



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**ECP1232_1: Atender al cliente y seleccionar materiales y productos
para procesos de guarnicionería**

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1232_1: Atender al cliente y seleccionar materiales y productos para procesos de guarnicionería.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la atención al cliente y selección de materiales y productos para procesos de guarnicionería, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Comunicar al cliente en establecimientos de guarnicionería los servicios que se ofrecen, bajo la supervisión del responsable.

- 1.1 Atender las necesidades del cliente comunicando el servicio que se presta referente a la fabricación o reparación de artículos de hípica, caza, pesca, animales de compañía y otros.
 - 1.2 Determinar el servicio requerido por el cliente, registrando los datos en la ficha técnica.
 - 1.3 Determinar las operaciones de reparación requeridas visualizando el deterioro del artículo, solicitando aclaraciones al cliente e identificando las posibles acciones y materiales necesarios.
 - 1.4 Ofertar al cliente diversas posibilidades en cuanto a los materiales y procesos requeridos en reparación o modificación prevista.
 - 1.5 Informar al cliente sobre la aplicación de técnicas irreversibles en la reparación del artículo, para que decida sobre la misma o requiera otra opción.
 - 1.6 Informar al cliente sobre la aplicación de nuevos materiales, los requerimientos y exigencias de mantenimiento y conservación del artículo.
 - 1.7 Cumplimentar la ficha técnica con los requerimientos de servicios, según exigencias de la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable, según los procedimientos establecidos.

2. Elaborar el presupuesto de fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, aplicando la tarifa disponible, para su presentación al cliente, siguiendo los procedimientos establecidos.

- 2.1 Detectar las demandas y necesidades del cliente, seleccionando los recursos requeridos a fin de ofrecer el servicio más adecuado.
 - 2.2 Valorar los costes según tarifas o incluyendo características técnicas, estéticas, de materiales a emplear y la estimación del tiempo previsto.
 - 2.3 Valorar materiales estándar y específicos en base a los costes previstos o ponderados los específicos alternativos, bajo la supervisión del responsable.
 - 2.4 Calcular el coste del servicio en función de la complejidad del mismo y del tiempo previsto para cada operación.
 - 2.5 Efectuar el presupuesto del artículo o reparación de forma detallada, aplicando las tarifas establecidas por la empresa, teniendo en cuenta las diferentes posibilidades derivándolas al responsable.
 - 2.6 Presentar al cliente la información generada sobre la viabilidad, presupuesto y plazo de entrega del servicio requerido para someterlo a su aprobación.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable, según los procedimientos establecidos.

3. Recepcionar la demanda de fabricación o reparación de artículos de guarnicionería en textil y piel, cumplimentando la ficha técnica bajo la supervisión del responsable.

- 3.1 Recibir la solicitud de fabricación o reparación de artículos en textil y piel cumplimentando las fichas disponibles en el soporte previsto, físico o digital.
- 3.2 Comprobar las condiciones mínimas de higiene y limpieza que debe reunir el artículo para reparar según el servicio solicitado por el cliente.



- 3.3 Registrar los datos del cliente, tipo de artículo y servicio requerido utilizando los medios destinados para ello.
- 3.4 Disponer en los contenedores o áreas dispuestas al efecto los artículos aceptados, con su orden de reparación, permitiendo su fácil localización.
- 3.5 Presentar al cliente la documentación acreditativa o de justificación después de recibir la conformidad del trabajo previsto.
- 3.6 Mantener actualizado y disponible el fichero de clientes ante cualquier eventualidad, siguiendo procedimientos de la empresa.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable según los procedimientos establecidos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

4. *Mostrar el artículo de guarnicionería acabado, satisfaciendo al cliente comprobando su aceptación, siguiendo los procedimientos establecidos.*

- 4.1 Exhibir al cliente el artículo de guarnicionería fabricado o reparado demostrando que cumple las características de funcionalidad y estéticas prefijadas.
- 4.2 Empaquetar el artículo de guarnicionería teniendo en cuenta el estilo e imagen de la empresa y la normativa vigente.
- 4.3 Escuchar la demanda del cliente en las reclamaciones, solicitando la colaboración del responsable para ofrecer las soluciones adecuadas.
- 4.4 Canalizar las reclamaciones hacia el responsable presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la empresa.
- 4.5 Transmitir al responsable la información o contingencias no previstas.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable, según los procedimientos establecidos.

5. *Recepcionar materias primas, distribuyendo y almacenando las mismas, asegurando la disponibilidad en los procesos de guarnicionería, bajo la supervisión del responsable.*

- 5.1 Comprobar las partidas de materiales que se ajustan a las condiciones de compra contratada, utilizando hojas de pedido o albaranes.
- 5.2 Desechar las partidas de materiales que presentan daños e imperfecciones que impiden su aceptación por no ajustan a las condiciones de calidad prevista.
- 5.3 Señalar el material recibido para su correspondiente etiquetado y control inmediato.
- 5.4 Distribuir los materiales en los lugares asignados en el almacén, siguiendo las instrucciones recibidas.
- 5.5 Almacenar los materiales en los contenedores o áreas dispuestas al efecto y perfectamente localizados.
- 5.6 Efectuar pedidos de reaprovisionamiento de materiales teniendo en cuenta los plazos de entrega, los trabajos pendientes y siguiendo las instrucciones recibidas.

- 5.7 Mantener la temperatura, humedad e iluminación en el almacén, evitando el deterioro de los materiales por mal acondicionamiento.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable según los procedimientos establecidos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

6. Clasificar pieles, cueros, hilos y tejidos, seleccionando según su empleo en fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, bajo la supervisión del responsable.

- 6.1 Clasificar pieles y cueros según origen y formas de presentación, en comparación con muestras de referencia utilizando la simbología, terminología y unidades apropiadas.
 - 6.2 Seleccionar pieles por sus características (dimensiones, espesor, prestes y partidas) utilizando muestras de referencias y formando lotes para su uso en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, según ficha técnica.
 - 6.3 Detectar los defectos más comunes, por su origen y a consecuencia de fallos naturales y/o de procesos de producción, y de acuerdo con la orden de selección.
 - 6.4 Comprobar las características de los hilos, tejidos o telas no tejidas por la información que proporciona la etiqueta de composición y referencias específicas, según la ficha técnica.
 - 6.5 Agrupar tejidos o telas no tejidas considerando su estructura, composición, características, propiedades y presentación, de forma visual y al tacto, utilizando muestras y fichas técnicas.
 - 6.6 Mantener las condiciones de temperatura, humedad e iluminación requeridas en la conservación de los distintos materiales.
- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable según los procedimientos establecidos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

7. Seleccionar materiales auxiliares y complementos de uso en artículos de guarnicionería, para la aplicación en procesos de fabricación o reparación, según ficha técnica.

- 7.1 Agrupar los materiales y componentes de requeridos en procesos de fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, identificándolos y diferenciarlos visualmente por su forma, características y aplicaciones, según ficha técnica.
- 7.2 Comprobar la naturaleza y características de los materiales auxiliares y complementos requeridos en artículos de guarnicionería, según ficha técnica.
- 7.3 Clasificar los complementos de relleno: borra, crin animal o vegetal, guata, planchas de látex, almohadilla de cerda natural, paja de centeno, flejes de acero entre otros, por sus características y aplicaciones, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 7.4 Clasificar visualmente los complementos de adorno o decoración: colgadores, hebillas, tapa-hebillas, cascabeles, pasadores, remaches, frenos, entre otros, por sus características y aplicaciones en artículos de guarnicionería.

7.5 Organizar productos de acabados: cremas, ceras, pigmentos superficiales y otros materiales, de uso en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería.

- Desarrollar las actividades siguiendo las instrucciones del superior o responsable según los procedimientos establecidos, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del ECP1232_1: Atender al cliente y seleccionar materiales y productos para procesos de guarnicionería. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Comunicación al cliente los servicios que se ofrecen, en establecimientos de guarnicionería, bajo la supervisión del responsable.*

- Documentación técnica específica del servicio de guarnicionería.
 - Tarifa de precios.
 - Fichas de clientes.
 - Ficha técnica con datos iniciales del servicio de guarnicionería.
- Equipo y herramientas informáticas.
 - Programas de gestión de fabricación y reparación.
 - Bases de datos de clientes.
- Información y asesoramiento al cliente.
 - Visualización del deterioro del artículo.
 - Aplicación de técnicas irreversibles.

2. *Elaboración del presupuesto de fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, aplicando la tarifa disponible, para su presentación al cliente.*

- Documentación técnica específica para la elaboración de presupuestos.
 - Ficha de solicitud del servicio.
 - Tarifas de precios.
 - Ordenes de fabricación y reparación.
- Equipo y herramientas informáticas para la elaboración del presupuesto.
 - Hoja de cálculo / aplicación informática específica
 - Calculadora.
- Materiales de aplicación en artículos de guarnicionería.
 - Muestrarios de materiales textiles y pieles.
 - Muestrario de productos y servicios.
- Cálculo del presupuesto del servicio de fabricación o reparación.
 - Evaluación de las posibilidades de la reparación del artículo.
 - Procedimiento de estimación de coste de materiales y mano de obra.

- Establecer tiempo del servicio y fecha de recogida del artículo.
- Hoja de presupuesto de fabricación o reparación cumplimentada.

3. *Recepción de la demanda de fabricación o reparación de artículos en textil y piel, cumplimentando la ficha técnica.*

- Documentación técnica específica referente a la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería.
 - Ficha de cliente.
 - Orden de trabajo.
 - Instrucción de trabajo.
 - Procedimientos de la empresa.
- Útiles y herramientas de recepción de artículos.
 - Soportes y contenedores de artículos.
 - Etiquetadora.
 - Grapadora.
- Procedimientos de recepción de artículos para su reparación.
 - Artículos aceptados con su orden de reparación.
 - Recepción e identificación de artículos.
 - Etiquetado de identificación de cliente, procedencia y fecha de recogida.
 - Almacenamiento de artículos para reparación.

4. *Muestra del artículo acabado satisfaciendo al cliente, comprobando su aceptación, siguiendo los procedimientos establecidos.*

- Documentación técnica específica para la presentación de artículos de guarnicionería.
 - Hojas de reclamaciones.
 - Formularios de satisfacción.
 - Normativa general sobre comercio.
 - Derechos de los consumidores
- Procesos de conservación, almacenaje, transporte y presentación comercial de artículos de guarnicionería.
 - Tipos y características.
- Procedimientos de presentación de artículos según estética y estructura.
 - Etiquetado de artículos con acabados especiales.
 - Etiquetado de composición y conservación.
 - Etiquetado comercial.
- Máquinas y equipos de conservación, almacenaje y transporte de artículos de guarnicionería.
 - Máquinas de pegar, embolsar y encajar.
 - Etiquetadoras.
- Materiales utilizados en la presentación comercial de artículos con acabados especiales.
 - Envases individuales y colectivos.

5. *Recepción de las materias primas, distribuyendo y almacenando las mismas, asegurando la disponibilidad en los procesos de guarnicionería, bajo la supervisión del responsable.*

- Documentación técnica específica de almacenamiento de materias primas para procesos de guarnicionería.

- Ficha de registro de materiales.
- Registro de movimiento de materiales.
- Entradas y salidas de materiales.
- Órdenes de compra.
- Albaranes de materiales.
- Materiales almacenados.
 - Etiquetado: identificación y control.
 - Clasificación de materiales y procedimientos.
- Artículos de uso en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería.
 - Manipulación de materias primas.
 - Contenedores o áreas de almacenaje.
 - Tipos de embalajes. Características.
- Acondicionamiento del almacén de materiales.
 - Temperatura, humedad e iluminación.
 - Requerimiento de los materiales.

6. Clasificación de pieles, cueros, hilos y tejidos, seleccionando según su empleo en fabricación o reparación de artículos de guarnicionería.

- Documentación técnica específica de pieles, cueros, hilos y tejidos de uso en artículos de guarnicionería.
 - Orden de fabricación o reparación.
 - Fichas técnicas de identificación de pieles y cueros.
 - Fichas técnicas de identificación de productos textiles.
 - Procedimientos de actuación de la empresa.
- Naturaleza y características de la piel y cuero de uso en artículos de guarnicionería.
 - Estructura y partes de la piel.
 - Tipos de pieles.
 - Procedimientos de identificación de las pieles curtidas y aplicaciones.
 - Principales defectos de las pieles.
 - Manipulación y clasificación de pieles y cueros.
 - Clasificación comercial de las pieles por calidades.
 - Procedimientos de conservación. Limpieza y mantenimiento.
- Productos textiles de uso en artículos de guarnicionería.
 - Fibras: naturales, artificiales y sintéticas. Clasificación, características y propiedades de las fibras.
 - Hilos. Tipos. Procedimientos de identificación.
 - Tejidos: calada y punto. Estructura de los tejidos.
 - Telas no tejidas. Tipos y aplicaciones.
 - Tratamientos de ennoblecimiento textil (acabados).
 - Presentación comercial: identificación, manipulación y conservación de productos textiles.
 - Muestras de productos textiles.

7. Selección de materiales auxiliares y complementos de uso en artículos de guarnicionería, para la aplicación en procesos de fabricación o reparación, según ficha técnica.

- Documentación técnica específica de materiales y complementos de uso en artículos de guarnicionería.
 - Orden de fabricación y reparación.

- Fichas técnicas de identificación de materiales y complementos de uso.
- Procedimientos de actuación de la empresa.
- Pegamentos y colas, siliconas y disolventes.
 - Tipos, propiedades y aplicaciones.
- Materiales específicos.
 - Plantillas, planchas de látex, espumas, crin animal o vegetal, paja de centeno, flejes de acero, guata y otros.
- Complementos.
 - Hebillas, cremalleras, cierres, adornos, remaches, cascabeles, pasadores y otros.
- Productos de limpieza y cuidado de las pieles.
 - Desinfectantes, cremas, grasas, tintes, ceras, sprays y otros.
- Muestras de materiales y complementos.
- Identificación visual y táctil.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de este ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

- Documentación técnica general aplicable al proceso de atención al cliente en fabricación y reparación de artículos de guarnicionería en textil y piel.
 - Ficha de cliente/ orden de trabajo.
 - Normativa general sobre comercio y su documentación: Derechos de los consumidores.
 - Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
- Habilidades comerciales aplicables en atención al cliente.
 - Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
 - Expresión verbal/no verbal.
 - Modelos de comunicación comercial.
 - Gestión de clientes asistida con herramientas informáticas.
 - Herramientas de gestión y/o informáticas para la entrada, mantenimiento y estudio de información comercial.
 - Procesos de transmisión y recepción de información en la comunicación con el cliente.
- Normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables en el sector de la guarnicionería.
 - Cumplimiento de la normativa vigente a su nivel.
 - Equipos y de protección individual (EPI's). Tipos, aplicaciones y manejo adecuado.
 - Mantenimiento de equipos de protección individual y colectiva.
 - Dispositivos de seguridad activa en máquinas y equipos. Tipos, localización y manejo.
- Calidad en procesos de fabricación y reparación de artículos de guarnicionería en textil y piel.
 - Importancia y objeto de la calidad.
 - Control de Calidad en el producto y/o servicio prestado.
 - Gestión de reclamaciones.
 - Registro de incidencias y no conformidades.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con los superiores o responsables deberá:
 - 1.1. Tratar a éstos con cortesía y respeto.
 - 1.2. Demostrar interés y preocupación por atender los requerimientos que se le soliciten.
 - 1.3. Comunicarse con claridad, de manera ordenada y precisa, con las personas responsables del equipo en cada momento, mostrando una actitud participativa.
 - 1.4. Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos cometidos.
 - 1.5. Respetar sus límites de responsabilidad y consultar al superior o superiores cuando la solicitud del cliente los sobrepasen.
2. En relación con otros trabajadores o profesionales deberá:
 - 2.1. Tratar a éstos con respeto.
 - 2.2. Participar y colaborar activamente con otros trabajadores, en su caso, según las instrucciones recibidas.
 - 2.3. Promover comportamientos seguros y posturas ergonómicas.
 - 2.4. Evitar distracciones fuera de las pausas reglamentarias o paradas por causas de la producción.
 - 2.5. Facilitar el desarrollo de las actividades que tengan lugar en áreas comunes.
 - 2.6. Respetar las aportaciones hechas por otros profesionales.
3. En relación con los clientes deberá:
 - 3.1. Utilización de la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
 - 3.2. Capacidad de causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
 - 3.3. Orientación al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
 - 3.4. Capacidad de persuasión.
 - 3.5. Capacidad oral y escrita.
 - 3.6. Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
4. En relación con otros aspectos de la profesionalidad deberá:
 - 4.1. Identificar riesgos de su actividad y adoptar las medidas preventivas, comunicando al superior o responsable con prontitud posibles contingencias.
 - 4.2. Mantener en buen estado de uso los equipos de protección individual.
 - 4.3. Respetar las instrucciones y normas internas de la empresa.
 - 4.4. Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
 - 4.5. Cuidar los equipos de trabajo y utilizar con economía los materiales.
 - 4.6. Cumplimentar las fichas técnicas adecuadamente.
 - 4.7. Contribuir de forma eficaz al mantenimiento óptimo de las materias primas.
 - 4.8. Mantener en perfecto estado útiles, herramientas y máquinas.
 - 4.9. Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación

utilizando los conocimientos adquiridos.

5. En relación con otros aspectos:

- 5.1. Cuidar el aspecto y aseo personal como profesional.
- 5.2. Cumplir las normas de comportamiento profesional: Puntualidad, orden, limpieza, entre otras.
- 5.3. Distinguir entre ámbito profesional y personal.
- 5.4. Mantener una actitud preventiva de vigilancia periódica del estado de su salud ante los riesgos laborales.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del ECP1232_1: Atender al cliente y seleccionar materiales y productos para procesos de guarnicionería, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para seleccionar las materias primas necesarias para la fabricación o reparación de un artículo de guarnicionería, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Seleccionar las pieles según su origen y características requeridos, a partir de la ficha técnica de producción.

2. Seleccionar los tejidos o laminas, según su origen y características requeridos, a partir de la ficha técnica de producción.
3. Seleccionar materiales y componentes requeridos, a partir de la ficha técnica de producción.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la documentación técnica y las instrucciones precisas del trabajo a desarrollar, verbales o escritas requerida para la situación profesional de evaluación.
- Se dispondrá de útiles y herramienta técnica, materiales y productos requeridos por la situación profesional de evaluación.
- Se dispondrá de las medidas y equipos de protección individual necesarios para ejecutar las operaciones requeridas, en condiciones de seguridad.
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Selección de las pieles según su origen y características requeridos.</i>	- Utilización de la información técnica referente a pieles o cueros proporcionados. - Cumplimiento de las instrucciones recibidas sobre pieles o cueros. - Selección de pieles o cueros. - Agrupación de las pieles o cueros por su estructura y

	aspecto de acabado. - Comprobación de las etiquetas de identificación de pieles o cueros. - Elección de pieles o cueros según su aplicación. - Combinación de estructuras distintas equilibrando las diferencias entre ellas. - Comprobación de ausencia de los defectos que presentan las pieles. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i>
<i>Seleccionar los tejidos o laminados, según su origen y características requeridos.</i>	- Utilización de la información técnica referida a tejidos o laminados. - Cumplimiento de las instrucciones recibidas referida a tejidos o laminados. - Comprobación de las etiquetas de composición de los tejidos o laminados. - Elección de los tejidos o laminados según su aplicación. - Combinación de estructuras distintas de los tejidos o laminados equilibrando las diferencias entre ellas. - Comprobación ausencia de defectos que presentan los tejidos. - Medición de los tejidos o laminados requeridos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i>
<i>Seleccionar materiales y componentes requeridos, a partir de la ficha técnica de producción.</i>	- Utilización de la información técnica referida a materiales y componentes. - Cumplimiento de las instrucciones recibidas a materiales y componentes. - Diferenciación visual de los materiales y componentes. - Elección de los materiales previstos en función de su calidad y aplicación en guarnicionería. - Elección de los componentes previstos en función de su calidad y aplicación en guarnicionería. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala C.</i>
<i>Cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables en el sector del calzado.</i>	- Utilización de los equipos de protección individual específicos y medios de seguridad aplicables en el sector del calzado. - Mantenimiento de la limpieza y el orden de la zona de trabajo. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total, de los indicadores, de este criterio en todas las actividades.</i>

Escala A

5	<i>Se han seleccionado las pieles o cueros requeridas en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería (de forma visual y al tacto), comprobando la etiqueta de identificación, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando con soltura distintas estructuras y las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
4	Se han seleccionado las pieles o cueros requeridas en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería (de forma visual y al tacto), comprobando la etiqueta de identificación, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando de forma suficiente las distintas estructuras y las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.
3	<i>Se han seleccionado las pieles o cueros requeridas en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería (de forma visual y al tacto), comprobando la etiqueta de identificación eligiendo colores, diseño y texturas con pequeños errores, combinando de forma no adecuada las distintas estructuras y las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
2	<i>Se han seleccionado las pieles o cueros requeridas en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería (de forma visual y al tacto), comprobando incorrectamente la etiqueta de identificación, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando de forma no adecuada las distintas estructuras las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
1	<i>Se han seleccionado inadecuadamente las pieles o cueros requeridas en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería (de forma visual y al tacto), comprobando incorrectamente la etiqueta de identificación, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando de forma inoportuna las distintas estructuras y no las cantidades necesarias de los mismos, no utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Se han seleccionado los tejidos o laminados requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando la etiqueta de composición, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando con soltura distintas estructuras y midiendo las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
4	Se han seleccionado los tejidos o laminados requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando la etiqueta de composición, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando de forma suficiente las distintas estructuras y midiendo las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.
3	<i>Se han seleccionado los tejidos o laminados requeridos en la fabricación o reparación de artículos</i>

	<i>de guarnicionería, comprobando la etiqueta de composición, eligiendo colores, diseño y texturas con pequeños errores, combinando de forma no adecuada las distintas estructuras y midiendo las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
2	<i>Se han seleccionado los tejidos o laminados requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando incorrectamente la etiqueta de composición, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando de forma no adecuada las distintas estructuras y midiendo las cantidades necesarias de los mismos, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
1	<i>Se han seleccionado inadecuadamente los tejidos o laminados requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando incorrectamente la etiqueta de composición, eligiendo colores, diseño y texturas, combinando de forma inoportuna las distintas estructuras y no midiendo las cantidades necesarias de los mismos, no utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<i>Se han seleccionado los materiales y componentes requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando visualmente sus formas, las características sustanciales y nivel de calidad para la operación prevista, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
4	Se han seleccionado los materiales y componentes requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando visualmente sus formas, características y nivel de calidad no detectando algunas secundarias para la operación prevista, utilizando la información técnica y cumpliendo las instrucciones recibidas.
3	<i>Se han seleccionado los materiales y componentes requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando visualmente sus formas, algunas características y descuida la calidad para operación prevista, utilizando la información técnica e incumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
2	<i>Se han seleccionado los materiales y componentes requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, sin comprobar visualmente sus formas, algunas características y descuida la calidad para la operación prevista, utilizando la información técnica e incumpliendo las instrucciones recibidas.</i>
1	<i>No ha seleccionado los materiales y componentes requeridos en la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, utilizando la información técnica e incumpliendo las instrucciones recibidas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

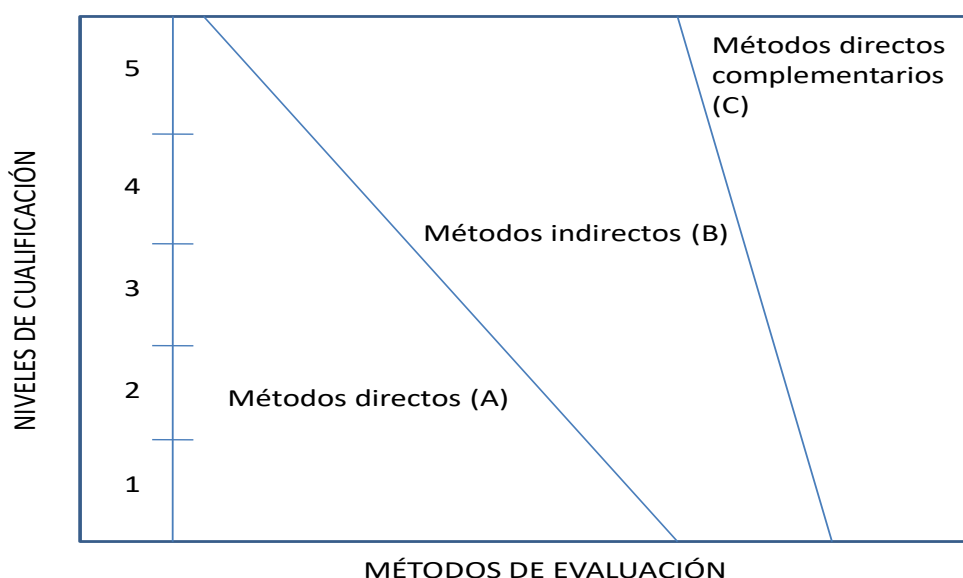
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras

sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulado, mientras que, a

niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia para atender al cliente y seleccionar materiales y productos para procesos de guarnicionería, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia

de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) En la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.