requeridos (sal, condimentos, adobos e ingredientes que acompañan a la pasta o al producto a elaborar), en la dosis y la forma requerida.

CR3.4 Los preparados de pescados y mariscos que lo requieran se empanan y/o rebozan, cumpliendo con las especificaciones del mercado y la normativa aplicable.

CR3.5 Las cámaras de frío se preparan para la conservación de productos frescos o elaborados de pescados y mariscos que requieran congelación, controlando las condiciones y regulándolas de forma que asegure la calidad e higiene del producto.

CR3.6 Los pescados y mariscos destinados a ello se cuecen, controlando las variables de tiempo y temperatura, de forma que el producto cumpla con las especificaciones del mercado y la normativa aplicable.

RP4: Efectuar la envoltura y el envasado de los pescados y mariscos, para su comercialización en establecimientos de pescadería, cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad alimentaria y envasado de productos alimentarios.

CR4.1 Los materiales de envoltura se seleccionan, comprobando que cumplen los requerimientos del producto a tratar.

CR4.2 Los pescados o mariscos se dosifican en cada bandeja o paquete en relación con el peso, tamaño, número de unidades, utilizando los equipos y materiales establecidos, verificando que permanece dentro de los márgenes de tolerancia.

CR4.3 Los envases se cierran, comprobando que el sellado se ajusta a lo especificado para cada clase de producto.

CR4.4 Las etiquetas se comprueban, verificando que incluyen la información requerida y completa, de acuerdo con el tipo de producto y lote envasado.

CR4.5 Los materiales y restos sobrantes del envasado se eliminan, depositándolos en el lugar establecido.

RP5: Efectuar las operaciones de cobro en la venta de pescados y mariscos 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.

CR5.1 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.

CR5.2 El precio final de pescados y mariscos 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.

CR5.3 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.

CR5.4 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.

CR5.5 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.

CR5.6 El empaquetado y/o embalado de pescados y mariscos 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.

CR5.7 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.

CR5.8 La devolución de los productos de pescados y mariscos se tramita, procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionando el producto, de acuerdo con las normas internas establecidas por la organización.

CR5.9 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

Equipos de descongelación, mostradores y tarimas de limpieza, descabezado, eviscerado, deshuesado, despiezado y troceado de pescados y mariscos. Lavadoras, fregadores. Equipo de producción de hielo en trozos, expositores, vitrinas, marmitas de cocción, depósitos de salado, barriles, amasadoras, dosificadoras, empanadora, envasadora de bolsas, etiquetadoras.

Productos y resultados

Área y herramientas de trabajo, preparadas y revisadas. Obtención de preparados frescos de pescados y mariscos. Obtención de salpicones de mariscos, migas de pescado. Piezas de pescado limpio, filetes y trozos. Productos semi y preparados, productos precocinados, pastas, congelados, salados, secos y encurtidos, cocidos y picados o combinados diversos. Envoltura y envasado, efectuado para la venta. Operaciones de cobro en la venta de pescados y mariscos y/o servicios, efectuado.

Información utilizada o generada

Documentación de recepción de pescados y mariscos. Documentación de origen de materias auxiliares. Plan o programa y fichas técnicas de trabajo. Materiales de elaboración. Información de mercados. Normativa aplicable de seguridad alimentaria. Sistema de Autocontrol de Puntos Críticos (APPCC). Partes de trabajo. Registros de autocontrol. Procedimientos de limpieza. Manuales de funcionamiento y mantenimiento de equipos. Informes de conservación y mantenimiento de equipos.

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 PRODUCTOS DE LA PESCA (PESCADOS Y MARISCOS)

Nivel:	2
Código:	MF0315_2
Asociado a la UC:	UC0315_2 - EFECTUAR LA RECEPCIÓN, EL CONTROL DE CALIDAD, EL ALMACENAMIENTO Y LA EXPEDICIÓN DE PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas en las condiciones de entrega de las mercancías con relación a su composición, cantidades, protección y transporte externo.

CE1.1 Reconocer la documentación de que deben ir dotadas las mercancías entrantes y las expediciones.

CE1.2 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.

CE1.3 Analizar los métodos de apreciación, medición y cálculo de cantidades.

CE1.4 Describir comprobaciones y controles de entradas de materias primas y productos auxiliares.

CE1.5 Enumerar las principales alteraciones, que se producen en los pescados, indicando las características, causas y posibles soluciones.

CE1.6 Determinar los criterios de selección, clasificación de materias primas y productos auxiliares, en base a sus características.

CE1.7 Reconocer los criterios de frescura del pescado y marisco.

CE1.8 Describir los procedimientos de clasificación de los productos de la pesca, en función del tamaño, color, forma, especie y tipo de elaboración.

CE1.9 Identificar y clasificar pescados frescos de agua dulce y salada, cefalópodos, moluscos y crustáceos.

CE1.10 Clasificar variedades de pescados frescos, congelados, troceado y fileteado.

CE1.11 Enumerar los distintos medios de transporte externo existentes y describir sus características y condiciones de utilización.

CE1.12 En un supuesto práctico de recepción o expedición de mercancías, a partir de unas condiciones establecidas:

- 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.

C2: Aplicar técnicas de almacenamiento, indicando las ubicaciones, tiempos, medios e itinerarios y técnicas de manipulación de las mercancías.

CE2.1 Describir las características básicas, 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.

CE2.2 Relacionar los medios de manipulación con las mercancías tipo, justificando dicha relación en función de las características físicas y técnicas de ambos.

CE2.3 Describir las medidas generales de seguridad que debe reunir un almacén de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.4 Controlar las condiciones de temperatura, humedad y aireación en salas y cámaras de almacenamiento.

CE2.5 En un supuesto práctico en el que se proporcionan las características de un almacén, el espacio y los medios disponibles y los tipos de almacenamiento de pescados y mariscos, a partir de unas condiciones establecidas:

- Determinar las áreas donde se realizará la recepción, almacenaje, expedición y esperas.
- Indicar la ubicación de cada tipo de producto.
- Determinar los itinerarios de traslado interno de los productos.
- Seleccionar los medios de carga, descarga, transporte y manipulación.
- Determinar los cuidados requeridos para asegurar la integridad y conservación de los productos.
- Establecer las medidas de seguridad aplicables durante el manejo de las mercancías.

C3: Cumplimentar la documentación de recepción, expedición y de uso interno de almacén.

CE3.1 Explicar los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición.

CE3.2 En un supuesto práctico de cumplimentación de documentación de recepción, expedición y de uso interno de materias de pescados y mariscos, en el que se proporciona información sobre mercancías entrantes y salientes:

- Rellenar órdenes de pedido y de compra.
- Solicitar suministros internos con notas de entrega.
- Elaborar fichas de recepción, registros de entrada.
- Cumplimentar órdenes de salida y expedición, registros de salida.
- Revisar albaranes.
- Rellenar documentos de reclamación y devolución.

C4: Aplicar los procedimientos de control de existencias y elaboración de inventarios.

CE4.1 Relacionar la información generada por el control de almacén, con las necesidades de otras unidades o departamentos de la empresa.

CE4.2 Explicar los conceptos de stock máximo, óptimo, de seguridad y mínimo, identificando las variables que intervienen en su cálculo.

CE4.3 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

CE4.4 En un supuesto práctico de control de existencias y elaboración de inventarios para el que se proporciona información sobre los movimientos de un almacén, obtener y valorar datos en relación con:

- Valorar el estocage disponible.
- Obtener los suministros pendientes.

- Valorar los pedidos de clientes en curso.
- Valorar los suministros internos servidos.
- Obtener los productos expedidos.
- Valorar las devoluciones.
- Contrastar el estado de las existencias con el recuento físico del inventario y apreciar las diferencias y sus causas.

C5: Utilizar equipos y programas informáticos de control de almacén según lo establecido.

CE5.1 Instalar las aplicaciones informáticas, siguiendo las especificaciones establecidas.

CE5.2 Analizar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones instaladas.

CE5.3 En un supuesto práctico de control del almacén, en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre los movimientos en un almacén:

- 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.

C6: Aplicar las operaciones de limpieza, preparación y mantenimiento de primer nivel de la maquinaria y equipos para el acondicionamiento de pescado y marisco.

CE6.1 Diferenciar los conceptos y niveles de limpieza.

CE6.2 Identificar, clasificar y comparar los distintos productos y tratamientos de limpieza (desinfección, esterilización, desinsectación, desratización) y sus condiciones de empleo.

CE6.3 Describir las operaciones, condiciones y medios empleados en la limpieza de instalaciones y equipos.

CE6.4 En un supuesto práctico de limpieza (desinfección, esterilización, desinsectación, desratización) a partir de unas condiciones establecidas:

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

CE6.5 Explicar las partes y elementos constitutivos esenciales, el funcionamiento y aplicaciones de las máquinas y equipos, y de sus dispositivos de regulación y control, utilizados en la recepción de las materias primas.

CE6.6 A partir de las instrucciones de utilización y mantenimiento de los equipos de elaboración básicos:

- Realizar las comprobaciones de funcionamiento de los elementos de señalización, control, regulación, alimentación, protección y otras de inicio de jornada.
- Efectuar el arranque y parada de los equipos y líneas.
- Identificar las operaciones de mantenimiento de primer nivel.
- Llevar a cabo los engrases, rellenado de niveles, sustituciones y recambios rutinarios.
- Efectuar la limpieza de máquinas y equipos por procedimientos manuales y/o automáticos logrando los niveles exigidos por la elaboración.
- Realizar las adaptaciones de las líneas y los cambios de elementos (cuchillas, tamices, boquillas, moldes, entre otros), de los equipos requeridos por las distintas elaboraciones.

CE6.7 Explicar las anomalías más frecuentes que se presenta durante la utilización habitual de las máquinas y equipos.

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

C1 respecto a CE1.12; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.4 y CE6.6.

Otras Capacidades:

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

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

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos

1 Preparación del área de trabajo en la recepción, almacenamiento y expedición de piezas y preparados de pescado y marisco

Limpieza y desinfección en la zona de trabajo: técnicas.

Tipos de limpieza: limpieza física, química, microbiológica.

Fases y secuencias de operaciones de limpieza.

Utilización de materiales y equipos de limpieza.

Productos utilizados en la limpieza de equipos y superficies de instalaciones: desinfectantes; detergentes.

Soluciones de limpieza: propiedades, utilidad, incompatibilidades, precauciones.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Características de las superficies, distribución de espacios.

Ventilación, iluminación, servicios higiénicos.

Procesos y productos de limpieza y desinfección.

Señalización reglamentaria: técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Peligros: biológicos y no biológicos.

Control de plagas: técnicas.

Acciones preventivas para evitar riesgos de contaminación.

Aplicación de las Guías de Prácticas Correctas de Higiene e implantar un sistema de autocontrol basado en el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (A.P.P.C.C). Técnicas.

Preparación de útiles, herramientas y/o equipos.

Fichas técnicas de preparación de máquinas recepción, almacenamiento y expedición de piezas y preparados de pescado y marisco.

Máquinas, herramientas y útiles: básculas; medios de transporte internos: cadenas, cintas, carretillas; pequeños vehículos autopropulsados.

Tipos, características, prestaciones y aplicaciones.

Aparatos de medida y control: tipos, prestaciones y aplicaciones.

Mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas y equipos requeridos en los procesos de recepción, almacenamiento y expedición de piezas y preparados de pescado y marisco. Anomalías de funcionamiento: características.

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.
Puesta a punto de las máquinas.

2 Recepción y expedición de mercancías de pescados y mariscos

Operaciones y comprobaciones generales en recepción y en expedición.

Transporte externo.

Recepcionar materias auxiliares e ingredientes: Envases, embalajes, sal, vinagre, azúcar, aceite, otros productos semielaborados, aditivos.

Suministro de productos a las líneas de producción.

Notas de pedido.

Registro de recepción, almacenamiento, distribución interna de productos: características.

Inspección visual de pescados y mariscos para asegurar el cumplimiento de las necesarias garantías sanitarias.

Identificación de los grados de frescura de la pesca.

Operaciones y comprobaciones generales en recepción y en expedición.

Identificación de pescados frescos de agua dulce y salada.

Identificación de especies de moluscos y crustáceos.

Operaciones de manipulación y transporte externo de preparados de pescados y mariscos.

Transporte externo de mercancías. Características.

Comprobación de las condiciones de uso de los medios de transporte.

Distribución del producto en el medio de transporte.

Rutas de transporte.

Mantenimiento de la cadena de frío.

Medidas higiénico sanitarias en el transporte de los productos.

Registro de la salida de los pedidos. Características.

3 Almacenamiento de materias primas de pescados y mariscos

Sistemas de ordenación, clasificación, manipulación y almacenamiento de productos de la pesca: técnica, equipo y documentación.

Sistemas de almacenaje, tipos de almacén.

Clasificación y codificación.

Procedimientos y equipos de traslado y manipulación internos.

Ubicación de mercancías.

Condiciones generales de conservación.

Normativa aplicable de almacenamiento.

Sistemas y tipos de transporte interno. Puesta en marcha y funcionamiento de automatismos, sinfín, elevadores, carretillas. Distribución de productos.

Almacenamiento de materias primas de pescados y mariscos.

Tipos de almacenes de pescado, marisco y productos elaborados a partir de ambos.

Cámaras frigoríficas (congelación, refrigeración, oreo).

Clasificación de pescados y mariscos y productos auxiliares: clase, categoría, lote, caducidad.

Criterios de: distribución y optimización del espacio disponible en almacenes, depósitos y cámaras.

De cetáceas, animales vivos.

Condiciones generales de conservación de pescados y mariscos, y materiales auxiliares.

Inspección visual de pescados y mariscos almacenados.

4 Control de almacén de pescados y mariscos

Documentación interna.

Registros de entradas y salidas.

Control de existencias.

Inventarios.
Control logístico del almacén de materias primas de pescados y mariscos.
Métodos FIFO.
Métodos LIFO.
Trazabilidad de pescados y mariscos, y otras materias auxiliares.
Registros de entradas y salida.
Comprobación de Inventarios. Características.
Control de la documentación generada.
Control de las variaciones existentes.
Recuento físico de las mercancías almacenadas.
Registro de las mercancías.
Procedimientos de recuento de mercancías.
Desviaciones en el control de existencias.
Aplicaciones informáticas al control de almacén.

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 5 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 recepción, el control de calidad, el almacenamiento y la expedición de productos de la pesca y de la acuicultura, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 1 (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

ACONDICIONAMIENTO Y TECNOLOGÍA DE PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA (PESCADOS Y MARISCOS)

Nivel:	2
Código:	MF0316_2
Asociado a la UC:	UC0316_2 - ACONDICIONAR LOS PRODUCTOS DE LA PESCA Y DE LA ACUICULTURA
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de las operaciones de limpieza, preparación y mantenimiento de primer nivel de la maquinaria y equipos para el acondicionamiento de pescado y marisco.

CE1.1 Diferenciar los conceptos y niveles de limpieza.

CE1.2 Describir las operaciones, condiciones y medios empleados en la limpieza de instalaciones y equipos.

CE1.3 Explicar las anomalías más frecuentes que se presentan durante la utilización habitual de las máquinas y equipos.

CE1.4 En un supuesto práctico de limpieza y mantenimiento de primer nivel de máquinas para el acondicionamiento de pescado y marisco:

- Efectuar la limpieza de máquinas y equipos por procedimientos manuales y/o automáticos, logrando los niveles exigidos por la elaboración.
- Realizar las adaptaciones de las líneas y los cambios de elementos (cuchillas, tamices, boquillas, moldes) de los equipos requeridos por las distintas elaboraciones.

C2: Aplicar técnicas que determinan la calidad de los pescados y mariscos utilizados por el comercio de productos pesqueros.

CE2.1 Interpretar documentación técnica sobre especificaciones de materias primas de pescado y mariscos, normativa y calidad requerida.

CE2.2 Diferenciar las especies piscícolas y conocer la composición del tejido muscular de los pescados.

CE2.3 Identificar los procesos y cambios bioquímicos que suceden en el músculo del pescado y relacionarlos con la aparición de los caracteres organolépticos.

CE2.4 Reconocer los parámetros de clasificación y las categorías aplicables a las distintas materias primas (porque el único destino en comercio será consumo humano)

CE2.5 Señalar los principales defectos que pueden presentar las materias primas y sus niveles de tolerancia.

CE2.6 Deducir las condiciones, tipo y cuidados de almacenamiento y manipulaciones previas que requieren las materias primas en función de su estado

CE2.7 En un supuesto práctico de recepción de materias primas de pescado y/o marisco en el que se proporciona información sobre las especificaciones requeridas:

- Realizar las mediciones, pesajes y registros pertinentes.
- Reconocer anomalías y defectos en las materias primas.

- Valorarlas en función de su aspecto, caracteres externos y resultados de las pruebas.
- Informar respecto a su aceptación o rechazo.
- Discriminar su utilización y destino.
- Fijar las condiciones requeridas para su almacenamiento.
- Efectuar las labores previas de limpieza y selección.

C3: Especificar características de calidad de las materias primas auxiliares utilizadas de la pesca y de la acuicultura, para su posterior utilización.

CE3.1 Enumerar las características y señalar la función y actuación de los ingredientes complementarios, condimentos, aditivos y otros auxiliares que intervienen en los procesos de elaboración.

CE3.2 Relacionar los tipos y características de los productos a elaborar con los criterios de selección de las materias auxiliares.

CE3.3 Interpretar documentación técnica sobre especificaciones de materias primas auxiliares, normativa y calidad requeridas.

CE3.4 Identificar los distintos productos auxiliares atendiendo a su denominación comercial, etiquetado y/u observación directa, según los casos, y relacionarlos con el proceso de elaboración.

CE3.5 Valorar el estado de las materias primas auxiliares considerando fechas de caducidad, composición, presentación, características físicas u orgánicas, conservación y otros rasgos de apreciación directa.

CE3.6 Deducir las condiciones, tipo y cuidados de almacenamiento que requieren los productos auxiliares de acuerdo con sus características y utilización en los procesos.

CE3.7 Diferenciar e identificar los requerimientos del agua para sus distintos usos en la industria conservera.

C4: Aplicar técnicas de los tratamientos previos de limpieza y acondicionamiento de productos de la pesca (pescados y mariscos), utilizando técnicas y equipos específicos.

CE4.1 Enumerar y describir los equipos que se utilizan en la fase de tratamientos previos de los pescados y mariscos.

CE4.2 Explicar en qué consisten las operaciones de acondicionamiento, diferenciándolas de los tratamientos previos en los pescados y mariscos.

CE4.3 En un supuesto práctico de limpieza y acondicionamiento de pescado, a partir de unas condiciones establecidas:

- Realizar los procesos de descabezado, eviscerado, lavado, desespinado, fileteado y troceado a mano o con las máquinas específicas.
- Detallar los pasos a seguir, en la utilización de las máquinas y en el proceso manual.
- Realizar el desbarbado, desconchado, limpieza y selección de los moluscos bivalvos.
- Realizar las operaciones previas en los pescados, para facilitar la penetración de la sal, en el proceso de salazón.

C5: Aplicar los procedimientos de la formulación, la dosificación, mezclado y, en su caso, amasado de productos compuestos, consiguiendo la calidad requerida, en condiciones de higiene y seguridad.

CE5.1 Interpretar fórmulas de elaboración de salsas y salmueras, masas y pastas finas de pescado, reconociendo los diversos ingredientes, el estado en que se deben incorporar, su cometido y sus márgenes de dosificación.

CE5.2 Identificar los sistemas manuales y automáticos de dosificado y los tipos de balanzas y equipos relacionados.

CE5.3 Diferenciar los distintos tipos de mezclas (masas, emulsiones, geles) y explicar sus características y comportamiento.

CE5.4 Describir los métodos de mezclado, amasado, emulsionado y gelificado empleados en la elaboración; relacionándolos con los distintos tipos de productos y señalando, en cada caso, los equipos necesarios y las condiciones de operación.

CE5.5 Describir las técnicas de moldeado, señalando las máquinas y las condiciones de operación.

CE5.6 En un supuesto práctico de elaboración de salsas, masas o pastas finas, a partir de unas condiciones establecidas:

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

CE5.7 En un supuesto práctico de moldeo, a partir de unas condiciones establecidas:

- Preparar los moldes adecuados a la elaboración.
- Asignar los parámetros a las máquinas de embutición o moldeo.
- Operar con las máquinas.
- Efectuar el cerrado.

C6: Describir la cocción de pescados y mariscos, consiguiendo la calidad requerida.

CE6.1 Indicar los procedimientos utilizados, para la cocción de los pescados y mariscos con vapor o salmuera y los tiempos establecidos, según tamaño.

CE6.2 Describir las condiciones y técnicas de enfriamiento de los pescados, comprobando: consistencia, limpieza y separación de espinas.

CE6.3 Identificar los cambios, que se han producido en los pescados, durante los tratamientos de cocción.

CE6.4 Seleccionar las porciones comestibles, clasificándolas según sus características: ventresca, lomos, migas.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.7; C4 respecto a CE4.3 y C5 respecto a CE5.6 y CE5.7.

Otras Capacidades:

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

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

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos

1 Materias primas y auxiliares de pescados y mariscos

Alteraciones de los productos alimentarios.
Agentes causantes, mecanismos de transmisión e infestación.
Transformaciones y alteraciones que originan.
Riesgos para la salud.
Microbiología de los alimentos.
Microorganismos: clasificación y efectos.
Bacterias, su influencia y aplicación en la industria alimentaria.
Levaduras, su influencia y aplicación en la industria alimentaria.
Mohos, su influencia y aplicación en la industria alimentaria.
Virus.
Especies. Características organolépticas.
Fundamentos de anatomía, fisiología e histología, de pescados y mariscos.
El tejido muscular.
Constitución histológica.
Composición química.
Otros tejidos comestibles.
Acondicionamiento, transporte y conservación del producto fresco y congelado.
Valoración de calidad y selección.
Hojas de control.
Acuicultura.
Técnicas pesqueras.
Materias auxiliares: características.
El agua, características y cualidades.
Ingredientes diversos: sal, azúcar, vinagre, aceite, especias y condimentos, otros productos.
Aditivos naturales y sintéticos: conservantes, colorantes, saborizantes, potenciadores y correctores; actuación y utilización.
Manipulación y conservación de las materias auxiliares y aditivos.
Normativa aplicable de materias auxiliares y aditivos.

2 Operaciones de preparación de pescados

Selección de pescados y mariscos. Criterios. Talla, aspectos físicos, estado de frescura, entre otros.
Descomposición del pescado. Cambios en el color, sabor y consistencia.
Legislación relativa a la higiene y manipulación de los pescados y mariscos.
Preselección, grado de frescura, tamaño especies.
Selección, lavado, descabezado, descamado, eviscerado, desespinado separación de partes externas e internas, fileteado, troceado, picado, moldeado, cocido.
Operaciones básicas de preparación de moluscos. Procedimientos.
Legislación relativa a la higiene y manipulación de los moluscos.
Preselección, grado de frescura, tamaño especies.
Depuración de moluscos.
Limpieza, el desbarbado y el desconchado de los moluscos.
Desangrado.
Eviscerado.
Decapitado.
Desespinado

Colocación en latas y barriles con la sal.
Operaciones previas al ahumado. Procedimientos.
Eviscerado.
Salado.
Lavado.
Secado y elección del tamaño de los peces.
Troceado.
Proceso de descongelado. Procedimientos.
Método y efectos.
Control de temperaturas y tiempos.

3 Salsas y sustancias estabilizantes de los productos de la pesca en la obtención de conservas de pescados y mariscos

Técnicas de elaboración de: salsas, masas y pastas finas, patés.
Clasificación de salsas.
Formulación y preparación y función de ingredientes.
Adición, mezclado, amasado, emulsionado.
Desaireación, concentración.
Equipos específicos, su puesta a punto y manejo.
Balanzas, dosificadores.
Mezcladoras, amasadoras.
Molinos coloidales.
Concentradores, desaireadores, campanas de vacío.
Elaboración de salmueras. Procedimientos.
Ingredientes para la elaboración de salmueras: aceites, vinagres, aderezos, condimentos o especias.
Preparación de pescados en salazón.
Adición de sustancias de estabilización.
Control de parámetros: tiempo, concentración, dosis.
Control de parámetros: temperatura, humedad y penetración de sal.
Útiles y equipos de preparación de salsas y condimentos.
Características. Uso y manejo.
Balanzas, dosificadores, troceadoras, guillotinas, entre otras.
Equipos y condiciones de aplicación.

4 Conservas de pescados y mariscos

Selección de pescados y mariscos para la cocción en la obtención de conservas.
Criterios de selección. Características.
Preselección, grado de frescura, tamaño, especies.
Aspectos físicos. Talla, estado de frescura.
Descomposición del pescado. Cambios de color, sabor y consistencia.
Operaciones de cocción de pescados y mariscos. Procedimientos.
Tipos de cocción: vapor, agua, aceite, aire caliente o humo.
Colocación de pescados y mariscos en recipientes de cocción.
Dosificación de sal: salmuera ligera.
Control de parámetros de cocción: tiempo y temperatura.
Operaciones de precocción de pescados y mariscos. Procedimientos.
Control de tiempos para la deshidratación parcial de la carne.
Coagulación de las proteínas.
Separación de la carne del esqueleto.
Condiciones de textura y sabor. Características.

Solidificación de la carne de los crustáceos y separación de la concha. Características.
Operaciones posteriores a la cocción. Procedimientos.
Secado de pescados y mariscos en operación continua.
Ecurrido de pescados y mariscos.
Eliminación de condensados.
Herramientas y útiles de cocción. Características.
Clasificación y tipos.
Uso y manejo.
Caldera para la precocción. Componentes.
Cámara para la formación del vacío.
Cocedor de vapor.
Cocedor de salmuera.
Marmita de cocción.
Prensas.
Depósitos de salado.
Freidora mejillón; latas.
Tolvas, palets, barriles, depósitos de salmuera, entre otros.

5 Incidencia en el medio ambiente de los comercios de pescadería

Residuos o desperdicios generados en la elaboración de conservas de pescados y mariscos.
Procedimientos.
Tipos de residuos generados. Características.
Almacenamiento de residuos. Características.
Depuración de residuos según normativa.
Incidencia ambiental de la industria de conservas de pescados y mariscos.
Agentes y factores de impacto.
Tipos de residuos generados.
Normativa aplicable sobre protección ambiental.
Medidas de protección ambiental de la industria de conservas de pescados y mariscos.
Ahorro y alternativas energéticas.
Residuos sólidos y envases.
Emisiones a la atmósfera.
Vertidos líquidos.

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 6 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 los productos de la pesca (pescados y mariscos) y de la acuicultura para su posterior utilización, cumpliendo las normas de calidad y seguridad alimentaria, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (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

Preparación para la venta de productos de la pesca y de la acuicultura (pescados y mariscos)

Nivel:	2
Código:	MF0317_2
Asociado a la UC:	UC0317_2 - Expende productos de la pesca y de la acuicultura
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Organizar las operaciones de selección, limpieza y preparación de productos de la pesca y de la acuicultura (pescados y mariscos).

CE1.1 Reconocer las especies de peces, moluscos y crustáceos, que se preparan y expenden en las pescaderías, sus aptitudes culinarias, estacionalidad y usos domésticos e industriales.

CE1.2 Identificar las calidades y aptitudes comerciales del pescado y del marisco.

CE1.3 Contrastar las materias primas y auxiliares con las órdenes de pedido y con las especificaciones que deben reunir.

CE1.4 Asociar las operaciones de limpieza y preparación de los productos de la pesca con las medidas de higiene y seguridad alimentaria que en todo momento deben seguirse.

CE1.5 En un supuesto práctico de selección, limpieza y preparación de pescados y mariscos, a partir de unas condiciones establecidas:

- Seleccionar el pescado o el marisco que se vaya a despachar por calidades, tamaños y aptitudes comerciales, clasificando por lotes, destinos y precios.
- Lavar los pescados, eviscerarlos y limpiarlos, recortar y en su caso, trocear las unidades, dejando las piezas en óptimas condiciones tanto sanitarias como comerciales.
- Aderezar y presentar las piezas y unidades, de manera que resulten atractivas y apetecibles al consumidor y le faciliten su posterior tratamiento culinario.
- Manejar los utensilios de limpieza, equipos y herramientas de trabajo, para la preparación de pescados y mariscos, con destreza y seguridad, dejando posteriormente cada suplemento limpio y ordenado.
- Conservar en hielo o en cámaras frigoríficas adecuadas los pescados y mariscos y sus piezas, cuidando de su estado sanitario y aspecto.
- Descongelar y congelar cuando sea necesario, controlando y regulando las condiciones ambientales y el proceso.

CE1.6 Determinar las operaciones para llevar a cabo el mantenimiento de primer nivel de los equipos y maquinaria en la pescadería.

C2: Aplicar las técnicas de preparación de productos frescos y preparados en la pescadería.

CE2.1 Reconocer las especies, objeto de elaboración y sus características organolépticas, físicos y sanitarias.

CE2.2 Describir la actuación de los condimentos, conservante y aditivos y los efectos conservantes, gustativos, culinarios y otros.

CE2.3 Interpretar la normativa sanitaria aplicable sobre preparados de la pesca y aplicarla con exactitud en las elaboraciones de pescadería.

CE2.4 Describir los métodos y técnicas de preparación de elaborados de pescadería, reseñando las características de cada uno de ellos y sin apreciación en el mercado.

CE2.5 Explicar las condiciones de conservación de los preparados de pescadería, de forma que se mantenga en situación de comercialización y consumo durante el tiempo que permita la normativa sanitaria.

CE2.6 En un supuesto práctico de elaboración de productos frescos preparados de pescadería, a partir de unas condiciones establecidas:

- Seleccionar los pescados o mariscos de acuerdo a la formulación del producto que se va a elaborar.
- Preparar las piezas y disponerlas en unidades o lotes para la elaboración posterior.
- Disponer los utensilios, equipos, recipientes, aditivos y condimentos necesarios para la elaboración, comprobando su idoneidad y autorización sanitaria.
- Aplicar las técnicas de marinada, encurtido, adobada y condimentación, según el caso y obtener el producto deseado, con la aptitud comercial y sanitaria requerida.
- Aplicar las técnicas de salados, sazón, secado y ahumado, según el caso y obtener el producto deseado, con la aptitud comercial y sanitaria requeridas.
- Aplicar las técnicas de combinación de especias, picado, salpiconado y desmigado, según el caso, y obtener el producto deseado con la aptitud comercial y sanitaria requeridas.

C3: Desarrollar las operaciones en la elaboración de productos de pescados y mariscos en la pescadería.

CE3.1 Reconocer las especies objetos de elaboración y sus características físicas, organolépticas y sanitarias.

CE3.2 Descubrir las características y condiciones de empleo de aditivos, condimentos y conservantes y los efectos sobre el producto elaborado.

CE3.3 Interpretar la normativa sanitaria aplicable sobre los elaborados de la pesca, hechos en la pescadería y aplicarla con el rigor y cuidado debidos.

CE3.4 Descubrir los distintos métodos y técnicas de elaboración de productos de la pesca, en la pescadería, reseñando las características de cada uno de ellos y su apreciación comercial.

CE3.5 Determinar las aplicaciones del frío en la pescadería (refrigeración, congelación y descongelación), describiendo los equipos de producción de frío y su mantenimiento básico.

CE3.6 Explicar las condiciones de conservación de los elaborados de pescadería de forma que se mantengan en situación de comercialización y consumo, durante el tiempo que permita la normativa sanitaria.

CE3.7 En un supuesto práctico de elaboración de productos de la pesca, en establecimientos de pescadería, a partir de unas condiciones establecidas:

- Seleccionar los pescados o mariscos, de acuerdo a la formulación del producto que se va a elaborar.
- Preparar las piezas y agruparlas y disponerlas en unidades o lotes para proceder a la elaboración posterior.
- Disponer los equipos de frío para la congelación de elaborados, comprobando su funcionamiento y sistema de regulación y control.
- Aplicar las técnicas de picado, mezclado y amasado, según el caso y obtener pastas o patés, combinaciones, salpicones con la aptitud comercial y sanitaria requeridas.
- Aplicar las técnicas para elaborar cocidos, precocinados y cocinados, según el caso y obtener el producto el producto deseado con la aptitud comercial y sanitaria requeridas.

- Aplicar las técnicas de descongelación y congelación de productos frescos y elaborados, según el caso, controlando el proceso, y obtener el producto deseado, con la aptitud comercial y sanitaria requerida.

C4: Calcular el precio de venta de pescados, piezas y elaborados de la pesca, a través de la realización y análisis de los escandallos.

CE4.1 Interpretar el concepto y la utilidad del escandallo en pescadería.

CE4.2 Calcular el precio de venta de piezas de pescados y mariscos, a partir del precio de la unidad entera y de las referencias del mercado.

CE4.3 Calcular el precio de los preparados y elaborados de pescados y mariscos, en función de los costes de las materias primas, tiempo de elaboración, amortizaciones y otros factores del mercado.

CE4.4 Valorar las manipulaciones comerciales, conociendo costes y precios de venta de productos de pescados y mariscos.

CE4.5 Justificar las decisiones sobre la adquisición, o no, de pescados y mariscos, su destino de venta directa o de preparación-elaboración, para mantener o aumenta su valor.

CE4.6 Contrastar los rendimientos estándares de las distintas unidades de pescados o mariscos, con los realmente obtenidos en la venta y, en su caso, corregirlos.

C5: Caracterizar la envoltura, envasado y acondicionamiento comercial de pescados, mariscos y elaborados en el establecimiento de pescadería.

CE5.1 Interpretar la normativa aplicable sobre envasado y acondicionamiento (etiquetado, presentación, publicidad) de los productos de pescadería.

CE5.2 Clasificar los envases, envolturas y otros materiales de presentación empleados en el despacho de pescadería.

CE5.3 Describir las características y condiciones de empleo de los distintos envases y materiales de envasado y presentación.

CE5.4 Explicar la información obligatoria y adicional a incluir en las etiquetas y publicidad de los distintos productos.

CE5.5 Describir los métodos de envasado-envoltura empleadas en las pescaderías (envasado al vacío retráctil, sellado mecánico, entre otros).

CE5.6 En un supuesto práctico de acondicionamiento final de productos de pescadería, a partir de unas condiciones establecidas:

- Seleccionar los envases, etiquetas y rótulos y cumplimentar la información al consumidor.
- Seleccionar el material y el método de envasado, envolturas requeridas y preparar las máquinas o equipos de envasado.
- Acondicionar y presentar el producto de forma atractiva y objetiva.
- Recoger los materiales y restos sobrantes y depositarlos en el lugar adecuado para su eliminación.

C6: Aplicar técnicas de empaquetado, embalado de pescados y mariscos.

CE6.1 Usar elementos de seguridad y sistemas antihurto demostrando habilidad en su incorporación y retirada de los pescados y mariscos.

CE6.2 Describir la información que recogen las etiquetas y el código EAN, justificando su utilidad en la normalización de criterio.

CE6.3 En un supuesto práctico de etiquetado de pescados y mariscos, 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.

CE6.4 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.

CE6.5 Usar elementos de embalado y empaquetado demostrando habilidad en la manipulación de productos con características heterogéneas.

CE6.6 En un supuesto práctico de embalado y empaquetado de pescados y mariscos 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.

C7: Aplicar procedimientos de cobro en las operaciones de venta de productos de la pesca y acuicultura, 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, 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 de la pesca y acuicultura, 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 descuadres e incidencias.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.7; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.3 y CE6.6; C7 respecto a CE7.8.

Otras Capacidades:

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

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

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

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos

1 Preparación de superficies y útiles de venta de pescados

Tipos de limpieza: limpieza física, química, microbiológica.

Fases y secuencias de operaciones de limpieza.

Utilización de materiales y equipos de limpieza.

detergentes. Soluciones de limpieza: propiedades, utilidad, incompatibilidades, precauciones.

Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.

Características de las superficies, distribución de espacios.

Ventilación, iluminación, servicios higiénicos.

Procesos y productos de limpieza, desinfección, esterilización, desinsectación, desratización.

Señalización reglamentaria.

Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos.

Peligros, biológicos y no biológicos.

Control de plagas. Técnicas.

Acciones preventivas para evitar riesgos de contaminación.

Identificación de puntos críticos (APPCC). Técnicas.

2 Operaciones de preparación de elaborados en pescaderías

Identificación y clasificación del pescado y productos derivados.

El pescado y productos derivados.

Clasificación básica de los productos de la pesca.

Peces, moluscos y crustáceos en la alimentación humana.

Sistemas de conservación del pescado.

Partes comerciales de los productos de la pesca.

Operaciones de adecuación del pescado: lavado, limpieza, descabezado, eviscerado.

Elementos de corte, descabezado, eviscerado o limpieza.
Despiezado y/o fileteado de pescados y mariscos, manual o automático.
Descongelación y preparación de piezas congeladas.
Método y efectos de la descongelación.
Manipulación de productos congelados.
Técnicas de preparación de productos congelados.

3 Elaboración de preparados frescos de pescadería

Acondicionamientos de las piezas para la elaboración de preparados frescos.
Partes comerciales de los productos de la pesca. Selección de las piezas.
Preparación de las piezas seleccionadas: recorte, disposición en variedades o lotes, fileteado y troceado.
Preparación de elaborados frescos.
Función y efecto de los distintos productos.
El agua, características y cualidades.
Ingredientes diversos: sustancias, aditivos, sal, vinagre, fermentos, condimentos y aderezos.
Manipulación y conservación de las materias primas y auxiliares.
Reglamentación aplicable técnico-sanitaria del pescado.
Preparados de productos frescos de la pesca.
Elaboración de marinados, de encurtidos y de adobos.
Preparación de condimentados, de salados, salazones y secados.
Combinación de especias, salpicones y migas de pescado y mariscos frescos.
Equipos, máquinas, útiles y accesorios utilizados en la elaboración de preparados frescos de pescadería. Uso y manejo.
Mostradores y tarimas de limpieza. Lavadoras y fregadores.
Utensilios de corte.
Bandejas, cestas, barriles, amasadoras, dosificadoras.
Marmitas de cocción y tanques de salado.
Conservación refrigerada, regulación y control sanitario.
Obtención de pastas, masas y patés de pescados y mariscos.
Obtención de salpicones.
Acondicionamientos de las piezas.
Preparación de las piezas: recortado, preparado, anillado y troceado.
Aplicaciones del surimi. Productos derivados.
Elaboración de pescados y mariscos cocidos.
Elaboración de precocinados y cocinados.
Operaciones de cocción de pescados y mariscos. Tipos de cocción: colocación de pescados y mariscos en recipientes de cocción. Control de parámetros de cocción: tiempo y temperatura.
Dosificación de sal: salmuera ligera. Secado de pescados y mariscos.
Ecurrido de pescados y mariscos. Eliminación de condensados.
Utensilios y herramientas para estas operaciones.

4 Cálculo y análisis de costes y precios de productos de pescadería

Concepto y utilidad del escandallo.
Cálculo de precios de venta para piezas de pescados y mariscos.
Cálculo de precios de unidades enteras.
Cálculo de precios de preparados y elaborados.
Márgenes comerciales y decisiones de compras.
Rendimientos estándares.
Estudio básico de mercados.

5 Gestión de cobro y pago en las operaciones de venta de productos de pescados y de la acuicultura

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 de productos de pescados y de la acuicultura.

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.

6 Envoltura y envasado de los pescados y mariscos para su comercialización. Normativa sobre envasado y acondicionamiento de pescados y mariscos

Envasado de pescados en establecimientos de venta.

Normativa aplicable sobre envasado y acondicionamiento de pescados y mariscos.

Clasificación de envases, envolturas, etiquetas y rótulos.

Dosificado de unidades en cada bandeja o paquete. Características.

Etiquetado y rótulos. Clasificación y presentación de productos.

Recogida y gestión de residuos.

Técnicas de cerrado y/o sellado de los envases.

Al vacío retráctil.

Sellado mecánico.

Equipos de envasado y embandejado de pescados y mariscos. Características.

Manejo de equipos de envasado.

Equipos de envasado, de embolsado a vacío y de embandejado.

Equipos, máquinas, útiles y accesorios utilizados para envolver y envasar los pescados y mariscos.

Uso y manejo.

Dosificadoras. Equipo de producción de hielo en trozos.

Bandejas, cestas, y frascos.

Expositores y vitrinas. Envasadora de bolsas.

Utensilios y herramientas para estas operaciones.

Materiales auxiliares del envasado de pescados y mariscos.

Etiquetas, bandejas, envases. Tipos de envases.

Papel utilizado en envoltura de pescados y mariscos. Características.

7 Empaquetado, etiquetado y embalaje de pescados y mariscos

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

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

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 6 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 venta de productos de la pesca y de la acuicultura (pescados y mariscos), cumpliendo las normas de calidad y seguridad alimentaria, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (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.