

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Venta al detalle de frutas y hortalizas

<i>Familia Profesional:</i>	Industrias Alimentarias
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	INA777_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 148/2022

Competencia general

Realizar la recepción, almacenamiento, y expedición de productos vegetales, acondicionándola para su exposición o como producto de IV gama y efectuar la venta a través de los diferentes canales de comercialización, cumpliendo las condiciones establecidas en los manuales de procedimiento de calidad y la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y seguridad alimentaria.

Unidades de competencia

- UC2568_2:** EFECTUAR LA RECEPCIÓN Y EL CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS (FRUTAS HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES) Y MATERIAS AUXILIARES
- UC2569_2:** EFECTUAR EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS FRESCOS (FRUTAS, HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES), Y EXPEDICIÓN DE OTROS PRODUCTOS VEGETALES
- UC0292_2:** Realizar el acondicionamiento y exposición de productos hortofrutícolas (frutas hortalizas, setas y legumbres)
- UC0239_2:** REALIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

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

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de procesado y acondicionamiento de frutas y hortalizas y a la venta directa al detalle.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Vendedores de productos y/o servicios
- Elaboradores de productos de 4ª gama
- Almaceneros y receptores de materias primas
- Fruteros
- Vendedores en tiendas y almacenes
- Vendedores en mercados ocasionales y mercadillos
- Vendedores de puestos de mercado

Formación Asociada (480 horas)

Módulos Formativos

MF2568_2: OPERACIONES DE RECEPCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS (FRUTAS HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES) Y AUXILIARES (90 horas)

MF2569_2: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS (FRUTAS HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES) FRESCOS Y EXPEDICIÓN DE PRODUCTOS VEGETALES (90 horas)

MF0292_2: Acondicionamiento y exposición de productos hortofrutícolas (frutas hortalizas, setas y legumbres) (120 horas)

MF0239_2: OPERACIONES DE VENTA (180 horas)

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC2568_2	Además debe tener acreditada la UC2569_2	UC0291_2
UC2569_2	Además debe tener acreditada la UC2568_2	UC0291_2

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

EFFECTUAR LA RECEPCIÓN Y EL CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS (FRUTAS HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES) Y MATERIAS AUXILIARES

Nivel: 2
Código: UC2568_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar el área de trabajo de recepción de materias primas hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas, legumbres, entre otras) y materias auxiliares, según lo establecido para evitar posibles contaminaciones alimentarias, cumpliendo las normativas aplicables sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR1.1 Las instalaciones y equipos de recepción de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares se mantienen limpios y desinfectados al término o inicio de cada jornada, turno o lote, según lo establecido en las fichas técnicas.

CR1.2 El área de limpieza de las zonas de recepción, se señala en los lugares establecidos, de acuerdo con los requerimientos de seguridad establecidos.

CR1.3 Las posibles deficiencias detectadas en las condiciones higiénicas de las instalaciones y equipos de producción se corrigen, mediante las acciones establecidas, subsanando las anomalías.

CR1.4 Las máquinas, útiles, herramientas y medios de transporte internos (sinfín, elevadores, cintas, carretillas, pequeños vehículos autopropulsados, entre otros) requeridos se preparan, regulando sus elementos operadores, según lo establecido en la ficha técnica del fabricante.

RP2: Efectuar las operaciones de mantenimiento de primer nivel de las máquinas y equipos utilizados en los procesos de recepción de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares para su operatividad y evitar interrupciones, cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos y protección medioambiental.

CR2.1 Las posibles anomalías de funcionamiento en los equipos (cámaras frigoríficas, congeladoras, básculas y medios de transporte internos y otros), utilizados en la recepción y almacenamiento de productos hortofrutícolas y materias y auxiliares se detectan, actuando según el plan de mantenimiento establecido.

CR2.2 Las posibles anomalías simples que afectan al funcionamiento de las máquinas y equipos utilizados se corrigen, siguiendo instrucciones de mantenimiento, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y medioambiental.

CR2.3 Las posibles averías detectadas que sobrepasan su nivel de competencia se transmiten al servicio de mantenimiento técnico por la vía requerida.

CR2.4 Las piezas o elementos especificados como de primer nivel se sustituyen en los equipos utilizados (cámaras frigoríficas, congeladoras, básculas y medios de transporte internos y otros) de acuerdo con el plan de mantenimiento establecido.

CR2.5 Las operaciones referidas al mantenimiento de máquinas y equipos se registran documentalmente en el soporte requerido, según indicaciones del procedimiento establecido.

RP3: Recepcionar los productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares para su utilización como frescos o su procesado en conservas y platos combinados, según protocolos establecidos, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y de seguridad alimentaria.

CR3.1 El estado en que han sido transportados los productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares se comprueba, verificando que cumple con las condiciones técnicas e higiénicas requeridas por los productos, rechazando aquellos productos que no cumplen con lo establecido.

CR3.2 Las mercancías recibidas se descargan en el lugar y el modo requeridos, sin que sufran alteraciones, utilizando los equipos establecidos, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

CR3.3 El estado de los embalajes y envases que contienen las materias vegetales y auxiliares se controlan, comprobando que no tengan deterioros que condicionen la calidad del producto.

CR3.4 Las características de los productos hortofrutícolas recepcionados se identifican, visualizando el origen y lugar de procedencia para controlar su trazabilidad.

CR3.5 Los productos vegetales recepcionados se pesan con balanzas manuales y/o automáticas, contrastando las cantidades del suministro con la orden de compra o nota de entrega.

CR3.6 Los productos se controlan, comprobando que se ajustan a los requisitos establecidos respecto a cantidad, fecha de caducidad, daños o pérdidas, entre otros, eliminando o desechando como no conformes los productos que no reúnen las características establecidas, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR3.7 Los productos se seleccionan en primera revisión, en función de su utilización (venta o procesado), de criterios comerciales, considerando su forma, tamaño y calidad, entre otros.

CR3.8 Los productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares recepcionadas se distribuyen en depósitos o cámaras, atendiendo a sus características (clase, categoría, lote y caducidad) y destino, (frescos o procesados).

CR3.9 Los datos relacionados con la entrada de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares se registra, archivándolos de acuerdo con protocolos establecidos.

RP4: Efectuar operaciones previas (selección, limpieza, lavado) y calibrado de los productos hortofrutícolas recepcionados (frutas, hortalizas, setas y legumbres) para evitar contaminaciones posteriores y mantener su homogeneidad en tamaño y peso, según requerimientos establecidos, cumpliendo las normativas aplicables de protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR4.1 Los equipos de selección y limpieza de materias vegetales se preparan, según las condiciones de operación, de acuerdo a los requerimientos establecidos.

CR4.2 Los vegetales se lavan, eliminando residuos de tierras, hojas y otros, según las especificaciones del proceso de venta o de obtención de conservas vegetales.

CR4.3 Los subproductos y desechos vegetales se depositan, con los medios requeridos en los puntos de gestión de residuos.

CR4.4 Los vegetales se desinfectan, eliminando, mohos, bacterias, con los medios y soluciones establecidos.

CR4.5 El agua utilizada en el lavado de estas materias se controla periódicamente, verificando si su uso es apto o no, utilizando hipoclorito de sodio para su desinfección, cumpliendo la normativa aplicable de protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR4.6 Los vegetales se secan, controlando tiempo y temperatura, eliminando la humedad producida en el lavado.

CR4.7 Los vegetales hortofrutícolas se calibran de forma manual o mecanizada, atendiendo al tamaño y peso, de forma que las piezas pertenecientes a un mismo calibre, tengan tamaños homogéneos.

CR4.8 Las operaciones y posibles incidencias detectadas en el acondicionamiento previo de materias primas vegetales se registran documentalmente, en el soporte requerido.

RP5: Comprobar la calidad de las materias primas hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y auxiliares, siguiendo protocolos establecidos para obtener productos con las características requeridas, cumpliendo la normativa aplicable de calidad y seguridad alimentaria.

CR5.1 Las muestras de las materias primas hortofrutícolas se toman con el instrumental requerido, de acuerdo con los protocolos establecidos.

CR5.2 Las características de las materias primas vegetales y auxiliares se controlan, en la recepción, mediante pruebas "in situ", ensayos rápidos y tomando muestras para enviar al laboratorio, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.3 Los resultados de las pruebas de control analítico se interpretan, comparando los resultados con las especificaciones de calidad de producción requeridas, cumpliendo la normativa de calidad y seguridad alimentaria.

CR5.4 El informe de aceptación de las materias primas y auxiliares se emite, considerando la interpretación de resultados analíticos, y controlando que se encuentran dentro de los límites requeridos.

Contexto profesional

Medios de producción

Silos, cámaras frigoríficas, congeladoras. Básculas. Medios de transporte internos: sinfín, elevadores, cintas, carretillas. Pequeños vehículos autopropulsados. Equipos portátiles de transmisión de datos. Equipos CIP de limpieza.

Productos y resultados

Área de recepción de materias primas y almacenamiento vegetal, preparado. Mantenimiento efectuado en equipos y máquinas. Recepción de materias primas y auxiliares, controlado. Control de calidad de las materias primas y auxiliares, efectuado.

Información utilizada o generada

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. Documentos de control de entradas, salidas. Informes sobre existencias. Inventarios. Documentación de la expedición. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

EFFECTUAR EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS FRESCOS (FRUTAS, HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES), Y EXPEDICIÓN DE OTROS PRODUCTOS VEGETALES

Nivel: 2
Código: UC2569_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar el área de almacenamiento de materias hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares, según lo establecido para evitar posibles contaminaciones alimentarias, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR1.1 Las instalaciones y equipos de almacenamiento (cámaras, almacenes, entre otras), de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares se mantienen limpios y desinfectados al término o inicio de cada jornada, turno o lote, según lo establecido en las fichas técnicas.

CR1.2 Las posibles deficiencias detectadas en las condiciones higiénicas de las instalaciones (almacenes, depósitos, cámaras, entre otros), se corrigen, mediante las acciones establecidas (limpieza, desinfección u otras), subsanando las anomalías.

CR1.3 Las máquinas, útiles, herramientas y medios de transporte internos, utilizados en el almacenamiento (sinfín, elevadores, cintas, carretillas, pequeños vehículos autopropulsados, entre otros) se preparan, regulando los elementos operadores de los mismos, según lo establecido en la ficha técnica del fabricante.

RP2: Almacenar los vegetales hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares, según protocolos establecidos para su disponibilidad, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales y de seguridad alimentaria.

CR2.1 Los vegetales hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares se depositan en el almacén con los medios requeridos, de forma que no se deterioren, y cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

CR2.2 Los productos vegetales se distribuyen en depósitos y cámaras, con los medios requeridos, considerando el volumen de almacenamiento disponible y características (clase, categoría, lote, caducidad, entre otros), cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

CR2.3 Los depósitos y cámaras de almacenamiento 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.

CR2.4 Los límites y las medidas de control del sistema del Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) en el almacenamiento de vegetales (materias primas y auxiliares), se identifican, manteniéndolos controlados, según lo determinado en el proceso productivo, cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR2.5 Las materias primas vegetales y auxiliares, tanto a su entrada como salida del almacén se registran documentalmente y archivan, según sistema establecido.

RP3: Preparar los pedidos externos de clientes, según protocolos establecidos para atender sus demandas, según especificaciones, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR3.1 El documento de salida de (hoja, orden, albarán) se cumplimenta, conforme a las especificaciones de pedido.

CR3.2 Las materias hortofrutícolas requeridas en el pedido, se seleccionan, verificando que cumplen con la calidad establecida.

CR3.3 El pedido solicitado se dispone, según lo establecido en la orden de salida, con los productos requeridos, verificando la calidad de estos y utilizando la envoltura con la identificación demandada.

CR3.4 Los vehículos de transporte para servir el pedido se seleccionan, en función de la idoneidad del producto a transportar y la operatividad del medio seleccionado.

CR3.5 La disponibilidad de existencias de los productos perecederos almacenados se controla en función de las previsiones de suministro y de las posibles demandas de los clientes, considerando el estado y fecha de caducidad.

CR3.6 Los productos vegetales servidos se registran documentalmente archivándolo de acuerdo con el sistema establecido.

RP4: Actualizar los inventarios de materias primas entrantes y productos elaborados para controlar stocks, según protocolos establecidos.

CR4.1 La mercancía almacenada se recuenta con la periodicidad establecida, según protocolos.

CR4.2 La información relacionada con la cuantía y características de los stocks se transmite, solicitando nuevos productos a reponer y justificando si hay algún incremento.

CR4.3 Las nuevas materias primas y auxiliares se incorporan al inventario de productos en el soporte establecido.

CR4.4 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.

Contexto profesional

Medios de producción

Silos, almacenes, depósitos, cámaras frigoríficas, congeladoras. Básculas. Medios de transporte internos: sinfín, elevadores, cintas, carretillas. Pequeños vehículos autopropulsados. Equipos portátiles de transmisión de datos. Equipos CIP de limpieza. Equipos informáticos y programas de control de almacén.

Productos y resultados

Área de recepción de materias primas y almacenamiento vegetal, preparado. Almacenamiento de vegetales hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares. Preparación de

pedidos externos de clientes. Actualización de los inventarios de materias primas entrantes y productos elaborados para control de stocks.

Información utilizada o generada

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. Documentos de control de entradas, salidas. Informes sobre existencias. Inventarios. Documentación de la expedición. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Realizar el acondicionamiento y exposición de productos hortofrutícolas (frutas hortalizas, setas y legumbres)

Nivel: 2
Código: UC0292_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Efectuar operaciones de acondicionamiento (deshuesado, pelado, troceado, descongelado y otras) y de selección de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) e ingredientes para su consumo en crudo como productos de cuarta gama frescos o venta directa, según especificaciones técnicas, cumpliendo las normativas aplicables de protección medioambiental y de seguridad alimentaria.

CR1.1 Los vegetales se seleccionan, en segunda revisión según destino, para la obtención de productos de cuarta gama o venta directa, mediante los equipos establecidos, comprobando que cumplen las características requeridas, considerando el índice de madurez, la fecha de caducidad del producto, tamaño, aspecto y otras.

CR1.2 Los vegetales destinados a consumo en crudo (comercialización o cuarta gama) se acondicionan por medio de las operaciones de deshuesado, pelado, troceado, encerado, escaldado, descongelación y otras, con medios manuales y/o eléctricos, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR1.3 Los ingredientes requeridos (especies, aditivos, entre otros), se seleccionan, según lo establecido para la obtención de preparados frescos vegetales, de forma que el producto resultante, cumpla con los requerimientos del mercado y la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

RP2: Efectuar la recogida y depuración de los residuos vegetales, almacenando los residuos según lo establecido para evitar la repercusión ambiental, siguiendo requerimientos establecidos y cumpliendo la normativa aplicable de protección medioambiental.

CR2.1 Los residuos generados en el acondicionamiento de vegetales se recogen, según lo establecido para cada uno de ellos.

CR2.2 Los residuos se almacenan en forma y lugar, siguiendo las instrucciones de la operación y las normas legales establecidas.

CR2.3 Los residuos se depositan en los lugares especificados, bien para su tratamiento o reciclado o eliminación, cumpliendo la normativa aplicable de protección medioambiental.

CR2.4 Los resultados obtenidos se registran, comunicando las desviaciones detectadas, de acuerdo con los requerimientos exigidos.

CR2.5 Los materiales y restos inorgánicos sobrantes del envasado se eliminan, depositándolos en el lugar establecido, cumpliendo la normativa aplicable de medio ambiente.

RP3: Preparar las piezas y los productos vegetales frescos, para el montaje de estanterías y expositores en despacho de atención al público, atendiendo los gustos del cliente.

CR3.1 La variedad de los productos vegetales frescos a exponer para su venta se determina, según especificaciones, así como el tiempo y las condiciones requeridas de conservación-exposición.

CR3.2 Los productos vegetales frescos para la venta se seleccionan, considerando el tiempo y las condiciones requeridas de conservación-exposición.

CR3.3 Las estanterías y expositores de productos vegetales frescos se montan, en función de las calidades y las necesidades de venta.

CR3.4 Los productos vegetales frescos para la venta se ubican en estanterías y expositores, de acuerdo con el tipo y categoría, según especificaciones, situando la información de los productos y precios en sitios visibles.

CR3.5 La información relativa a los productos en venta se incluye en estanterías y expositores, en función de sus características.

RP4: Efectuar las operaciones de cobro en la venta de productos vegetales 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.

CR4.1 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.

CR4.2 El precio final del producto vegetal 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.

CR4.3 Los productos vegetales 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.

CR4.4 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.

CR4.5 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.

CR4.6 El empaquetado y/o embalado de productos vegetales se ejecuta para su comercialización directa, 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.

CR4.7 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.

CR4.8 La devolución de los productos vegetales se tramita, procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionando el producto, de acuerdo con las normas internas establecidas por la organización.

CR4.9 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.

RP5: Envasar las materias primas vegetales que así lo requieran, para su comercialización como productos de cuarta gama, cumpliendo con la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR5.1 Los materiales, equipos y técnicas de envoltura (bolsas, bandejas, entre otras), se seleccionan, comprobando que cumplen los requerimientos para el producto a tratar en relación con la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CR5.2 Los productos de cuarta gama manipulados se disponen para su envasado (en bandejas, bolsas y tarrinas), etiquetado y almacenamiento a temperaturas óptimas de conservación para su distribución en fresco.

CR5.3 Los vegetales destinados a envasado y/o embandejado se dosifican en función del peso, tamaño, número de unidades, utilizando los equipos y materiales requeridos, verificando que permanecen dentro de los márgenes establecidos.

CR5.4 Los envases se cierran o sellan con los equipos establecidos, controlando que se ajusta a lo especificado para cada clase de producto, cumpliendo la normativa aplicable.

CR5.5 La información de las etiquetas se comprueba, verificando que está completa, de acuerdo con el tipo de producto y lote envasado.

Contexto profesional

Medios de producción

Sistemas de transporte: cintas, sinfines, carretillas, palas. Básculas, básculas-clasificadoras. Calibradoras. Desgranadoras, trilladoras, despuntadoras. Lavadoras, aspersoras, cepilladoras. Peladoras mecánicas, químicas. Deshuesadoras de frutos. Troceadoras, guillotinas, útiles de corte. Escaldadores, secadora-centrífuga, túnel de secado, equipos de concentración.

Productos y resultados

Acondicionamiento y selección de productos hortofrutícolas e ingredientes para su consumo como productos de cuarta gama frescos o venta directa. Recogida y depuración de los residuos vegetales. Operaciones de cobro en la venta de productos vegetales y/o servicios, efectuadas. Envasado de las materias primas vegetales, para su comercialización como productos de cuarta gama.

Información utilizada o generada

Manuales de utilización de equipos. Especificaciones de materias primas y productos. Resultados de pruebas de calidad. Manuales de procedimientos-instrucciones de trabajo. Partes, registros de trabajo e incidencias. Resultados de pruebas de calidad "in situ". Normativa aplicable de prevención de riesgos y medioambientales y de seguridad alimentaria.

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

OPERACIONES DE RECEPCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS (FRUTAS HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES) Y AUXILIARES

Nivel:	2
Código:	MF2568_2
Asociado a la UC:	UC2568_2 - EFECTUAR LA RECEPCIÓN Y EL CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS (FRUTAS HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES) Y MATERIAS AUXILIARES
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de preparación del área de trabajo de recepción de materias primas, almacenamiento y expedición de materias primas y auxiliares de producción de conservas vegetales, evitando contaminaciones, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y de seguridad alimentaria.
- CE1.1** Especificar los trabajos requeridos en la recepción, almacenamiento y expedición de materias primas y auxiliares que intervienen en el proceso de producción de conservas vegetales se planifican, indicando los controles que se llevan a cabo.
- CE1.2** Determinar cuándo y cómo se lleva a cabo la limpieza y desinfección de instalaciones y equipos que intervienen en el proceso de producción de conservas vegetales, diferenciando entre acciones preventivas y correctivas.
- CE1.3** Explicar las posibles deficiencias o peligros, biológicos y no biológicos que pueden observarse en las condiciones higiénicas de las instalaciones y equipos de recepción de materias primas, indicando su eliminación.
- CE1.4** En un supuesto práctico de preparación del área de trabajo de recepción de materias primas, almacenamiento y expedición de materias primas y auxiliares de producción de conservas vegetales, con unas condiciones establecidas:
- Señalizar el área de limpieza de las zonas de recepción, almacenamiento y expedición de materias primas y auxiliares de producción de conservas vegetales, colocando las señales reglamentarias, de acuerdo con los requerimientos de seguridad establecidos.
 - Ejecutar acciones preventivas y posibles correctoras, sin riesgos de contaminación, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambientales y de seguridad alimentaria.
- C2:** Aplicar técnicas de mantenimiento de primer nivel en las máquinas y equipos de recepción, almacenamiento y expedición de materias primas y auxiliares de producción de conservas vegetales, cumpliendo la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental.

CE2.1 Explicar las verificaciones que se llevan a cabo en el funcionamiento de los equipos y medios auxiliares utilizados en la recepción, almacenamiento y expedición de materias primas y auxiliares de producción de conservas vegetales, utilizando las herramientas correspondientes.

CE2.2 Especificar las posibles anomalías de funcionamiento en los equipos, tales como: depósitos, cámaras frigoríficas, congeladoras, básculas y medios de transporte internos: sinfín, elevadores, cintas, carretillas, pequeños vehículos autopropulsados, entre otros, indicando su causa.

CE2.3 En un supuesto práctico de mantenimiento de primer nivel de equipos de recepción almacenamiento y expedición de materias primas y auxiliares de producción de conservas vegetales, con unas condiciones establecidas:

- Detectar las posibles anomalías simples que afectan al funcionamiento de los equipos utilizados.
- Sustituir elementos especificados como de primer nivel en los equipos utilizados, de acuerdo con el plan de mantenimiento aplicable.
- Registrar la documentación referida al mantenimiento efectuado se cumplimenta.

C3: Aplicar técnicas en relación con las condiciones de llegada y salida de las mercancías en relación con su composición, cantidad, medios de protección y transporte externo.

CE3.1 Reconocer la documentación de que deben ir dotadas las mercancías entrantes y las expediciones.

CE3.2 Especificar 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.

CE3.3 Analizar los métodos de apreciación, medición y cálculo de cantidades.

CE3.4 Caracterizar los sistemas de protección de las mercancías.

CE3.5 Enumerar los distintos medios de transporte externo existentes y describir sus características y condiciones de utilización.

CE3.6 En un supuesto práctico de recepción o expedición de mercancías debidamente caracterizado:

- 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.

C4: Cumplimentar la documentación de recepción de hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares, recopilando información.

CE4.1 Explicar los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición.

CE4.2 Especificar la función, origen y destino e interpretar el contenido de los documentos utilizados al respecto.

CE4.3 En un supuesto práctico de recepción, expedición y de uso interno de almacén de productos vegetales en el que se proporciona información sobre mercancías entrantes y salientes, especificar los datos a incluir:

- Cursar órdenes de pedido y de compra.
- Cursar solicitudes de suministro interno, notas de entrega.
- Rellenar fichas de recepción, registros de entrada.

- Cursar órdenes de salida y expedición, registros de salida.
- Cursar albaranes.
- Cursar documentos de reclamación y devolución.

C5: Aplicar técnicas de operaciones previas (selección, limpieza, lavado) de los productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres), considerando la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CE5.1 Valorar la importancia de una preparación normalización de las materias primas en el conjunto del proceso de elaboración.

CE5.2 Identificar las características que deben tener las distintas materias primas, en relación con su selección y preparación.

CE5.3 Describir los diferentes métodos (manuales y mecanizados) de selección y limpieza, lavado de las frutas y hortalizas, señalando, en cada caso, los equipos y las condiciones de operación.

CE5.4 En un supuesto práctico de preparación de materias primas vegetales debidamente definido:

- Evaluar las características del producto entrante.
- Operar los equipos, consiguiendo los parámetros de operación con la calidad del producto requerida.
- Organizar la ejecución de las operaciones manuales de limpieza, lavado.
- Aplicar las medidas específicas de higiene y seguridad en la manipulación de los productos y manejo de los equipos.
- Contrastar las características del producto saliente en relación con sus especificaciones y, en su caso, deducir medidas correctoras.

C6: Evaluar la importancia de las diversas técnicas de toma de muestras para el control de la calidad de las materias primas hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres).

CE6.1 Explicar los diferentes procedimientos y formas de toma de muestras de materias primas empleadas en la industria conservera y reconocer y manejar el instrumental asociado.

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

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

CE6.4 En un supuesto práctico de toma de muestras de materias primas y auxiliares, a partir de unas condiciones establecidas:

- Interpretar el protocolo de muestreo.
- Elegir y preparar el instrumental apropiado.
- Realizar las operaciones para la obtención y preparación de las muestras en los lugares, forma y momentos adecuados.
- Identificar y trasladar las muestras.
- Llevar a cabo los análisis físico-químicos básicos a fin de valorar y calificar las materias primas.
- Registrar los resultados de los análisis y comparar estos con las especificaciones establecidas en el manual de procedimientos.

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

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

Otras Capacidades:

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

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

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Reconocer el proceso productivo de la organización.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Contenidos

1 Preparación y mantenimiento de equipos en la recepción, productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares

Concepto y niveles de limpieza de instalaciones: medidas de higiene y seguridad en instalaciones y maquinaria.

Tipos de limpieza: limpieza física, química, microbiológica.

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

Fases y secuencias de operaciones de limpieza.

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

Instalaciones y maquinaria utilizadas: distribución de espacios en salas de en salas de recepción, almacenamiento y expedición de conservas vegetales.

Equipos utilizados en la recepción, almacenamiento y expedición de conservas vegetales: composición y funcionamiento.

Mantenimiento de primer nivel de equipos de recepción de productos hortofrutícolas.

Puesta a punto de equipos de equipos de recepción.

2 Recepción de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares

Materias primas que intervienen en las principales elaboraciones y preparaciones de la industria conservera: verduras y hortalizas, legumbres y cereales, frutas y frutos, sustancias conservantes y estabilizantes, agua.

Características de las materias primas principales en la industria conservera: materias muy perecederas, perecederas, poco perecederas, materias preparadas para una media duración.

Características de las materias auxiliares en la industria conservera: tipos de materias auxiliares utilizados en la industria conservera.

Caducidad de las materias auxiliares: características.

Controles y registros de entrada con vistas a la trazabilidad de las conservas elaboradas.

Proceso de recepción de materias primas en la industria conservera: operaciones y comprobaciones generales en recepción.

Documentación de recepción de materias primas; medición y pesaje de cantidades; protección de las mercancías; graneles y envasados.

Aspecto sanitario y visual; tipos y condiciones de contrato.

3 Selección y operaciones previas (lavado y gestión de residuos) de los productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres)

Operaciones de acondicionamiento de frutas y hortalizas: selección, limpieza, eliminación de partes, división, escaldado.
Métodos manuales; características.
Métodos mecanizados; equipos y máquinas.
Métodos mixtos.
Controles de calidad, ritmo y seguridad.
Eliminación de partes, división o troceado, escaldado.
Recogida de subproductos (aprovechamiento) y deshechos.
Factores de incidencia sobre el medio ambiente.
Clasificación de los residuos generados: respecto al origen, al aprovechamiento y a la necesidad de depuración o gestión.

4 Control de calidad de las materias primas y auxiliares que intervienen en el proceso de producción de conservas vegetales

Determinación rápida de control de calidad de materias primas vegetales.
Valoración: aceptación o rechazo de la materia prima recepcionada.
Control de calidad de las materias primas: procedimientos de toma de muestras de materias primas.
Técnicas de muestreo: análisis de materias primas en la industria conservera.
Procedimientos de toma de muestras de materias primas en la industria conservera.
Sistemas de identificación de las muestras al laboratorio de las materias primas de conservas vegetales.
Fundamentos físico-químicos para la determinación de parámetros de calidad: métodos de análisis.
Determinaciones químicas básicas de materias primas en la industria conservera.
Determinaciones inmediatas de control de calidad de las materias primas.
Instrumental utilizado en las pruebas y ensayos rápidos.
Identificación de la muestra.
Evaluación de resultados de las pruebas y ensayos.
Seguimiento de la trazabilidad.

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 operaciones de recepción y control de calidad de productos hortofrutícolas (frutas hortalizas, setas y legumbres) y auxiliares, 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

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS (FRUTAS HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES) FRESCOS Y EXPEDICIÓN DE PRODUCTOS VEGETALES

Nivel:	2
Código:	MF2569_2
Asociado a la UC:	UC2569_2 - EFECTUAR EL ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS HORTOFRUTÍCOLAS FRESCOS (FRUTAS, HORTALIZAS, SETAS Y LEGUMBRES), Y EXPEDICIÓN DE OTROS PRODUCTOS VEGETALES
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar los procedimientos de almacenamiento de materias vegetales, indicando las ubicaciones, tiempos, medios, itinerarios y técnicas de manipulación de las mercancías.

CE1.1 Caracterizar los distintos sistemas de almacenamiento utilizados en la industria alimentaria y explicar ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.

CE1.2 Describir las características básicas, prestaciones, operaciones de manejo y mantenimiento de los equipos de carga, descarga, transporte y manipulación interna de mercancía, más utilizados en almacenes de productos alimentarios.

CE1.3 Relacionar los medios de manipulación con las mercancías tipo, justificando dicha relación en función de las características físicas y técnicas de ambos.

CE1.4 Describir las medidas generales de seguridad que debe reunir un almacén de acuerdo con la normativa vigente.

CE1.5 En un supuesto práctico de almacenamiento de materias vegetales en el que se proporcionan las características de un almacén, el espacio y los medios disponibles y los tipos de productos a almacenar o suministrar:

- Determinar las áreas donde se realizará la recepción, almacenaje, expedición y esperas.
- Determinar la ubicación de cada tipo de producto.
- Determinar los itinerarios de traslado interno de los productos.
- Determinar los medios de carga, descarga, transporte y manipulación.
- Determinar los cuidados necesarios para asegurar la integridad y conservación de los productos.
- Determinar las medidas de seguridad aplicables durante el manejo de las mercancías.
- Preparar las máquinas, útiles y herramientas para el almacenamiento de productos hortofrutícolas.
- Controlar parámetros físicos de las cámaras en la conservación de frutas y hortalizas.

C2: Aplicar los procedimientos de control de existencias de productos hortofrutícolas y elaboración de inventarios.

CE2.1 Relacionar los sistemas y soportes de control de almacén más característicos de la industria alimentaria con sus aplicaciones.

CE2.2 Relacionar la información generada por el control de almacén con las necesidades de otras unidades o departamentos de la empresa.

CE2.3 Explicar los conceptos de stock máximo, óptimo, de seguridad y mínimo, identificando las variables que intervienen en su cálculo.

CE2.4 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

CE2.5 En un supuesto práctico de control de existencias y elaboración de inventarios de materias vegetales, para el que se proporciona información sobre los movimientos de un almacén:

- Obtener datos del estocage disponible.
- Obtener datos de los suministros pendientes.
- Obtener los pedidos de clientes en curso.
- Obtener los suministros internos servidos.
- Obtener los productos expedidos.
- Obtener devoluciones.

CE2.6 Contrastar el estado de las existencias con el recuento físico del inventario y apreciar las diferencias y sus causas.

C3: Utilizar los equipos y programas informáticos de control de almacén de productos hortofrutícolas, diferenciando sus utilidades.

CE3.1 Instalar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE3.2 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones instaladas.

CE3.3 En un supuesto práctico de control de almacén de materias vegetales en el que se proporciona información 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 los documentos de control de almacén resultantes, archivándolos e imprimiéndolos.
- Elaborar el inventario de existencias, archivándolos e imprimiéndolos.

C4: Clasificar las mercancías en los pedidos externos de productos hortofrutícolas de acuerdo con las características y necesidades de almacenaje.

CE4.1 Describir los procedimientos de clasificación de mercancías alimentarias.

CE4.2 Aplicar los criterios de clasificación en función de la caducidad, utilidad, tamaño, resistencia y otras características.

CE4.3 Interpretar sistemas de codificación.

CE4.4 Asignar códigos de acuerdo con el sistema establecido y efectuar el marcaje de las mercancías.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.3.

Otras Capacidades:

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

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

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Reconocer el proceso productivo de la organización.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos

1 Preparación y mantenimiento de equipos de almacenamiento de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres) y materias auxiliares

Concepto y niveles de limpieza de almacenes hortofrutícolas: medidas de higiene y seguridad en instalaciones y maquinaria.

Tipos de limpieza de almacenes y cámaras frigoríficas: limpieza física, química, microbiológica.

Procesos y productos de limpieza, desinfección, desinsectación, desratización, según normativa aplicable.

Fases y secuencias de operaciones de limpieza de almacenes, cámaras y frigoríficos.

Soluciones de limpieza: propiedades, utilidad, incompatibilidades, precauciones; normativa aplicable.

Instalaciones y maquinaria utilizadas en el almacenamiento de productos hortofrutícolas: distribución de espacios en el almacenamiento.

Equipos utilizados en el almacenamiento; composición y funcionamiento.

Mantenimiento de primer nivel de equipos de almacenamiento: mantenimiento preventivo y correctivo.

Puesta a punto de equipos.

2 Control de almacén de productos hortofrutícolas

Control ambiental en los almacenes: temperatura, aireación, humedad, gases, atmósfera controlada.

Revisión periódica "in situ": comprobaciones.

Documentación interna: registros de entradas y salidas.

Control de existencias, stocks de seguridad, estocaje mínimo, rotaciones, inventarios.

Aplicaciones informáticas al control de almacén: programas informáticos para el control de almacén, registro de transporte, movimientos y control de las materias.

Manejo de equipos portátiles de transmisión de datos.

Factores de conservación de frutas: respiración, maduración, etileno.

Control de parámetros en la conservación de frutas y hortalizas en cámaras: temperatura, humedad, aireación, modificación de los gases.

3 Preparación de pedidos externos y expedición de productos hortofrutícolas

Preparación de pedidos externos; características; documentación.

Descarga de materias primas en el proceso de recepción.

Manejo de máquinas y equipos en el proceso de recepción.

Documentación de entrada y de salida y expedición.

Composición y preparación de un pedido.

Protección de las mercancías.

Transporte externo de conservas vegetales: condiciones y medios de transporte.

Sistemas de almacenaje, tipos de almacén.

Clasificación y codificación de mercancías: criterios de clasificación, técnicas y medios de codificación.

Procedimientos y equipos de traslado y manipulación internos: métodos de descarga, carga.

Sistemas de transporte y manipulación interna.
Composición, funcionamiento y manejo de los equipos.
Condiciones generales de conservación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el almacenamiento de productos hortofrutícolas (frutas hortalizas, setas y legumbres) frescos y expedición de productos vegetales, 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

Acondicionamiento y exposición de productos hortofrutícolas (frutas hortalizas, setas y legumbres)

Nivel:	2
Código:	MF0292_2
Asociado a la UC:	UC0292_2 - Realizar el acondicionamiento y exposición de productos hortofrutícolas (frutas hortalizas, setas y legumbres)
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las técnicas de selección y acondicionamiento (deshuesado, pelado, troceado, escaldado, descongelado y otras) de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres), como productos de cuarta gama o como producto para la venta, considerando la normativa aplicable de seguridad alimentaria.

CE1.1 Indicar las características de selección de productos hortofrutícolas, según destino como cuarta gama o destinado a la venta directa.

CE1.2 Identificar las características que deben tener las distintas materias primas en relación con su selección y preparación.

CE1.3 Especificar cuáles son las características de los productos vegetales, en las cinco gamas de productos vegetales.

CE1.4 Describir los diferentes métodos (manuales y mecanizados) de selección y preparación de las frutas y hortalizas, señalando, en cada caso, los equipos y las condiciones de operación.

CE1.5 Describir los subproductos y desechos generados, su utilidad y los métodos de separación y recogida.

CE1.6 En un supuesto práctico de acondicionamiento de materias primas vegetales:

- Evaluar las características del producto entrante.
- Operar los equipos, consiguiendo los parámetros de operación con la calidad del producto requerida.
- Organizar la ejecución de las operaciones manuales.
- Aplicar las medidas específicas de higiene y seguridad en la manipulación de los productos y manejo de los equipos.
- Contrastar las características del producto saliente en relación con sus especificaciones y, en su caso, deducir medidas correctoras.

C2: Aplicar las técnicas de elaboración de productos de cuarta gama, manteniendo el control de frío y la calidad e higiene requeridas según normativa aplicable.

CE2.1 Describir las técnicas de selección, lavado y troceado utilizadas en la preparación de verduras y hortalizas con destino a cuarta gama.

CE2.2 Determinar las condiciones ambientales y personales que deben mantenerse en la manipulación y preparación de los vegetales de cuarta gama.

CE2.3 En un supuesto práctico de elaboración de vegetales de 4ª gama debidamente definido:

- Reconocer los ingredientes y componentes del producto.

- Preparar cada componente con la técnica y utensilios requeridos para trocear y presentar el producto según especificaciones.
- Asignar las operaciones de mezclado o composición de los ingredientes.
- Organizar el grupo de alumnos-operarios manuales y dotarlos de la vestimenta y protección requeridas.
- Mantener, en todo momento, la temperatura ambiente y del producto en los límites señalados en las condiciones del proceso.
- Operar los equipos, consiguiendo los parámetros operativos requeridos.
- Aplicar las medidas de higiene y calidad que requiere el producto.
- Contrastar las características del producto saliente en relación con sus especificaciones y, en su caso, deducir las medidas correctoras.

C3: Analizar los riesgos y las consecuencias sobre el medio ambiente derivados de los residuos vegetales, considerando su repercusión ambiental.

CE3.1 Identificar los factores de incidencia sobre el medio ambiente los residuos vegetales, considerando su repercusión ambiental.

CE3.2 Clasificar los distintos tipos de residuos vegetales, generados de acuerdo con su origen, estado, reciclaje y necesidad de depuración.

CE3.3 Reconocer los efectos ambientales de los residuos, contaminantes y otras afecciones originadas por los residuos vegetales.

CE3.4 Justificar la importancia de las medidas de protección ambiental obligatorias y voluntarias.

CE3.5 Identificar la normativa aplicable medioambiental, externa e interna, aplicable a las distintas actividades.

C4: Presentar y disponer estanterías y expositores de productos vegetales frescos.

CE4.1 Describir el proceso general de preparación de vitrinas y escaparates.

CE4.2 Montar estanterías que resulte, práctica y con facilidad de venta, explicando el proceso seguido.

CE4.3 Verificar la colocación de carteles y precios.

CE4.4 Comprobar la calidad y acabado de los productos expuestos.

CE4.5 Especificar las características de los elementos de exposición de frutas y hortalizas: estanterías, anaqueles, vitrinas.

CE4.6 Indicar cuáles son las alteraciones más frecuentes de las frutas.

CE4.7 En un supuesto práctico de preparación de estanterías y expositores de productos vegetales frescos para venta directa de producto al cliente, a partir de unas condiciones dadas:

- Preparar los expositores o vitrinas con vegetales frescos, teniendo en cuenta las condiciones de conservación de cada producto.
- Verificar el estado y colocación de carteles y precios.
- Comprobar el acabado y la calidad física y organoléptica del producto expuesto.
- Preparar paquetes o envoltorios que aseguren la integridad del producto durante su transporte por el cliente.

C5: Aplicar técnicas de envasado, (embolsado y embandejado, entre otros), embalaje y etiquetado de productos de cuarta gama, en fresco, cumpliendo la normativa aplicable.

CE5.1 Explicar las características de los equipos específicos de embolsado y embandejado, de productos vegetales en fresco, según normativa aplicable.

CE5.2 Indicar las características que debe figurar en el etiquetado de productos vegetales envasados.

CE5.3 Especificar los procesos de embolsado y embandejado, indicando como se controlan.

CE5.4 En un supuesto práctico de embolsado y embandejado de productos de cuarta gama, con unas condiciones establecidas:

- Efectuar el calibrado de frutas y hortalizas.
- Clasificar las frutas y hortalizas, atendiendo a la categoría.
- Examinar el cerrado y sellado del envase, indicando las comprobaciones que se deben efectuar.
- Revisar los útiles y materiales de envasado, etiquetado y empaquetado, comprobando que reúnen las características requeridas.
- Almacenar los productos vegetales frescos, controlando las características de conservación, para ampliar la vida útil de los productos.

C6: Aplicar procedimientos de cobro en las operaciones de venta de productos vegetales, manejando los equipos y modalidades de cobro según el canal de comercialización.

CE6.1 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.

CE6.2 Explicar el manejo de dispositivos electrónicos habitualmente utilizados en las operaciones de cobro de ventas de productos vegetales, demostrando habilidad en el uso.

CE6.3 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.

CE6.4 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.

CE6.5 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.

CE6.6 Describir documentación justificativa de venta: "albarán", "factura", "factura simplificada", "justificante de entrega", "recibo", "documentación logística" u otros documentos, explicando sus características.

CE6.7 Explicar el procedimiento en las operaciones de arqueo de caja y cierre, ejemplificando el proceso a partir de una situación dada.

CE6.8 En un supuesto práctico de cobro de productos vegetales, 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 vegetal por el paso del lector de códigos e informar del precio final de la venta.
- Efectuar el cobro a través de diferentes medios y realizar la devolución de efectivo en su caso.
- Aplicar durante todo el proceso los principios de custodia y cuidado de los diferentes medios de cobro.
- Ejecutar el correspondiente arqueo y cierre de caja.
- Informar al superior jerárquico de los posibles descuadros e incidencias.

C7: Aplicar técnicas de empaquetado, embalado a los productos vegetales.

CE7.1 Identificar ventajas e inconvenientes que poseen los dispositivos de seguridad y antihurto, ejemplificando su uso en productos con características heterogéneas.

CE7.2 Usar elementos de seguridad y sistemas antihurto demostrando habilidad en su incorporación y retirada de los productos vegetales.

CE7.3 Describir la información que recogen las etiquetas y el código EAN, justificando su utilidad en la normalización de criterio.

CE7.4 En un supuesto práctico de etiquetado de productos, a partir de unos productos dados de diferentes características y un listado de etiquetas:

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

CE7.5 Describir características de materiales de embalaje y empaquetado como: "cajas", "envases", "papeles", "cartones", "separadores", "cercos", "bolsas de almohadillado inflables", "espumas", "redes", "blisters" u otros elementos, ejemplificando su utilidad para productos con requisitos de manipulación y conservación.

CE7.6 Usar elementos de embalado y empaquetado demostrando habilidad en la manipulación de productos con características heterogéneas.

CE7.7 En un supuesto práctico de embalado y empaquetado de productos vegetales de características heterogéneas -frágiles, voluminosos u otras características- con elementos de seguridad incorporados:

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

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.3; C4 respecto a CE4.7, C5 respecto a CE5.4; C6 respecto a CE6.8; C7 respecto a CE7.4 y CE7.7.

Otras Capacidades:

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

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

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Reconocer el proceso productivo de la organización.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos

1 Selección y acondicionamiento de productos hortofrutícolas (frutas, hortalizas, setas y legumbres), como productos de cuarta gama o como producto para la venta

Clasificación de frutas y hortalizas.

Características de productos vegetales: de I Gama, de II Gama, de III gama, de IV Gama y de V Gama.

Operaciones de acondicionamiento de frutas y hortalizas: selección, limpieza, eliminación de partes, división, escaldado.

Métodos: métodos manuales. Características.

Métodos mecanizados. Equipos y máquinas.

Métodos mixtos.

Controles de calidad, ritmo y seguridad.

Eliminación de partes, división o troceado, escaldado.

Recogida de subproductos (aprovechamiento) y deshechos.

Factores de incidencia sobre el medio ambiente.

Clasificación de los residuos generados respecto a: origen, aprovechamiento y a la necesidad de depuración o tratamiento.

2 Acondicionamiento de verduras para obtener productos de cuarta gama, controlando el troceado y dosificación

Productos de cuarta gama: definición y utilización de verduras de cuarta gama. El mercado de las verduras frescas.

Preparación: selección, lavado, deshidratación, troceado.

Condiciones ambientales en la planta de preparación.

Manipulación de vegetales de cuarta gama. Equipos e instalaciones.

Productos de cuarta gama. Ingredientes.

3 Presentación de estanterías y expositores

Características ambientales del lugar de venta de frutas y hortalizas: suelos, ventilación, iluminación.

Características de los elementos de exposición de frutas y hortalizas: estanterías, anaqueles, vitrinas.

Condiciones de conservación de los productos vegetales frescos.

Tiempo de vida útil de los productos vegetales frescos.

Control de calidad del producto de frutería: el fruto y su maduración.

La publicidad en el punto de venta.

Técnicas de rotulación de carteles.

Técnicas de preparación de envoltorios.

Normativa de calidad aplicable de frutas y hortalizas: clasificación, categorías.

4 Características del envasado de productos de cuarta gama

Equipos específicos de embolsado y embandejado y etiquetado. Características.

Útiles y materiales de envasado, etiquetado y empaquetado: bolsas, bandejas. Características.

Procesos de embolsado y embandejado. Características.

Comprobaciones de envasado: dosificación del producto, muestreo y pesado posterior.

Cerrado y sellado del envase. Características.

Envasado con gas inerte: características, tipos de gases inertes (nitrógeno, dióxido de carbono, oxígeno, entre otros).

Embalajes específicos.

Alteraciones más frecuentes en las frutas.

Normativa aplicable de envasado de frutas y hortalizas.
Calibrado y categorías de frutas y hortalizas: características.

5 Gestión de cobro y pago en las operaciones de venta de productos vegetales

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

Medios de pago en comercio físico y virtual.

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

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

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

El arqueo y el cierre de caja.

Aplicaciones informáticas de gestión de cobro.

Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

Normativa de servicios de pago.

Normativa aplicable de competencia desleal y publicidad.

Normas de atención al cliente.

6 Empaquetado, etiquetado, embalaje y dispositivos de seguridad y antihurto de productos vegetales

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

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

Dispositivos de seguridad y antihurto: tipología y características.

Productos con elevado riesgo de hurto: protección adicional.

La importancia del empaquetado y embalado de productos: técnicas y tipología.

Características de los materiales para el empaquetado y embalado de productos.

La imagen corporativa a través del empaquetado de los productos.

7 Cierre de los envases de vegetales de cuarta gama con hermeticidad

Equipos y maquinaria de cerrado y embalaje de conservas y elaborados vegetales.

Cerradoras; etiquetadoras.

Características y funcionamiento de una línea de embalaje: cerrado y sellado de envases de conservas vegetales y elaborados vegetales.

Equipos y maquinaria de cierre: tipos y características, cerrado manual, cerrado automático.

Equipos de embolsado a vacío, envoltura, embandejado y empaquetado.

Regulación y manejo de cerradoras, en función del tipo y tamaño del envase.

Regulación y manejo de cierres bandejas y bolsas.

Mantenimiento y control del cerrado, instrumental y equipos informatizados de análisis y control de envases.

Clases de tapas o cubiertas: relación con el tipo de envase y la presentación comercial.

Proceso de cierre: mantenimiento del ritmo y disponibilidad de tapas o cubiertas.

Envases y materiales para el embalaje de conservas y elaborados vegetales: medidas para la protección y conservación de los envases.

Características del etiquetado de los productos vegetales envasados en fresco.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las operaciones de dosificación, llenado y cerrado de conservas vegetales, zumos y platos cocinados, que se acreditará mediante una de las 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.