

Mejorando las Competencias Laborales



Subsector

Supermercados

Sector:
Comercio

The logo for SENCE, featuring a horizontal bar with a blue section on the left and a red section on the right, above the word "SENCE" in blue capital letters.

+ Oportunidades
+ Capaz
+ Empleo

chile valora

Comisión Sistema Nacional Certificación
de Competencias Laborales







ChileValora

Comisión del Sistema Nacional de Certificación de
Competencias Laborales

Proyecto de Competencias Laborales

6° Convocatoria

Primera edición, enero 2018

Impreso en Chile

Contacto: 224114800 - 6003001999

www.chilevalora.cl

Índice

Presentación

Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora)	/ 02
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)	/ 05

Definiciones

Proyecto de Competencias Laborales	/ 08
Objetivos de un Proyecto de Competencias	/ 08
Alcances de un Proyecto de Competencias	/ 09

Datos del área productiva

/ 12

Datos del Sector

/ 14

Resultados

/ 18

Mapas de Procesos	/ 19
Perfiles Ocupacionales	/ 24
Poblamiento del Marco de Cualificaciones	/ 28
Planes formativos	/ 32
Rutas formativo - laborales	/ 38

Conclusiones

/ 44



PRESENTACIÓN

La presente publicación, forma parte del trabajo que realiza la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora, para entregar lineamientos estratégicos y orientaciones claves para el desarrollo de las competencias laborales de las personas, de acuerdo a los requerimientos de los diversos sectores productivos del país.

En este marco, la certificación de competencias laborales es una herramienta clave para potenciar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras de nuestro país por medio del reconocimiento de su experiencia laboral, sus conocimientos, habilidades y destrezas sin importar cómo los hayan adquirido y considerando que muchos oficios se aprenden en la práctica y no necesariamente en un salón de clases. El proyecto que aquí se presenta, se circunscribe dentro del Subsector Supermercados, perteneciente al Sector Comercio e incorporó en su desarrollo los aprendizajes adquiridos de los últimos años en relación a los procesos de certificación de competencias laborales de modo que los perfiles elaborados dentro del proyecto, sean coherentes con los esfuerzos que se están realizando para la profesionalización de la industria y dar respuesta a la necesidad de mejorar indicadores de productividad, competitividad y equidad.

Asimismo, el presente proyecto viene a nutrir el catálogo de competencias laborales, con el levantamiento de los perfiles de Jefe de Personas y Encargado de Compras, como con la actualización de los perfiles de Maestro Panadero, Maestro Pastelero y Operador de Carnicería, elaborando para éstos planes formativos, pruebas de conocimientos y ubicando cada perfil dentro de una ruta formativo-laboral, para posibilitar el crecimiento de los trabajadores y trabajadoras.

Como dato relevante es importante destacar que el levantamiento y actualización de los perfiles señalados responde, además, a un alineamiento con el análisis realizado por la Agencia de Calidad e Inocuidad Alimentaria, en aquellos perfiles críticos asociados a la manipulación de alimentos en la industria de los supermercados.

Con los nuevos perfiles levantados y actualizados, se posibilitará la realización de procesos de evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en este ámbito, a partir de un estándar definido que ha sido concordado por los actores principales de este sector, a través de una metodología sistemática de diálogo social tripartito, con participación de los trabajadores, los empleadores y el Estado.

El certificado de competencias laborales que los trabajadores y trabajadoras obtengan a partir de estos perfiles, les permitirá acreditar ante el mercado lo que saben hacer, ampliando sus perspectivas laborales y su empleabilidad; al mismo tiempo que se provee a la industria de un documento oficial que asegura que un trabajador o trabajadora cuenta con las competencias necesarias para desenvolverse adecuadamente en la labor encomendada. Sumado a ello, la certificación se constituye como una herramienta de reconocimiento social, ya que es el Estado quien reconoce su valía y dignidad por medio de este certificado. En esta perspectiva, el paso que se ha dado al levantar, construir y materializar los perfiles laborales y sus productos asociados que se detallan en este documento, es un logro país que debe aprovecharse ya que se trata de bienes públicos, contruidos mediante un ejercicio de diálogo social, que resultan claves para la gestión de personas al interior de las empresas, posibilitan orientar cursos de capacitación pertinentes, y son un insumo relevante para el diseño curricular en la educación técnico profesional.

De esta forma, ChileValora realiza una contribución concreta a la articulación de los distintos subsistemas que integran la formación para el trabajo, permitiendo a las personas transitar a través de rutas formativo laborales y procesos de reconocimiento de sus aprendizajes previos a lo largo de toda su vida.

Ricardo Mewes
Presidente ChileValora

Juan Moreno
Vicepresidente ChileValora

Ximena Concha Bañados
Secretaria Ejecutiva de ChileValora



Presentación



La necesidad de insertar los principios del aprendizaje a lo largo de la vida, ocupa un carácter primordial en la política de capacitación. Estos principios favorecen la instalación de un sistema de capacitación y empleo más justo y equitativo.

Como parte importante del concepto de aprendizaje a lo largo de la vida, la implementación del Marco de Cualificaciones marca un hito en el desarrollo de un sistema de formación continua, que permite a las personas desarrollar Rutas Formativo Laborales e integrar nuevas competencias a lo largo de su vida, independiente de cómo éstas hayan sido adquiridas, direccionando las acciones de formación y capacitación al mejoramiento de la empleabilidad e inserción en el mundo del trabajo.

Esta posibilidad de materializar la formación permanente considerando como referencia las Rutas Formativo Laborales, constituidas por perfiles, planes formativos y módulos de capacitación que agrupan aquellas actividades comunes a los diversos perfiles ocupacionales, de manera que otorguen mayor flexibilidad para acceder a la formación específica de las competencias requeridas, se transforma en un eje decisivo no tan solo para la personas, sino también para el éxito y futuro de la economía y la sociedad en general de nuestro Chile.

Pedro Goic Borojevic

Director Nacional Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (*)

(*) El SENCE es un organismo técnico del Estado, descentralizado y dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con presencia en las 15 regiones del país por medio de sus direcciones Regionales y está representado por un Director Nacional. Su misión es mejorar la empleabilidad a lo largo de la vida laboral de los trabajadores ocupados, personas desocupadas e inactivas, con especial foco en grupos objetivos de mayor vulnerabilidad. Con énfasis en la gestión articulada y con estándares de calidad, que busca reforzar las capacidades de las personas por medio de la orientación, capacitación e intermediación laboral, aportando a la productividad del país.





Proyectos de Competencias Laborales



DEFINICIONES

Proyecto de Competencias Laborales

Un proyecto de competencias laborales corresponde a un conjunto de actividades coordinadas que se desarrollan en un periodo de tiempo y presupuesto definidos, con el objetivo de levantar, actualizar y/o adquirir uno o varios perfiles ocupacionales en el marco del Sistema Nacional de Certificación.

Un proyecto de competencias laborales considera también, el diseño de los módulos de formación que permitan a las personas incorporarse al mercado de trabajo y/o cerrar las brechas que surjan como resultado de los procesos de evaluación de competencias, a través de planes formativos alineados con la descripción de cada perfil ocupacional levantado, y/o actualizado.

Tanto los perfiles ocupacionales como los planes formativos, son el insumo para la creación de Rutas formativo-laborales que permitan a los trabajadores avanzar en los diferentes niveles del Marco de cualificaciones del sector productivo respectivo.

Los proyectos de competencias, en el marco de ChileValora, también consideran una caracterización sectorial para identificar las actividades económicas que incorpora cada sector y su relevancia en nuestro país.

Objetivos de un Proyecto de Competencias

La fundamentación que motiva el desarrollo de un proyecto puede originarse por una demanda recibida por parte de uno o varios actores representativos de un sector productivo o por una necesidad detectada por ChileValora. Estas demandas dan uso a la certificación desde distintas perspectivas, tales como: mejorar las competencias de los trabajadores y trabajadoras, regular el desempeño de alguna labor en particular, establecer estándares nacionales para las industrias, entre otras.

Alcances de un Proyecto de Competencia

Refiere a la distribución geográfica a nivel nacional, permitiendo identificar cómo se comportan los sectores productivos en las distintas regiones del país. Lo anterior, con el objetivo de levantar estándares nacionales que incorporen todo el universo de aplicación de la labor y su heterogeneidad en Chile. Es por esta razón que nos encontramos frente a sectores donde la distribución regional no cambia el desempeño de la labor, otros sectores productivos en que su industria se concentra sólo en algunas regiones del país, mientras que en otros sectores las características de algunas regiones son fundamentales, pudiendo señalar distintas prácticas a propósito de una misma labor.





Sector:
Comercio
Subsector:
Supermercados

Datos del Subsector

Capital Humano Supermercados

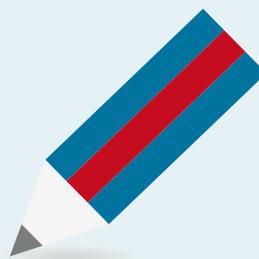
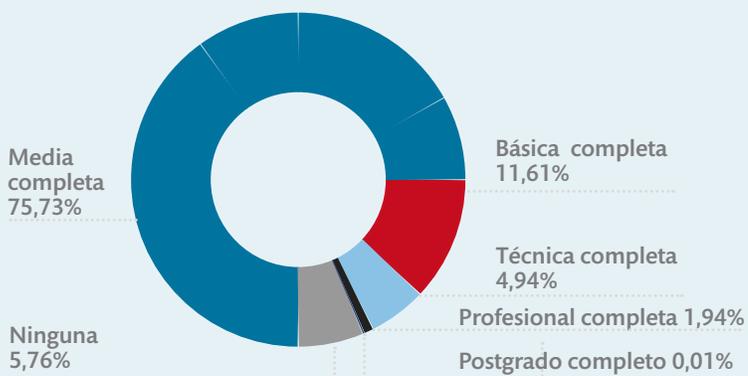


N° de trabajadores en la industria:

150.000 aprox.

de acuerdo a los datos de ASACH

Distribución por nivel educacional.



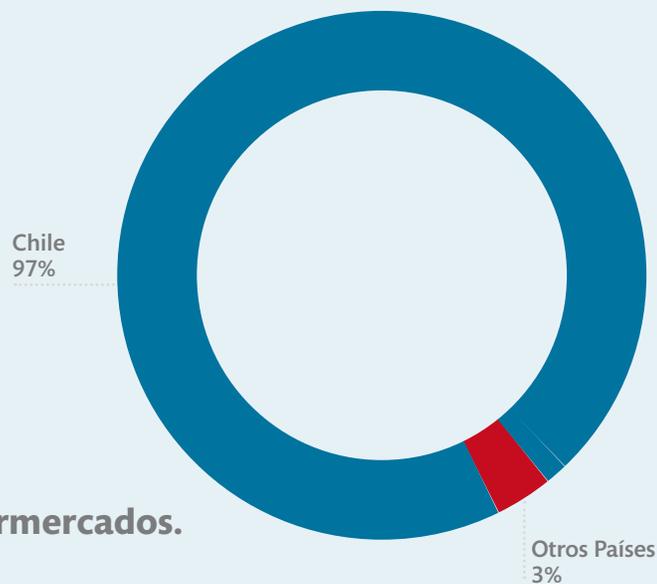
- Ninguna
- Básica completa
- Media completa
- Técnica completa
- Profesional completa
- Postgrado completo

Fuente: Encuesta Supermercados 2017, ASACH

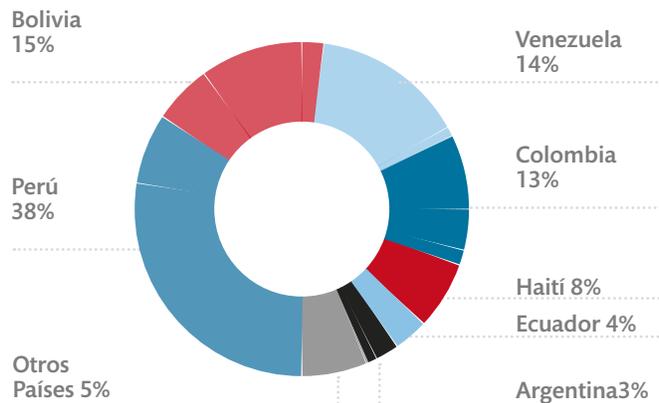
Distribución por sexo.



Nacionalidad de los trabajadores de Supermercados.



Desglose de otras nacionalidades



Fuente: Encuesta Supermercados 2017, ASACH



DATOS PROYECTO



Sector: Comercio



Subsector: Supermercados



Convocatoria: Sexta



Contexto: Este proyecto de competencias representa la continuidad y el avance en el poblamiento del Marco de Cualificaciones del Subsector Supermercados, incorporando también el trabajo y diagnóstico de la Agencia Chilena para la Inocuidad y la Calidad Alimentaria - ACHIPIA, en algunos de los perfiles que se involucran con la manipulación directa de alimentos.



Proponente: ASACH – Asociación de Supermercados de Chile A.G.



Plazos del Proyecto:

Fecha de Inicio: 14 de marzo de 2016

Fecha de Término: 22 de enero de 2018



Entidades participantes/colaboradoras:

Cadenas de Supermercados y ACHIPIA.



Consultora: CEOP Consulting


Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL):

	NOMBRE	CARGO	INSTITUCIONES
TRABAJADORES	Juan Moreno	Presidente	Sindicato Interempresa de Trabajadores Holding Walmart - SIL
	Praxedes Rivera	Secretaria	Sindicato Nacional Tottus S.A.
EMPLEADORES	Catalina Mertz	Presidenta	Asociación de Supermercados de Chile A.G. - ASACH
	Juan Jimenez	Jefe Capacitación	Montserrat
	Francisco Truffello	Analista Formación y DO	Tottus
	Paula Vergara	Jefe Capacitación	Walmart
ESTADO	Jose Luis Ibañez	Profesional Relaciones Laborales	Dirección del Trabajo
	Carolina Bascuñán	Jefa de Asistencia Técnica y Dialogo Social	Dirección del Trabajo



Productos levantados en el proyecto:

Perfiles Actualizados: 3

- Maestro Pastelero
- Maestro Panadero
- Operador de Carnicería

Perfiles Levantados: 2

- Jefe de Personas
- Encargado de Compras

Planes formativos: 5

- Supervisión del área y elaboración de productos de Pastelería
- Supervisión del área y elaboración de productos de Panadería
- Operación del área de carnicería en supermercados
- Gestión de Personas en Supermercados
- Gestión de Compras

Rutas formativo laborales: 3

Poblamiento del Marco de Cualificaciones

Se avanzó en el poblamiento iniciado el año 2015



Levantamiento de información:

- Observaciones en terreno: 23
- Regiones visitadas: 1 (R.M.)
- Entrevistas y mesas técnicas : 5
- Reunión de validación: 5
- Personas participantes: 50
- Cantidad de empresas y/o agrupaciones de trabajadores visitadas: 5





RESULTADOS

Mapas de Procesos

¿Qué es?

Es una representación gráfica de los principales procesos, subprocesos y funciones asociadas a la cadena de valor de un sector, subsector o área productiva.

¿Para qué sirve?

La identificación de los procesos, subprocesos y/o etapas que forman parte de la cadena de valor de una industria, permite comprender el propósito y el funcionamiento de un sector o subsector productivo, delimitando las actividades que le son propias y aquellas que tienen un carácter complementario.

¿Cómo se elabora?

A través del análisis de información secundaria, observaciones en terreno y mesas técnicas con actores clave del sector o de la industria:

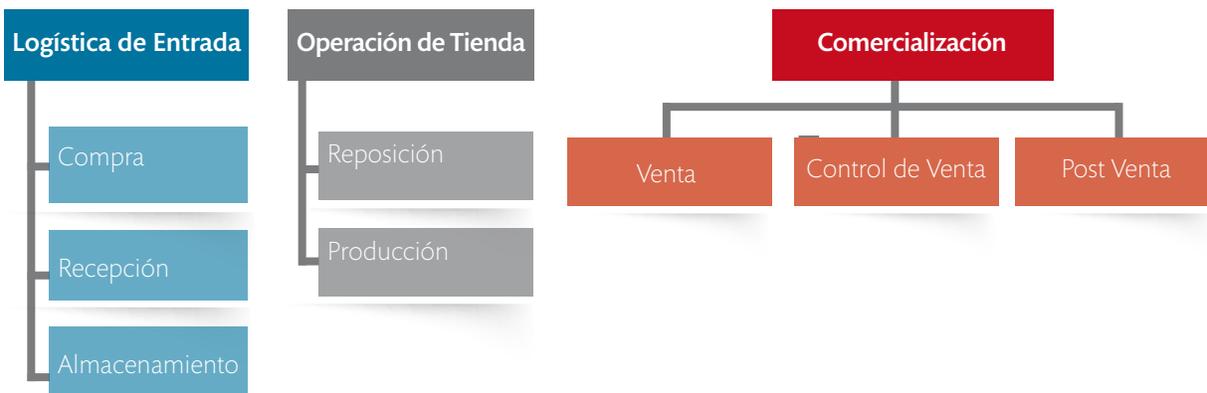
1. Se identifica el propósito principal de la industria, que orienta la definición de los procesos claves, de los productos o servicios que desarrolla o provee el sector.
2. Se establece una secuencia para los procesos y subprocesos que deben desarrollarse para lograr el propósito del sector.
3. Una vez descritos todos los procesos y subprocesos, se tipifican aquellos que pertenecen a la cadena de valor de la industria y aquellos que cumplen un rol estratégico y/o de soporte.
4. Para cada subproceso se identifican todas aquellas funciones que deben cumplirse para que éste se desarrolle.
5. Finalmente se valida el mapa estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Mapa general de procesos

Subsector Supermercado

Propósito principal

Abastecer y hacer accesible a los consumidores una importante variedad de productos y servicios principalmente del rubro alimenticio y del hogar, considerando las necesidades y preferencias del cliente, la normativa legal vigente y asegurando una operación responsable y sostenible (financiero, social y ambientalmente).



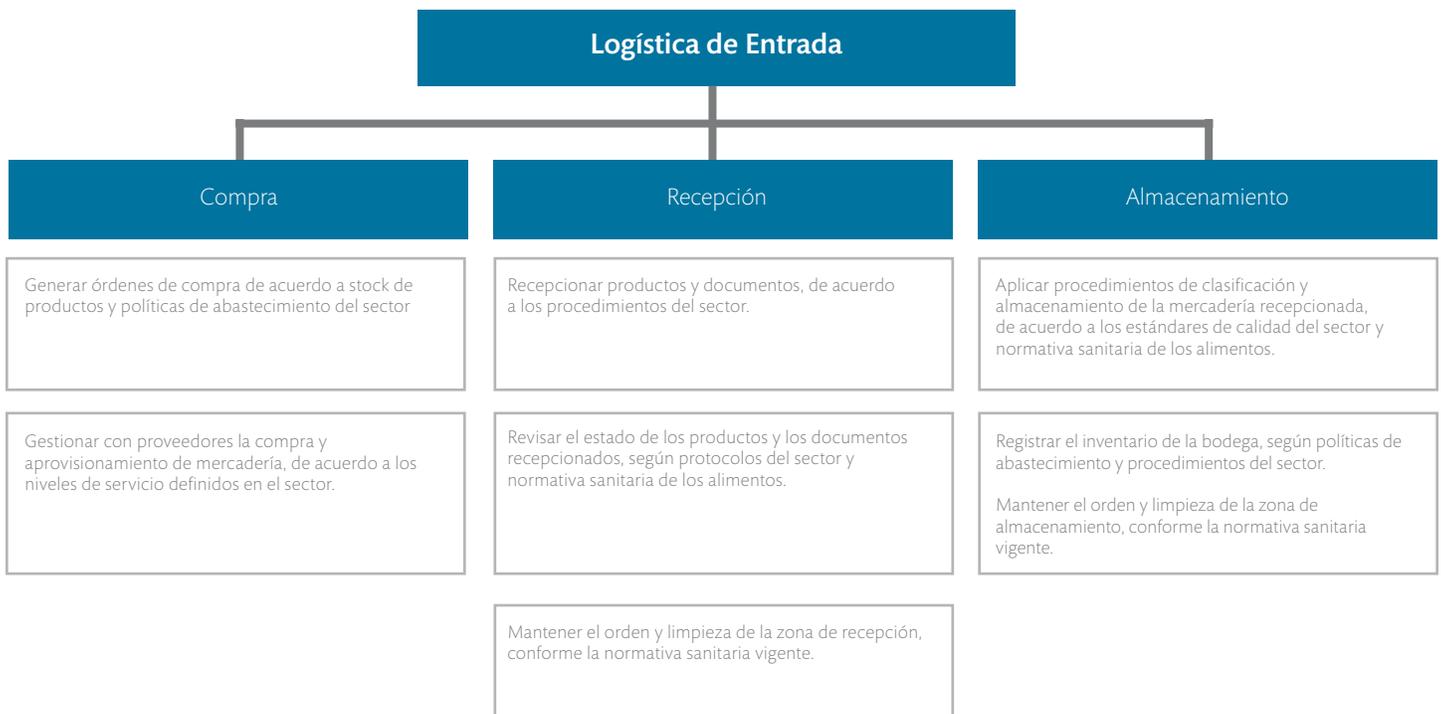
Procesos estratégicos



Procesos de soporte

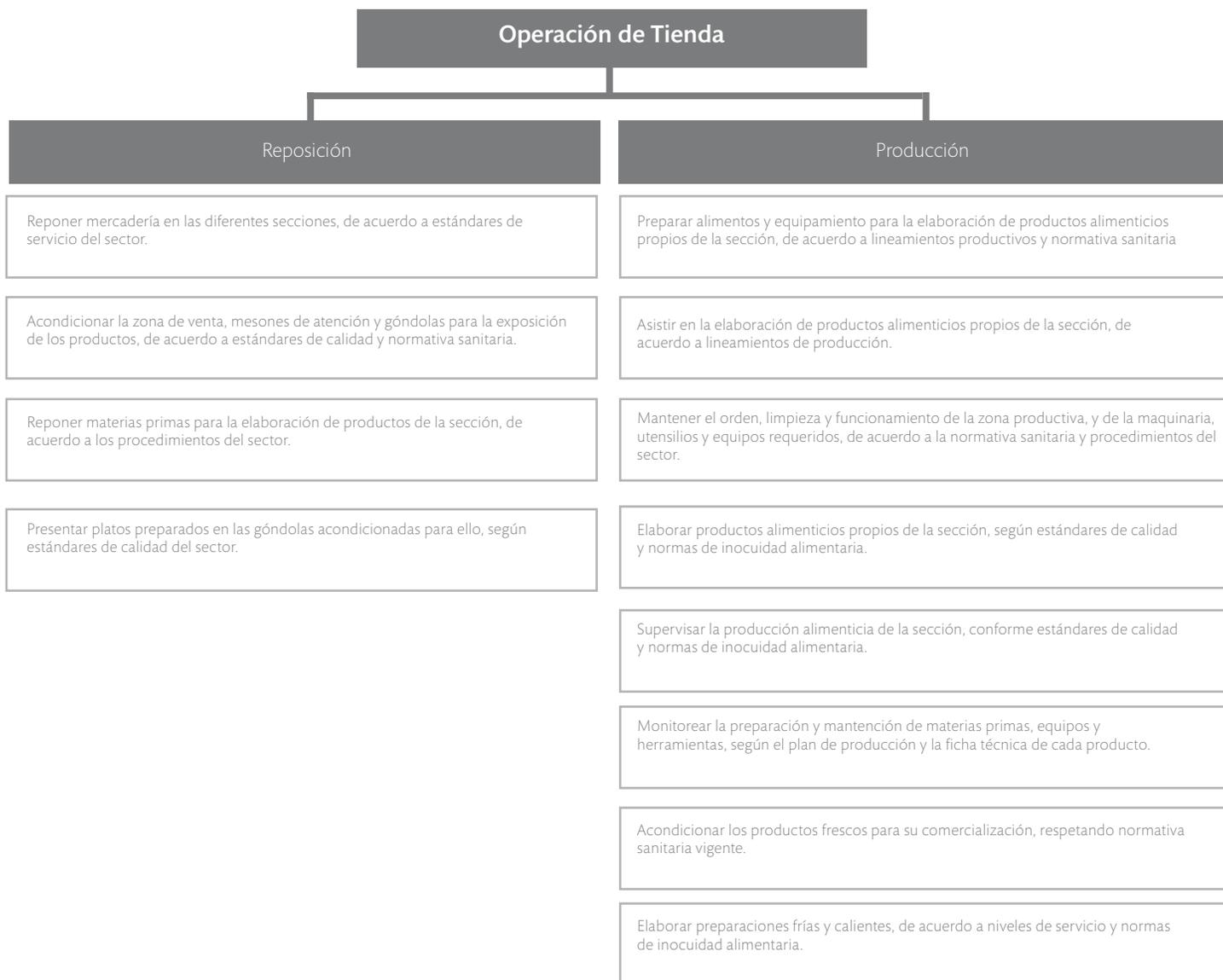


 Proceso Logística de entrada y sus funciones





Proceso Operación de Tienda y sus funciones



 Proceso Comercialización y sus funciones





Perfiles ocupacionales levantados

¿Qué es?

Un perfil es una agrupación de Unidades de Competencias Laborales (UCL) que describen los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para una determinada ocupación u oficio, y corresponde a la unidad en base a la cual se evalúa y certifica a un candidato.

Permite además describir el ámbito dentro del cual se desenvuelve un oficio u ocupación, el contexto de competencia, referido a las condiciones y situaciones bajo las cuales se desempeña la labor.

¿Para qué sirve?

Permite establecer estándares de desempeño asociados a una función específica, los que orientan tanto a los trabajadores acerca de lo que se espera de ellos, como también a los empleadores para la contratación de personal. Permite, también, orientar una oferta formativa pertinente con las necesidades de los diferentes sectores y subsectores productivos.

¿Cómo se elabora?

1. Se elabora preliminarmente un mapa funcional con las principales labores que realiza el perfil, en base a información secundaria referida al desempeño de la ocupación.
2. Se contrasta el mapa funcional elaborado a través de mesas técnicas con actores clave, lo que permite identificar aquellas especificaciones técnicas para complementar las funciones del perfil.
3. Se realizan observaciones en terreno para verificar que las actividades descritas en el perfil elaborado, representen la realidad del mismo, permitiendo identificar aquellos materiales, equipos y herramientas necesarios para el desempeño de la labor.
4. Se realiza un panel de expertos, para establecer estándares que permiten caracterizar el parámetro adecuado de desempeño requerido por la industria.
5. Se valida estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.



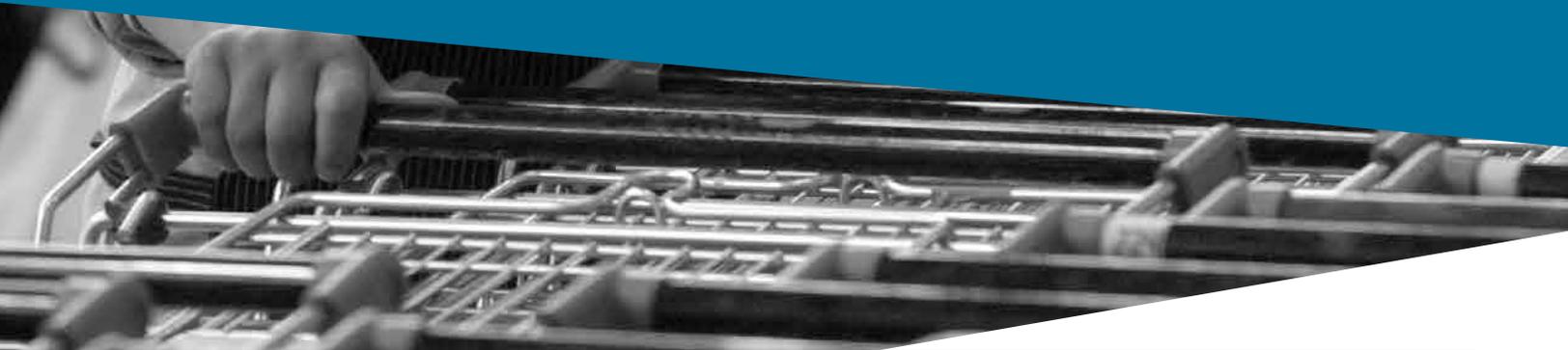
Perfiles ocupacionales levantados

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVE
Encargado de Compras	Gestionar el proceso de compras del área o sección responsable, según políticas de abastecimiento y comerciales establecidas	Establecimiento, área o sección, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector.	Monitorear niveles de inventario de ítems a cargo, según políticas de stock y planificación comercial.
			Identificar necesidades de compra, de acuerdo a niveles de stock definidos.
		Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector.	Realizar pedidos de ítems necesarios, de acuerdo a estándares establecidos en el Código de Pago Oportuno a Mis Proveedores.
			Negociar condiciones de compra, condiciones de entrega y plazos de pago, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector.
Jefe de Personas	Gestionar las políticas y actividades relacionadas con la administración de colaboradores internos del establecimiento, dando cumplimiento a la normativa legal, políticas corporativas y reglamento interno establecido.	Realizar el reclutamiento y selección del personal, de acuerdo a información de perfiles de cargo.	Realizar seguimiento de pedidos, de acuerdo a condiciones pactadas en órdenes de compra.
			Efectuar el proceso de reclutamiento de las vacantes requeridas, de acuerdo a información de perfiles de cargo.
		Gestionar la inducción y capacitación del personal, según buenas prácticas de responsabilidad social.	Seleccionar a los nuevos colaboradores, de acuerdo a buenas prácticas de responsabilidad social y normativa vigente.
			Coordinar la inducción del personal que se integra al establecimiento, de acuerdo a normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social.
		Fomentar el bienestar y el desarrollo del personal, de acuerdo a normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social.	Coordinar actividades de capacitación del personal, de acuerdo a requerimientos detectados.
			Comunicar planes, programas y beneficios relacionados con el bienestar del personal, normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social.
		Gestionar aspectos administrativos del personal, de acuerdo a normativa legal y buenas prácticas de responsabilidad social.	Promover oportunidades de desarrollo de carrera a los colaboradores, conforme evaluación de competencias requeridas y buenas prácticas de responsabilidad social.
			Controlar el cumplimiento de turnos horarios, horas extras, inasistencias y vacaciones, de acuerdo a normativa legal vigente.
			Tramitar licencias, permisos y finiquitos, de acuerdo a normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social.

Perfiles Ocupacionales Actualizados

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVE
Maestro Panadero	Elaborar productos de panadería, de acuerdo a normativa sanitaria, procedimientos operacionales estandarizados (POE y POES), y Buenas Prácticas Manufactureras (BPM)	Elaborar masas y formado de productos de panadería, según fichas técnicas de productos, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras	Preparar el proceso de elaboración de masas de productos de panadería, según Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
			Elaborar masas, de acuerdo a fichas técnicas, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
			Realizar formado de pan, de acuerdo a fichas técnicas, Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
		Fermentar y hornear productos de panadería, según fichas técnicas, procedimientos operacionales	Monitorear el proceso de fermentado de masas de pan, según fichas técnicas, Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactureras.
			Hornear masas de pan, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y Buenas Prácticas Manufactureras.
			Controlar las condiciones sanitarias, de seguridad y protección al medioambiente en la producción del área, de acuerdo a normativa sanitaria vigente.
		Supervisar el proceso de producción del área, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras	Coordinar proceso de elaboración de productos del área, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactureras.
			Monitorear equipo de trabajo en la elaboración de productos del área, según programa de producción, normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social.
Maestro Pastelero	Elaborar productos de pastelería, de acuerdo a normativa sanitaria, Procedimientos Operacionales Estandarizados (POE y POES), y Buenas Prácticas Manufactureras (BPM).	Elaborar masas y mezclas de productos de pastelería, según fichas técnicas de productos, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras.	Preparar el proceso de elaboración de masas de productos de pastelería, según Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
			Elaborar masas, de acuerdo a fichas técnicas, Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
			Moldear masas, de acuerdo a fichas técnicas, Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
		Hornear y montar productos de pastelería, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras	Hornear masas, de acuerdo a fichas técnicas, Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura
			Aplicar rellenos y baños, según fichas técnicas, Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
			Efectuar terminaciones y decoraciones en productos de pastelería, según fichas técnicas, Procedimientos Operacionales Estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactura.
		Supervisar el proceso de producción del área, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras	Controlar las condiciones sanitarias, de seguridad y protección al medioambiente en la producción del área, de acuerdo a normativa legal vigente.
			Coordinar proceso de elaboración de productos del área, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y Buenas Prácticas de Manufactureras.
			Monitorear equipo de trabajo en la elaboración de productos del área, según programa de producción, normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social.

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL	ACTIVIDADES CLAVE
Operador de Carnicería	Asegurar el funcionamiento del área de carnicería, a través de una producción de calidad y satisfaciendo los requerimientos de los clientes, de acuerdo a normativa sanitaria vigente, procedimientos operacionales estandarizados (POE y POES) y Buenas Prácticas Manufactureras.	Acondicionar zonas productivas y de venta, de acuerdo a procedimientos operacionales estandarizados y normativa legal vigente	Mantener el orden, limpieza y funcionamiento de las zonas del sector, de acuerdo a normativa legal vigente.
			Controlar el funcionamiento de maquinarias, utensilios y equipos utilizados, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa legal vigente.
		Gestionar góndolas, mesones de atención y cámaras, de acuerdo a procedimientos operacionales estandarizados y normativa legal vigente	Procesar los productos de la sección para su comercialización, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa legal vigente.
			Controlar stocks en cámaras y zonas de venta, según niveles de inventario definidos, estándares de servicio establecidos y normativa sanitaria vigente.
			Ejecutar el proceso de merma de productos de la sección, según normativa vigente y Procedimientos Operacionales Estandarizados.
		Atender clientes, según protocolos de atención establecidos	Asistir al cliente en sus requerimientos, de acuerdo a protocolos de atención establecidos.
			Realizar la venta de los productos solicitados, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normas de inocuidad alimentaria.



Poblamiento del Marco Cualificaciones

¿Qué es?

Proceso mediante el cual se identifican y posicionan en alguno de los 5 niveles de cualificación del Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral, los perfiles ocupacionales que son identificados en los mapas de proceso de cada sector o subsector productivo.

¿Para qué sirve?

Contribuye a la caracterización de una ocupación, permitiendo establecer su nivel de complejidad respecto a otras ocupaciones del sector, y vincularla de manera referencial con la oferta formativa.

¿Cómo se elabora?

Las funciones identificadas en el mapa de proceso se agrupan y se asocian a perfiles ocupacionales, asignando el nivel de cualificación de acuerdo a los descriptores o criterios (conocimientos, habilidades y contexto de aplicación) establecidos por el Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral. Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Matriz Resumen:


Proceso Logística de Entrada

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Logística de Entrada	Compra	Generar órdenes de compra de acuerdo a stock de productos y políticas de abastecimiento del sector.	Comprador de sala	3
		Gestionar con proveedores la compra y aprovisionamiento de mercadería, de acuerdo a los niveles de servicio definidos en el sector	Comprador de sala	3
	Recepción	Recepcionar productos y documentos, de acuerdo a los procedimientos del sector.	Recepcionista	2
		Revisar el estado de los productos y los documentos recepcionados, según protocolos del sector y normativa sanitaria de los alimentos.	Recepcionista	2
		Mantener el orden y limpieza de la zona de recepción, conforme la normativa sanitaria vigente.	Recepcionista	2
	Almacenamiento	Aplicar procedimientos de clasificación y almacenamiento de la mercadería recepcionada, de acuerdo a los estándares de calidad del sector y normativa sanitaria de los alimentos.	Bodeguero	1
		Registrar el inventario de la bodega, según políticas de abastecimiento y procedimientos del sector.	Bodeguero	1
		Mantener el orden y limpieza de la zona de almacenamiento, conforme la normativa sanitaria vigente.	Bodeguero	1



Matriz Resumen:

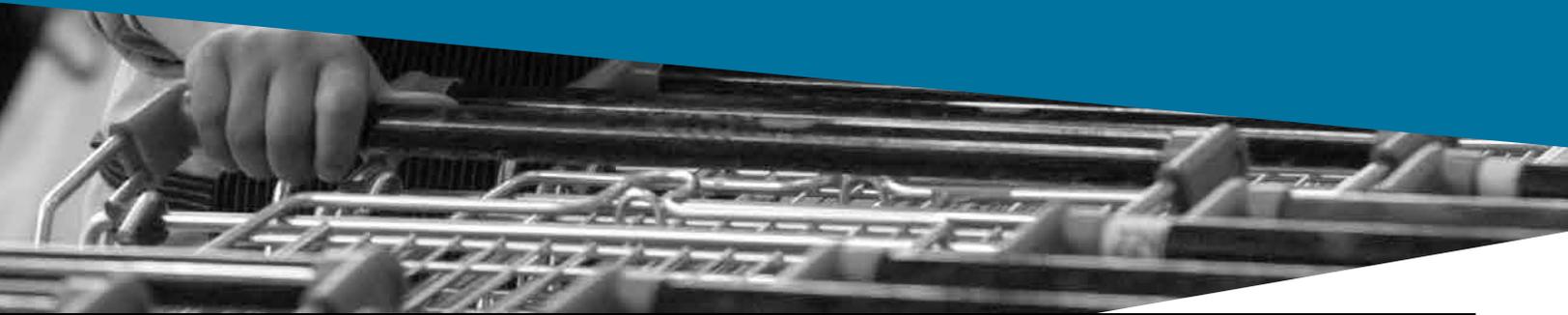
Proceso Operación de Tienda

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Operación de Tienda	Reposición	Reponer mercadería en las diferentes secciones, de acuerdo a estándares de servicio del sector.	Reponedor de abarrotes/Operador de carnicería/Operador venta asistida perecibles/Operador venta asistida electrónica	1/2/2/2
		Acondicionar la zona de venta, mesones de atención y góndolas para la exposición de los productos, de acuerdo a estándares de calidad y normativa sanitaria.	Reponedor de abarrotes/Operador de carnicería/Operador venta asistida perecibles/Operador venta asistida electrónica/Operador de platos preparados	1/2/2/2/2
		Reponer materias primas para la elaboración de productos de la sección, de acuerdo a los procedimientos del sector.	Operador de platos preparados/Ayudante panadero/Ayudante pastelero	2/2/2
		Presentar platos preparados en las góndolas acondicionadas para ello, según estándares de calidad del sector.	Operador de platos preparados	2
	Producción	Preparar alimentos y equipamiento para la elaboración de productos alimenticios propios de la sección, de acuerdo a lineamientos productivos y normativa sanitaria	Ayudante panadero/Ayudante pastelero	2/2
		Asistir en la elaboración de productos alimenticios propios de la sección, de acuerdo a lineamientos de producción.	Ayudante panadero/Ayudante pastelero	2/2
		Mantener el orden, limpieza y funcionamiento de la zona productiva, y de la maquinaria, utensilios y equipos requeridos, de acuerdo a la normativa sanitaria y procedimientos del sector.	Ayudante panadero/Maestro panadero/Ayudante pastelero/Maestro pastelero/Operador de carnicería/Operador de platos preparados	2/3/2/3/2/2
		Elaborar productos alimenticios propios de la sección, según estándares de calidad y normas de inocuidad alimentaria.	Maestro panadero/Maestro pastelero	3/3
		Supervisar la producción alimenticia de la sección, conforme estándares de calidad y normas de inocuidad alimentaria	Maestro panadero/Maestro pastelero	3/3
		Monitorear la preparación y mantención de materias primas, equipos y herramientas, según el plan de producción y la ficha técnica de cada producto.	Maestro panadero/Maestro pastelero	3/3
		Acondicionar los productos frescos para su comercialización, respetando normativa sanitaria vigente.	Operador de carnicería/Operador venta asistida perecibles	2/2
		Elaborar preparaciones frías y calientes, de acuerdo a niveles de servicio y normas de inocuidad alimentaria.	Operador de platos preparados	2

Matriz Resumen:


Proceso Comercialización

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Comercialización	Venta	Atender clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativas establecidas.	Operador de carnicería/Operador de platos preparados/Operador venta asistida perecibles/Cajero/Supervisora de cajas	2/2/2/2/3
		Asesorar a clientes, asegurándose de resolver sus necesidades, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector.	Operador venta asistida electrónica	2
		Realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector.	Cajero	2
	Control de Venta	Confeccionar libros de venta y de banco, según procedimientos del sector y normativa vigente.	Supervisor de cajas	3
		Revisar rendiciones de caja, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector.	Supervisor de cajas	3
		Supervisar las tareas del equipo de trabajo a cargo, conforme niveles de servicio esperados.	Supervisor de cajas	3
	Post Venta	Solucionar solicitudes y reclamos de clientes, conforme niveles de servicio definidos en el sector.	Atención a Clientes	2
		Gestionar cambios, devoluciones, reparaciones y reemplazos de productos, de acuerdo a protocolos del sector y normativa vigente.	Atención a Clientes	2



Planes formativos

¿Qué es?

Un plan formativo es un conjunto de módulos de formación asociados a unidades de competencia laboral de un perfil, ocupación u oficio.

Describen los aprendizajes esperados, contenidos, criterios de evaluación, orientaciones metodológicas y evaluativas para desarrollar cada uno de los módulos propuestos, los que se vinculan directamente con los desempeños esperados de un oficio u ocupación.

¿Para qué sirve?

Los Planes Formativos permiten alinear la oferta formativa con las demandas del sector productivo, de modo que las personas puedan adquirir y desarrollar diversas competencias que les faciliten su inserción y permanencia en el mercado laboral.

Estos Planes constituyen un referente importante para disponer de una oferta formativa actualizada, basada en estándares definidos por los diferentes sectores productivos, con el fin de facilitar a las personas el desarrollo de rutas formativo-laborales en concordancia con las necesidades del mundo del trabajo.

¿Cómo se elabora?

Se construyen mediante un proceso de traducción formativa de las diferentes Unidades de Competencias y Perfiles ocupacionales asociados, definiendo lo que las personas deben aprender y cómo, para lograr la adquisición y desarrollo de las competencias requeridas para desempeñar satisfactoriamente una función u ocupación.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Plan formativo

GESTIÓN DE PERSONAS EN SUPERMERCADOS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
Jefe de Personas	Gestión de Personas en Supermercados
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Gestionar el proceso para la administración de recursos humanos en supermercados, desde la selección y el reclutamiento hasta el desarrollo y plan de carrera de los colaboradores, de acuerdo a la normativa legal, políticas corporativas y reglamento interno establecido.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
No aplica	Introdutorio Sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Supermercados.
Realizar el reclutamiento y selección del personal, de acuerdo a información de perfiles de cargo / u-4711-2423-004-v01	Reclutamiento y selección de personal	Ejecutar los procesos de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo a información de perfiles de cargo
Gestionar la inducción y capacitación del personal, según buenas prácticas de responsabilidad social / u-4711-2423-003-v01	Inducción y capacitación de personal	Organizar la inducción y capacitación del personal, según buenas prácticas de responsabilidad social
Fomentar el bienestar y el desarrollo del personal, de acuerdo a normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social / u-4711-2423-001-v01	Desarrollo y bienestar de personal	Proporcionar la información oportuna de los beneficios relacionados al bienestar y promover oportunidades con el desarrollo de carrera dentro de la organización de acuerdo a la normativa legal vigente y buenas prácticas de responsabilidad social
Gestionar aspectos administrativos del personal, de acuerdo a normativa legal y buenas prácticas de responsabilidad social / u-4711-2423-002-v01	Gestión de aspectos administrativos del personal	Realizar el cumplimiento de los aspectos administrativos del personal, de acuerdo a la normativa legal y buenas prácticas de responsabilidad social



 **Plan formativo**
GESTIÓN DE COMPRAS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
Encargado de Compras	Gestión de Compras
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Realizar la gestión de compras e identificar técnicas de negociación con los proveedores, según políticas establecidas

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
No Aplica	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Supermercados.
Realizar compras del establecimiento, área o sección, de acuerdo a buenas prácticas de acuerdos comerciales con proveedores establecidas en el sector/ u-4711-3323-002-v01	Gestión del proceso de compra	Realizar el proceso de compra, considerando los niveles de inventario y la detección de las necesidades, de acuerdo a políticas de abastecimiento establecidas.
Gestionar relación con proveedores, según buenas prácticas de acuerdos comerciales establecidas en el sector/ u-4711-3323-001-v01	Gestión y relación con proveedores	Realizar la negociación con proveedores y dar seguimiento a los pedidos, de acuerdo a condiciones pactadas y políticas establecidas.



Plan formativo

SUPERVISIÓN DEL ÁREA Y ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANADERÍA

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
Maestro Panadero	Supervisión del área y elaboración de productos de panadería
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Realizar el proceso de elaboración de productos de panadería y supervisión del proceso de producción, según fichas técnicas de procedimiento y protocolos establecidos por el sector y la supervisión del proceso de producción.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
No Aplica	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Supermercados.
Elaborar masas y formado de productos de panadería, según fichas técnicas de productos, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras/ u-4711-7512-001-v02	Elaboración de masas y formado de productos de panadería	Realizar el proceso de elaboración de la mezcla de masas, corte y formado de productos de panadería, según ficha técnica, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras
Fermentar y hornear productos de panadería, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras manufactureras/ u-4711-7512-001-v02	Proceso de fermentación y horneado de productos de panadería	Realiza el proceso de fermentación y horneado del producto de panadería, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras
Supervisar el proceso de producción del área, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras manufactureras/ u-4711-7512-001-v02	Supervisión del proceso de producción	Supervisar el proceso de producción del área, según los procedimientos operacionales estandarizados y las buenas prácticas manufactureras



Plan formativo

SUPERVISIÓN DEL ÁREA Y ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PASTELERÍA

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
Maestro Pastelero	Supervisión del área y elaboración de productos de pastelería
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Realizar el proceso de elaboración de productos de pastelería y supervisión del proceso de producción, según fichas técnicas de procedimiento y protocolos establecidos por el sector y la supervisión del proceso de producción

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
Sin UCL asociada	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Supermercados.
Elaborar masas y mezclas de productos de pastelería, según fichas técnicas de productos, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras/ u-4711-7512-002-v02	Elaboración de masas y mezclas de productos de pastelería	Realizar el proceso de elaboración de la mezcla de masas de productos de pastelería, según fichas técnicas de productos, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras
Hornear y montar productos de pastelería, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras u-4711-7512-002-v02	Elaboración y horneado de productos de pastelería	Realizar el proceso de horneado y montaje del producto final, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras
Supervisar el proceso de producción del área, según fichas técnicas, procedimientos operacionales estandarizados y buenas prácticas manufactureras u-4711-7512-002-v02	Supervisión del proceso de producción	Supervisar el proceso de producción del área, según los procedimientos operacionales estandarizados y las buenas prácticas manufactureras



Plan formativo

OPERACIÓN DEL ÁREA DE CARNICERÍA EN SUPERMERCADOS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
Operador de Carnicería	Supervisión del área y elaboración de productos de panadería
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Realizar la mantención, proceso de producción y control del área de carnicería, además de la atención de clientes, de acuerdo a normativa sanitaria vigente y a procedimientos establecidos

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
No Aplica	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el Sector Comercio y el Sub-Sector Supermercados.
Acondicionar zonas productivas y de venta, de acuerdo a procedimientos operacionales estandarizados y normativa legal vigente/ p-4711-7511-001-v02	Preparación y mantención de las zonas productivas y de venta en carnicería	Realizar el orden, limpieza y mantenimiento de maquinarias y utensilios para el correcto funcionamiento de las zonas del sector productivo, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa legal vigente
Gestionar góndolas, mesones de atención y cámaras, de acuerdo a procedimientos operacionales estandarizados y normativa legal vigente/ p-4711-7511-001-v02	Proceso de producción y control del área de carnicería en supermercados	Realizar la producción de la sección, controlar los stocks en las cámaras y ejecutar el proceso de merma correspondiente, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normativa sanitaria vigente
Atender clientes, según protocolos de atención establecidos/ p-4711-7511-001-v02	Atención a clientes en carnicería	Efectuar el proceso de venta de los productos solicitados, de acuerdo a Procedimientos Operacionales Estandarizados y normas de inocuidad alimentaria



Beatriz C.

Rutas formativo - laborales

¿Qué es?

Es una herramienta que identifica de forma gráfica las posibilidades de desarrollo laboral y/o formativo en un contexto productivo, ya sea mediante el reconocimiento de la experiencia laboral o procesos de capacitación y/o formación, respectivamente. Las Rutas Formativo Laborales se circunscriben a procesos o subprocesos de un sector o subsector, por lo tanto, son pertinentes en un contexto productivo determinado y representan una propuesta consensuada por el sector.

¿Para qué sirve?

Al trabajador le permite identificar el camino que podría desarrollar en un determinado sector o subsector, avanzando a través de perfiles asociados a distintos niveles de cualificación, y señalando si para lograrlo es posible hacerlo a través del cúmulo de experiencia, la capacitación o ambas, en una lógica de aprendizaje continuo.

A los empleadores les facilita la gestión y desarrollo del Capital Humano de sus empresas, permitiéndoles mostrar oportunidades de desarrollo de carrera a sus trabajadores, junto con identificar instrumentos de formación y capacitación, tanto para integrarse a un sector o subsector productivo, como para el cierre de brechas de competencias.

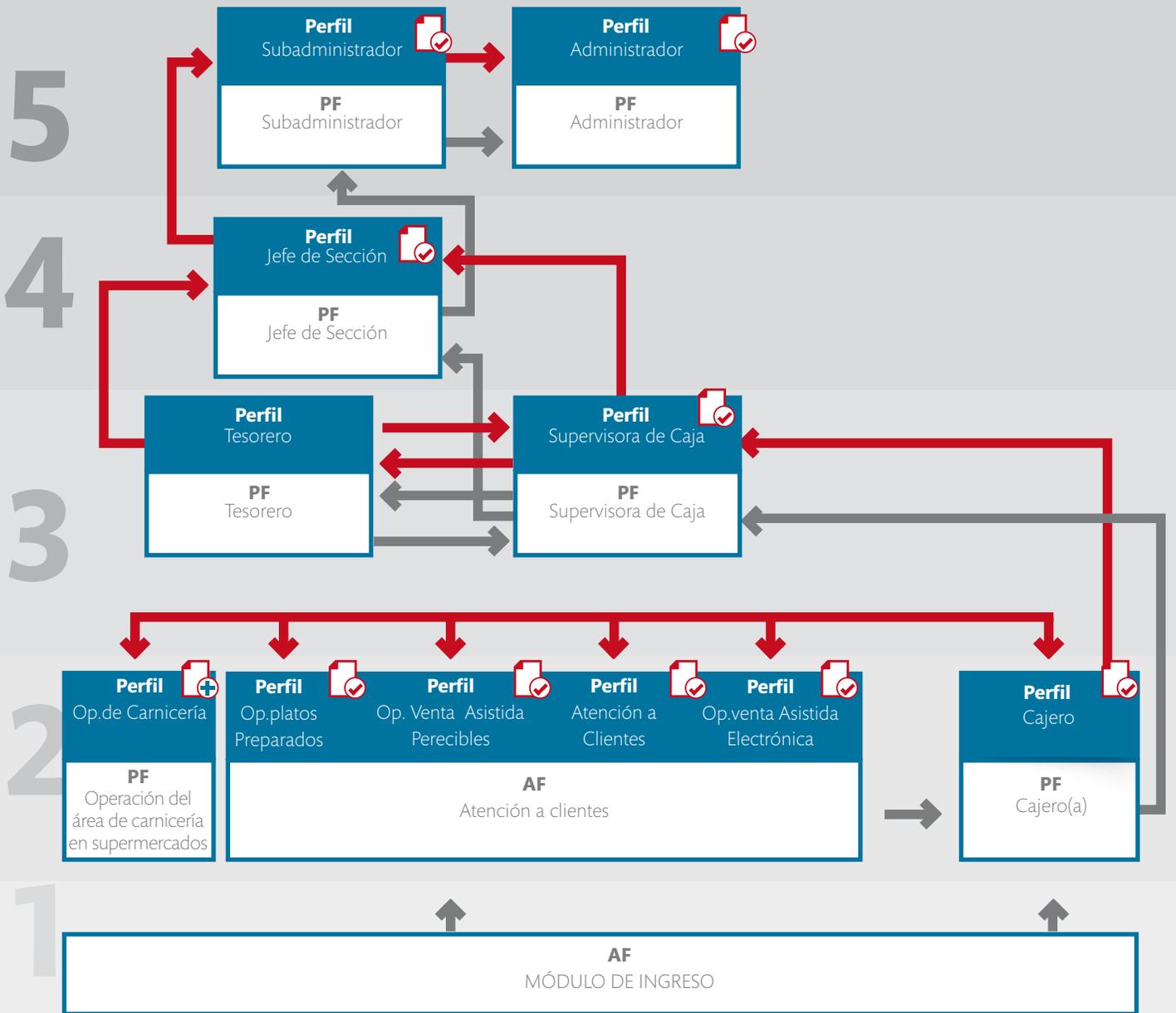
A la Administración Pública del Estado le permite identificar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras en el sector, de manera que puedan articular las herramientas y recursos disponibles con el contexto productivo en el que se desarrolla una industria.

¿Cómo se elabora?

Una vez realizado el poblamiento del Marco de Cualificaciones para la Certificación y Formación Laboral. Se posicionan aquellos perfiles en una gráfica por proceso o subproceso distribuidos de acuerdo a su nivel de cualificación. Luego, en base a mesas técnicas con expertos del sector, se identifican aquellos perfiles que se encuentran vinculados a través de la experiencia o la formación y capacitación. Y esta vinculación es la que determina aquellas carreras laborales que puede desempeñar una persona en un sector o subsector productivo.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

RUTAS FORMATIVO LABORALES DEL PROCESO COMERCIALIZACIÓN



PF: Plan Formativo. AF: Asociación Formativa.

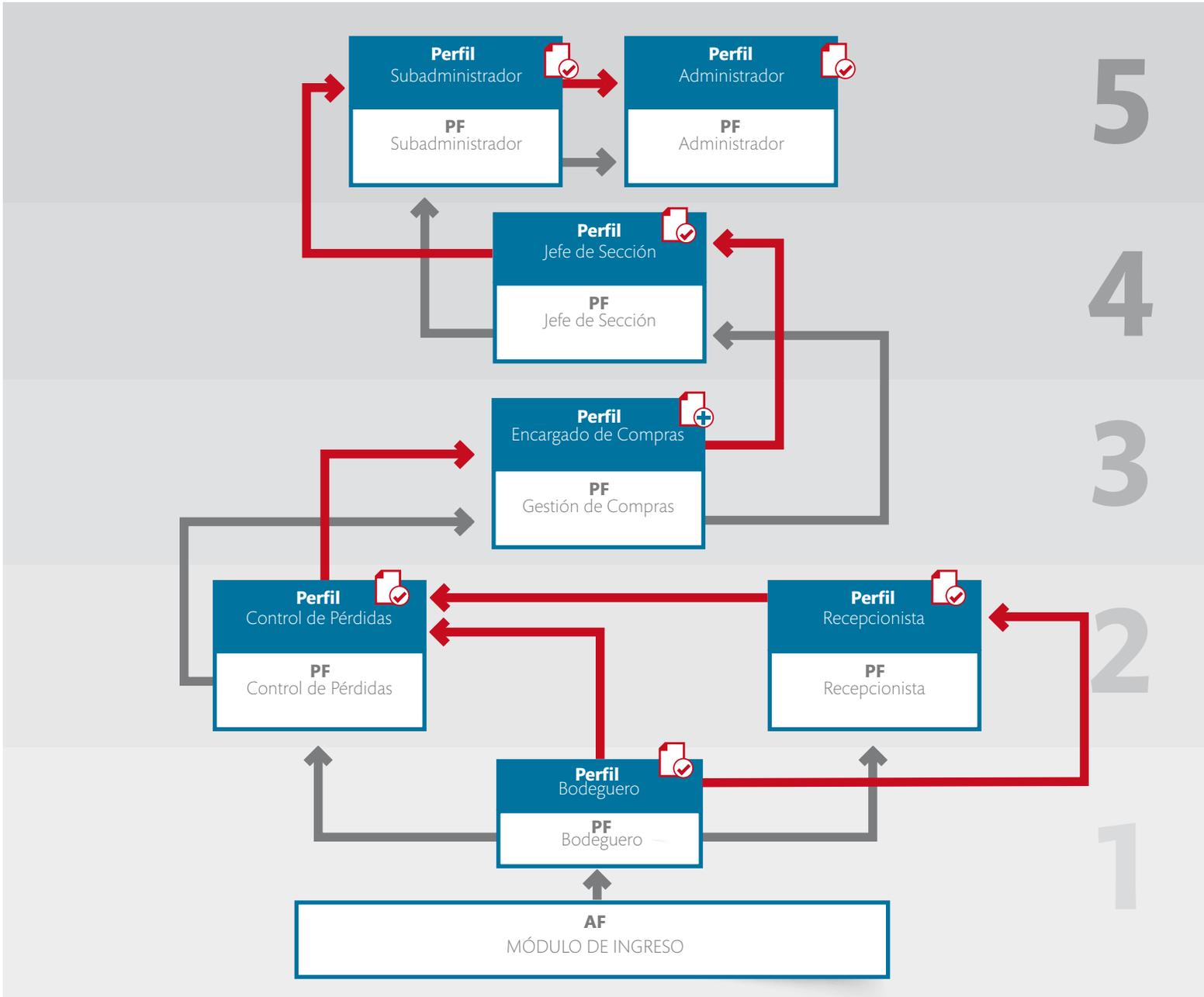
Perfil existente en catálogo ChileValora

Perfil nuevo

Ruta Formativa

Ruta Laboral

RUTAS FORMATIVO LABORALES DEL PROCESO LOGÍSTICA DE ENTRADA



PF: Plan Formativo. AF: Asociación Formativa.



Perfil existente en catálogo ChileValora



Perfil nuevo



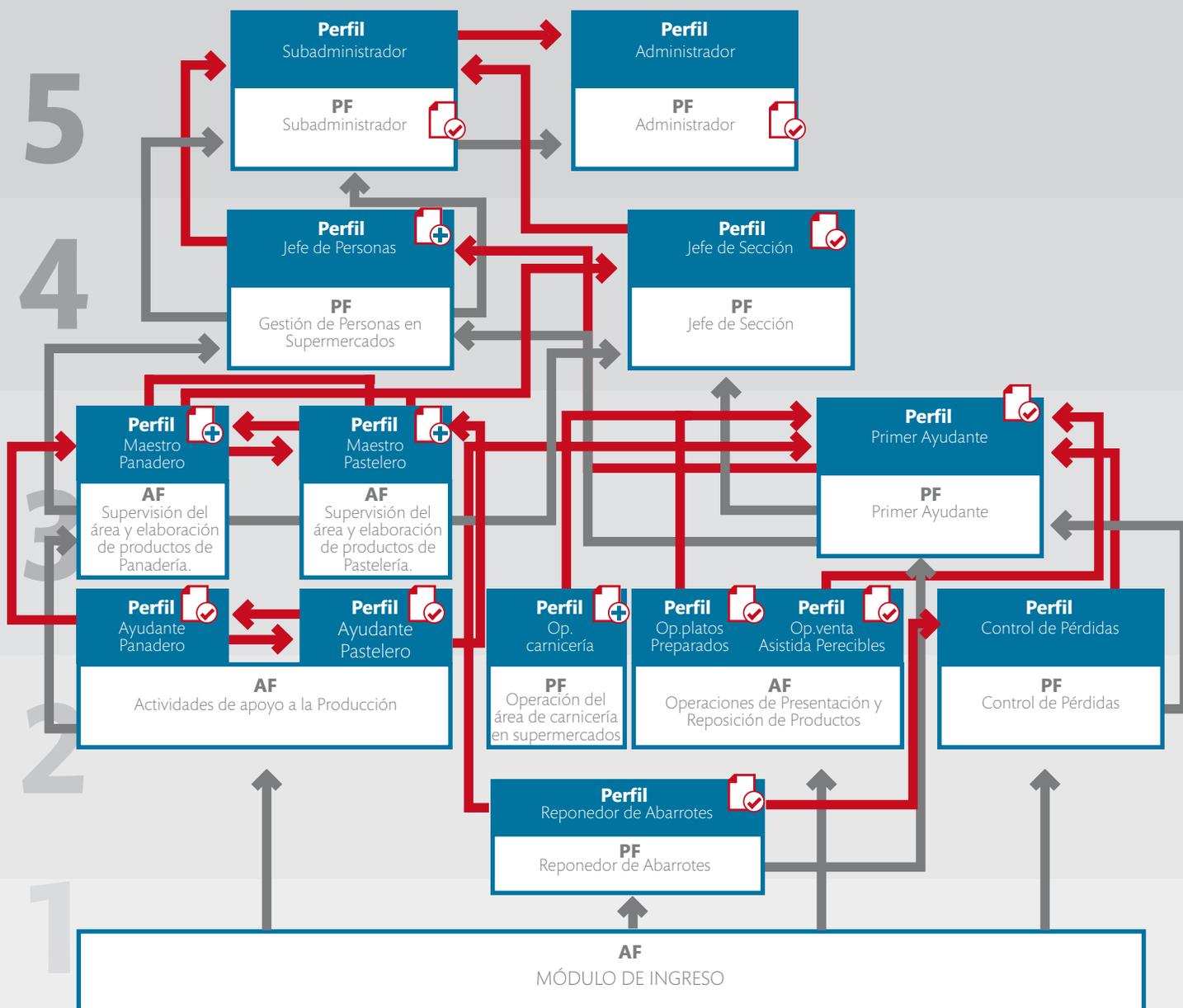
Ruta Formativa



Ruta Laboral



RUTAS FORMATIVO LABORALES DEL PROCESO OPERACIÓN TIENDA



PF: Plan Formativo. AF: Asociación Formativa.



Perfil existente
en catálogo ChileValora



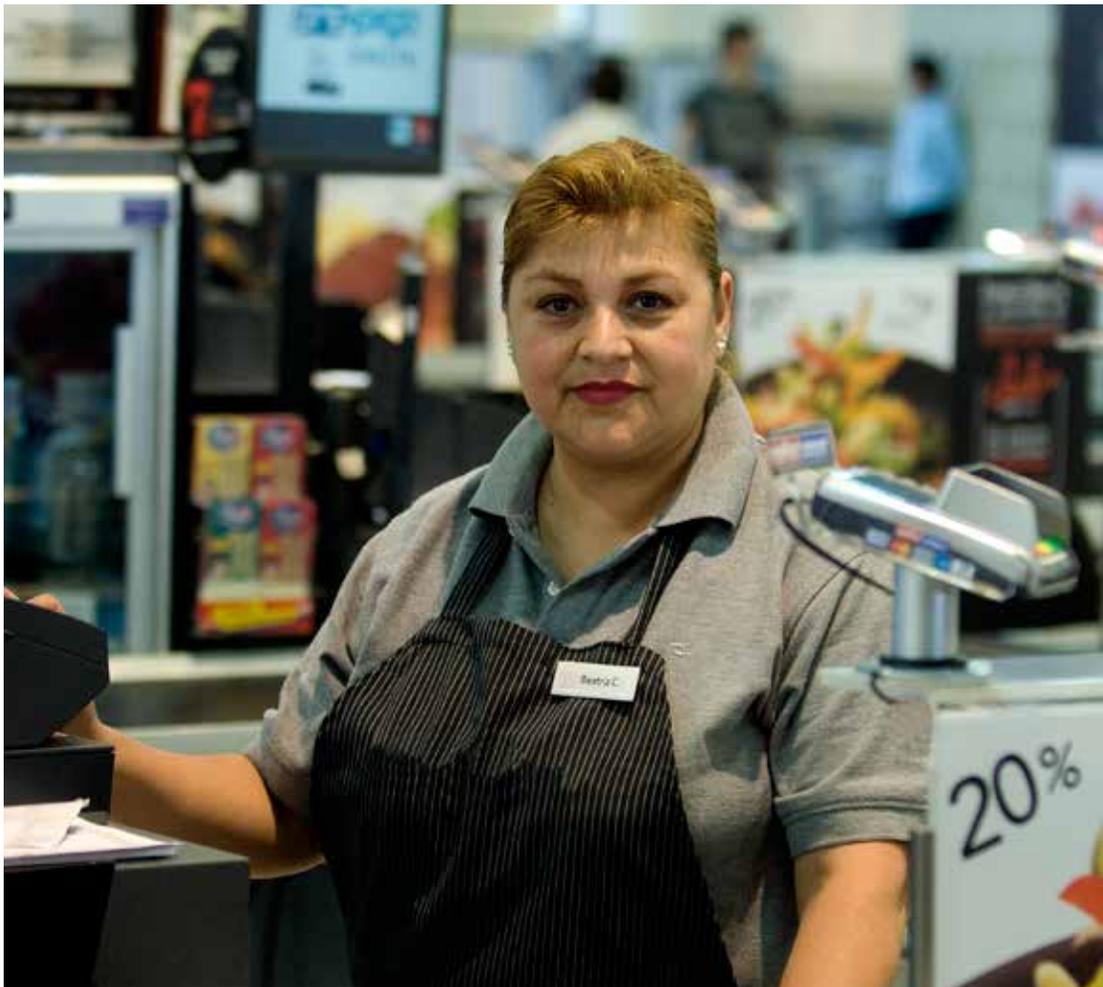
Perfil nuevo



Ruta Formativa



Ruta Laboral





CONCLUSIÓN

El presente proyecto representa un trabajo conjunto entre los actores más representativos del subsector Supermercados, que, gracias al diálogo social entre trabajadores, empresarios y Estado, han avanzado en construir un Catálogo de Competencias Laborales pertinente a la realidad del sector, lo que ha permitido contar con una herramienta fundamental para el desarrollo de procesos de evaluación y certificación, para el cierre de brechas de competencias y para la gestión de personas al interior de las empresas.

Los productos alcanzados también significan la continuidad en el Poblamiento del Marco de Cualificaciones de este subsector, posibilitando a los trabajadores y trabajadoras del comercio visibilizar sus posibles trayectorias laborales y rutas de aprendizajes asociadas a ellas, permitiendo que los empleadores cuenten con una herramienta que identifique el nivel de conocimiento, habilidades y aptitudes que debe tener una persona que cuenta con determinada cualificación, ya sea al momento de contratarla o para optimizar sus procesos internos.

Por otro lado, también considera dentro su avance, el diagnóstico realizado por la Agencia Chilena para la Inocuidad y Calidad Alimentaria. Quienes participaron en mesas y entrevistas técnicas para asegurar la inocuidad y calidad alimentaria en aquellos perfiles involucrados en la manipulación de alimentos, aportando de esta manera al cuidado de los consumidores a nivel nacional.

Finalmente, señalar que este proyecto subraya la trayectoria y el compromiso del Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Retail, quienes desde la instalación del Sistema han velado solemnemente por representar la realidad de la industria en sus perfiles de competencias, manteniéndose atentos a la vanguardia del mercado laboral, identificando los cambios e innovaciones del mismo.









chile✓alora
Comisión Sistema Nacional Certificación
de Competencias Laborales

Contacto: 2 24114800 - 600 3001999

Twitter: @chilevalora

Facebook: @ChileValora

www.chilevalora.cl