I.- Datos Generales

Código: **Título:**
NUCOM006.01 Preparación de pescados y mariscos para su venta en tiendas de autoservicio

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan el área de exhibición, reciben los pescados y mariscos para su almacenaje y acomodo, obtienen cortes y disponen de pescados y mariscos en el área de exhibición y atienden al cliente en el departamento de pescados y mariscos.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:
Comercio

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el D.O.F.:**
14/08/2008	04/11/2008

Nivel de Competencia:
Dos
Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.
Depende de las instrucciones de un superior.
Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

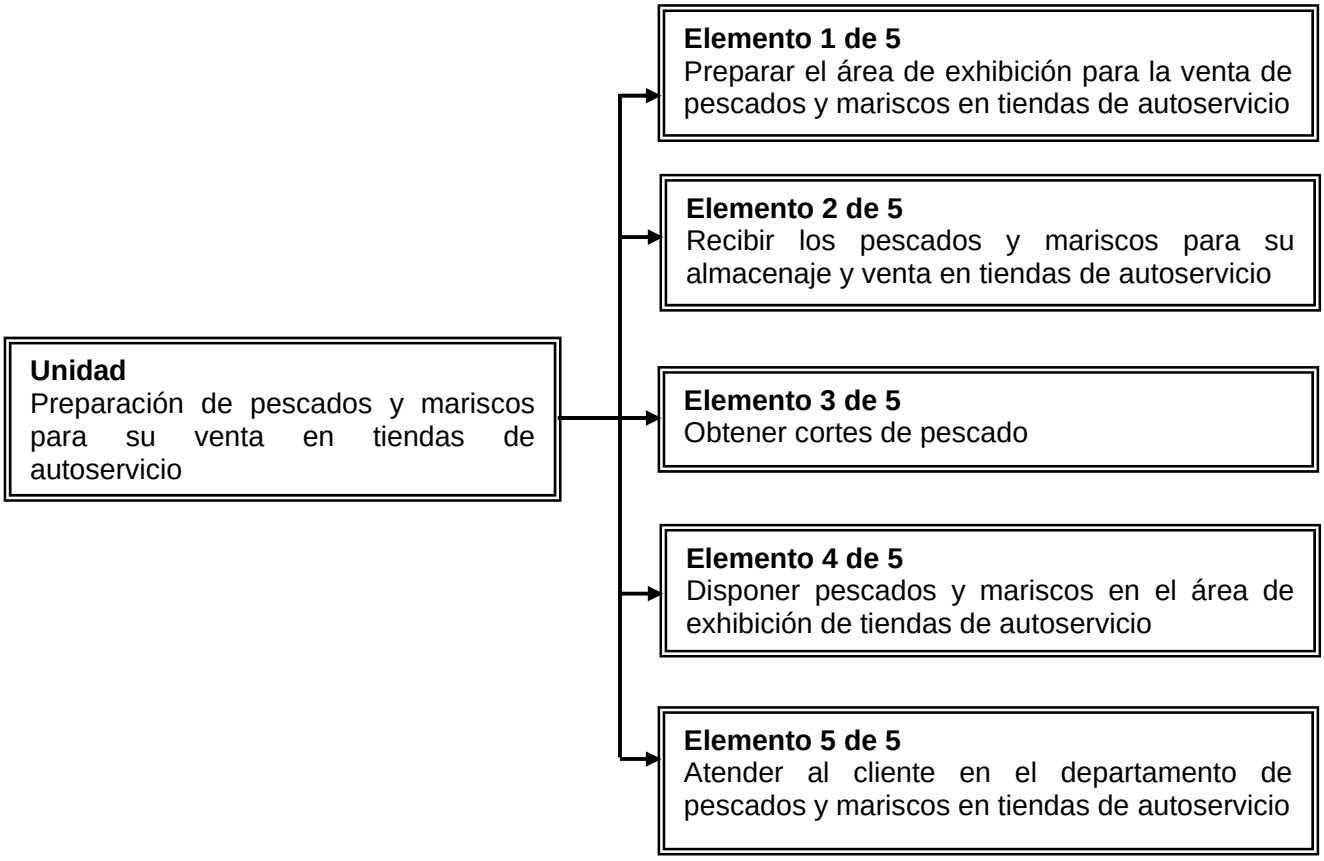
Módulo Ocupacional	**Clave del Módulo**
Expendedores de carne y sus derivados	0711-04

Ocupaciones:	**Código:**
Dependiente de Pescadería y Marisquería	0711-04-02

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector: 46 Comercio al por menor
Subsector: 461 Comercio al por menor de alimentos, bebidas y tabaco
Rama: 4611 Comercio al por menor de alimentos
Subrama: 46112 Comercio al por menor de carnes
Clase: 461123 Comercio al por menor de pescados y mariscos

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

II.- Perfil de la NTCL



III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código: **Unidad:**

NUCOM006.01 Preparación de pescados y mariscos para su venta en tiendas de autoservicio

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 5	E0160	Preparar el área de exhibición para la venta de pescados y mariscos en tiendas de autoservicio

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Limpia el área de exhibición:
   - Utilizando botas, guantes, mandil y faja;
   - Retirando el hielo sucio con la pala de plástico;
   - Lavándola con jabón desengrasante hasta retirar manchas y suciedad visible;
   - Enjuagándola con agua limpia hasta dejarla sin restos de jabón desengrasante, y;
   - Sanitizándola con productos químicos autorizados por el departamento de pescados y mariscos y de acuerdo con la cantidad especificada por el proveedor.

2. Limpia el área de procesos de corte de pescados y mariscos:
   - Lavando la mesa de trabajo, al inicio de cada proceso y al final del turno;
   - Sanitizándola con productos químicos autorizados por el departamento de pescados y mariscos y de acuerdo con la cantidad especificada por el proveedor;
   - Lavando paredes, pisos y coladeras del área de procesos con jabón desengrasante hasta retirar manchas y basura, y;
   - Enjuagándola con agua limpia hasta dejarla sin restos de jabón desengrasante.

3. Limpia los utensilios de trabajo:
   - Lavando con el cepillo de cerdas duras y con jabón desengrasante cuchillos, machetes, guías de corte, carritos/contenedores de hielo y escamadores antes, durante y al final del turno;
   - Enjuagándolos con agua limpia hasta dejarlos sin restos de jabón desengrasante;
   - Sumergiéndolos de un minuto a minuto y medio en una solución sanitizante;
   - Rociando los carritos/contenedores de hielo con solución sanitizante;
   - Secándolos al aire ambiente una vez lavados y sanitizados, y;
   - Limpiando la báscula y la emplayadora con una toalla limpia y húmeda hasta dejarlas libres de suciedad y polvo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El área de exhibición verificada:
   - Está limpia, exenta de malos olores y con hielo limpio, y;
   - Presenta preciadores en las vitrinas y exhibidores determinados por el establecimiento.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Persona accidentada en el área de trabajo.
2. Corto circuito en las instalaciones eléctricas del área de trabajo.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Verificar la gravedad de la lesión y seguir el procedimiento establecido por la tienda para la situación.
2. Alejarse del área y avisar lo acontecido a la gerencia y al personal de mantenimiento.

PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Jugar con los cuchillos y los machetes cuando se está trabajando en el área de procesos.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Cooperación:	La manera en que se coordina oportunamente con sus compañeros para el acondicionamiento y limpieza de sus áreas.
2. Limpieza:	La manera en que su presentación personal es pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto y cubierto completamente así como con ropa limpia; con las uñas limpias, recortadas y sin esmalte; y, sin joyería en manos, cuello y orejas

GLOSARIO

1. Área de exhibición:	Se refiere al espacio asignado por la tienda para la venta y exhibición de los pescados y mariscos.
2. Área de procesos:	Es el lugar en donde se realizan los cortes de pescados y mariscos.

3. Emplayadora: Es el aditamento utilizado para cubrir con una película transparente y adherible la charola de empaque de los pescados, empanizados y mariscos.

4. Escamadores: Son aditamentos dentados que son utilizados para quitar más fácilmente las escamas a los pescados.

5. Guías de corte: Es la herramienta que es utilizada para el rebanado del pescado.

6. Preciador: Es la cartulina/marbete en donde está incluido el precio del kilogramo/pieza del producto.

7. Sanitizar: Es la acción realizada para eliminar bacterias causantes de enfermedades mediante el uso de productos químicos autorizados por el establecimiento.

8. Utensilios de trabajo: Está compuesto por charolas, cuchillería, pinzas, carritos de hielo/contenedores, pala de plástico, cepillos, mangueras, escobas, jaladores, guantes, báscula, emplayadora y tarjas.

Referencia	Código	Título
2 de 5	E0161	Recibir los pescados y mariscos para su almacenaje y venta en tiendas de autoservicio

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa el transporte en el que vienen los pescados y mariscos:
   - Corroborando que la caja en la se transportan está limpia.

2. Verifica las condiciones del producto a recibir:
   - Constatando con un termómetro que el producto se encuentra en un rango de 0º a 4º C para los productos frescos y –15º a –18º C para los congelados;
   - Revisando que los pescados y mariscos congelados vengan empacados y sin restos de sangre sobre el hielo, y;
   - Corroborando en el empaque de origen del producto el número de lote, la fecha de caducidad y la fecha de elaboración/empaque de los productos.

3. Verifica el estado físico de pescados y mariscos frescos:
   - Constatando la firmeza de su carne al aplicar una ligera presión en ella;
   - Corroborando que los pescados tengan los ojos cristalinos y claros, y que el color de agallas sea rojizo/rosado, y;
   - Revisando que los mariscos se encuentren libres de manchas obscuras y su caparazón sin fracturas.

4. Verifica la cantidad de producto recibido:
   - Cotejando que esté de acuerdo a lo descrito en la factura.

5. Etiqueta el producto recibido:
   - De acuerdo a la fecha en la que se recibió, y;
   - Conforme al método de primeras entradas y primeras salidas.

6. Traslada los pescados y mariscos al área de refrigeración:
   - Inmediatamente después de pesarlos, y;
   - Utilizando faja, chamarra, botas, guantes y mandil.

7. Almacena los pescados y mariscos frescos y congelados:
   - Conservando los pescados y mariscos frescos en contenedores con una capa de hielo en la cámara de refrigeración/área asignada;
   - Acomodando los productos congelados en la cámara de congelación/área asignada, y;
   - Siguiendo el cuadraje/acomodo de acuerdo al tipo de cámara y a lo determinado por el establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los pescados y mariscos frescos y congelados almacenados:
   - Están clasificados y acomodados de acuerdo a su especie y consistencia, y;
   - Corresponden con el método de primeras entradas y primeras salidas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Conservación de los pescados y mariscos frescos.	Conocimiento
2. Acciones realizadas para la descongelación de los pescados y mariscos.	Conocimiento

3.	Casos en los que no se deben recibir los pescados o mariscos frescos y congelados.	Conocimiento
4.	Acciones a realizar cuando el transporte en el que se trasladan los productos no está limpio.	Conocimiento

PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Exceder el límite de carga establecida en el estibaje de los pescados y mariscos.

GLOSARIO

1.	Agallas:	Son las branquias del pescado.
2.	Área de refrigeración:	Es el lugar destinado al almacenaje y conservación de los productos frescos y congelados.
3.	Cuadraje de la cámara:	Es la forma de acomodo de los productos determinada por la tienda.
4.	Estibaje:	Es la forma mediante la cual se apilan los productos en su almacenaje.
5.	Fecha de caducidad:	Es la vida útil del producto para su consumo.
6.	Número de lote:	Es el número de serie asignado al producto y que es determinado por el productor.
7.	Primeras entradas y primeras salidas:	Sistema de control de almacén en donde se establece que las primeras entradas de mercancía almacenada, serán las primeras salidas del mismo. También llamado método PEPS.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E0162	Obtener cortes de pescado

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Lava sus manos:
   - Con agua, jabón y desinfectante;
   - Secándose con toallas desechables/aire caliente;
   - Antes de comenzar labores, manipular vajilla limpia y alimentos crudos, cocidos y desinfectados, y;
   - Después de ausentarse del área de trabajo, manipular basura, sonarse la nariz, toser, rascarse, saludar de mano, ir al baño, manipular dinero, alimentos crudos y tocar las perillas/puertas de equipo sucio.

2. Obtiene el lomo/lonja del pescado:
   - Seleccionando la pieza a procesar de acuerdo al corte requerido y al método primeras entradas y primeras salidas;
   - Desescamando con el escamador el pescado de acuerdo a los requerimientos del establecimiento;
   - Retirando con el machete aletas y cabeza del pescado;
   - Sacando la lonja/lomo del pescado con el filetero de manera uniforme, y;
   - Quitando del pescado agallas y escamas de la pechuga y huesos.

3. Obtiene el rebanado/posta del pescado:
   - Limpiando con una toalla absorbente la panza del pescado hasta retirar restos de sangre;
   - Marcando los cortes en un rango de alrededor 2 cm., y;
   - Cortando con la guía de corte y el machete.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principales tipos de corte del pescado.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Desescamar:	Hace alusión a la acción de quitar las escamas al pescado.

2. Lomo/lonja del pescado: Refiere al corte del pescado limpio y sin espinas.

3. Rebanado/posta del pescado: Se le conoce así al corte diagonal en forma de rueda del pescado con hueso y piel.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E0163	Disponer pescados y mariscos en el área de exhibición de tiendas de autoservicio

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Empaca los empanizados, filetes de pescado y mariscos:
   - Acomodándolos en una charola de acuerdo con su tamaño, cantidad y especie;
   - Emplayando la charola hasta dejarla totalmente cubierta, y;
   - Etiquetándolos con la descripción de su especie, peso, vigencia y precio.

2. Exhibe los pescados, filetes de pescado y mariscos:
   - Colocando hielo limpio sobre la mesa/vitrina de exhibición sin cubrir el pescado;
   - Manteniendo la frescura de los pescados y mariscos con agua y hielo;
   - Seleccionando los pescados y mariscos de acuerdo a su olor, consistencia y su estado físico, y;
   - Colocando una capa de plástico entre el hielo y los filetes de pescado.

3. Resurte los filetes de pescado, empanizados y mariscos:
   - Conforme a las existencias y desplazamientos del producto, y;
   - Dejando solamente los productos con caducidad vigente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los empanizados, pescados, filetes de pescado, y mariscos exhibidos:
   - Se encuentran acomodados de acuerdo con la guía de mercadeo;
   - Están separados en productos cocidos y productos crudos, y;
   - Corresponden con el precio anunciado en el preciador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Rotación de productos de acuerdo a sus caducidades en vitrina de exhibición.	Conocimiento
2. Nivel de carga en muebles de exhibición.	Conocimiento
3. Características físicas que deben de presentar los pescados, filetes de pescado y mariscos para su exhibición.	Conocimiento
4. Función de la rehidratación de pescados y mariscos.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Desplazamientos:	Es el indicador de ventas de un producto.
2. Empanizados:	Son los pescados y mariscos procesados con pan molido.
3. Existencias:	Son las cantidades del producto almacenadas/en exhibición.
4. Guía de mercadeo:	Refiere a la estrategia adoptada por la empresa para la exhibición de los productos en venta.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E0164	Atender al cliente en el departamento de pescados y mariscos en tiendas de autoservicio.

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aborda al cliente en el departamento de pescados y mariscos:
   - Saludándolo cordialmente;
   - Preguntándole que es lo que requiere, y;
   - Sugiriéndole algún producto del departamento de acuerdo con sus requerimientos.

2. Atiende al cliente durante la venta en el departamento de pescados y mariscos:
   - Ofreciendole algún producto adicional que complemente su compra;
   - Comentándole sobre las ofertas y promociones del departamento;
   - Respondiendo sus dudas sobre la conservación del producto, y;
   - Entregándole el producto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La venta de pescados y mariscos realizada al cliente:
   - Contiene lo solicitado por el cliente, e;
   - Incluye la etiqueta con la descripción del precio y peso del producto.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial y cortés al cliente durante su compra en el departamento de pescados y mariscos.
2.	Perseverancia:	La manera en que insiste en la oferta de productos para que el cliente complemente su compra sin llegar a molestarlo.
3.	Tolerancia:	La manera en que se mantiene ecuánime durante la venta de productos aún cuando se presenten reclamos/peticiones insistentes por parte del cliente.

Anexo 1

Fecha límite para Actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
4 de noviembre de 2013	Sin vigencia