

Estándar de competencias profesionales

Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación de calzado

Familia Profesional **Textil, Confección y Piel**
Nivel **1**
Código **ECP0438_1**
Estado **BOE**
Publicación **Orden PRE/2055/2015**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Atender al cliente en el establecimiento de reparación de calzado para determinar el servicio según instrucciones del personal responsable.

IC1.1 Las necesidades del cliente se atienden de acuerdo con las características del mismo, según la solicitud del servicio.

IC1.2 Los requerimientos del cliente se identifican, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa, para determinar el servicio que puede necesitar.

IC1.3 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasen su responsabilidad, se transmiten al personal responsable inmediato, siguiendo el procedimiento establecido.

EC2 Realizar la recepción y almacenamiento de los artículos a reparar, de acuerdo con criterios e instrucciones prefijadas y, en su caso, bajo la supervisión del personal responsable.

IC2.1 La recepción del calzado o artículo de marroquinería se efectúa cumplimentando la ficha de registro con los datos del cliente, tipo de artículo y la posibilidad de reparación.

IC2.2 Los desperfectos de los artículos se detectan para su reparación indicando los fallos de los materiales, causados por una fabricación inadecuada o desgaste por el uso.

IC2.3 Las operaciones de reparación se determinan observando el deterioro producido en el artículo, para su reparación.

- IC2.4** El presupuesto de la reparación se efectúa según tarifa teniendo en cuenta sus características técnicas, estéticas y de calidad.
- IC2.5** Los artículos y/o materiales aceptados, con su orden de reparación, se almacenan en los contenedores o áreas dispuestas al efecto.
- IC2.6** Los procedimientos establecidos y la manipulación de materiales se realizan conforme a la normativa aplicable de prevención en riesgos laborales y protección medioambiental.

EC3 Realizar la recepción, distribución y almacenamiento de las mercancías, para su uso posterior en la reparación de calzado y marroquinería, de acuerdo con criterios de calidad e instrucciones prefijadas y, en su caso, bajo la supervisión del personal responsable.

- IC3.1** Los materiales recibidos se etiquetan identificándolos para su control inmediato.
- IC3.2** Los procedimientos establecidos y la manipulación de materiales se realizan siguiendo las instrucciones recibidas.
- IC3.3** Los materiales identificados se almacenan en los contenedores o áreas dispuestas al efecto según el etiquetado para su uso posterior y localización.
- IC3.4** La temperatura, humedad, iluminación del almacén se adecuan manteniendo los materiales en perfecto estado de acondicionamiento.

EC4 Elegir los materiales (pieles y cueros, hilos, tejidos y telas no tejidas, materiales auxiliares) identificando el origen y características de los mismos, para su aplicación en el proceso de reparación del calzado y marroquinería, y en su caso, bajo la supervisión del personal responsable.

- IC4.1** Los materiales y productos se escogen conforme a su presentación, etiquetado, origen, composición y características, preparándolos según la orden de fabricación.
- IC4.2** Las pieles se seleccionan cotejando modelo, características (dimensiones, espesor, prestes y partidas o lotes, defectos, entre otros) y aplicaciones, formando lotes según ficha técnica.
- IC4.3** Los tejidos o telas no tejidas se seleccionan por su estructura y por sus características generales, operaciones de ennoblecimiento, acabados, haciendo acopio de los mismos, según lo orden de producción.
- IC4.4** Los materiales auxiliares y los complementos (tapas, plantillas, filis, cremalleras, hebillas, entre otros) se seleccionan por sus formas y/o características, relacionándolos con las operaciones de la ficha técnica.
- IC4.5** Los procedimientos de preparación y movimiento de materiales se realizan cumpliendo la normativa aplicable de seguridad y salud y protección medioambiental.

IC4.6 El estado las pieles se mantiene aplicando las condiciones de conservación.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Piezas y componentes de tejidos, no tejidos, piel, cuero y complementos. Máquinas: de ensanchar zapatos y botas, de reparación de calzado, de coser suelas y otras. Pegamentos y colas, siliconas y disolventes. Materiales de reparación: filis, tapas, plantillas, planchas de látex, y otros. Complementos: hebillas, cierres, adornos, cordones. Productos de limpieza y cuidado: cremas, grasas, tintes, sprays y otros. Tarifas de precios. Contenedores.

Información utilizada o generada

Muestras físicas, fichas técnicas, soportes visuales, gráficos, sistemas informáticos. Esquemas de los procesos. Órdenes de compra. Demanda del cliente. Etiqueta de conservación. Etiqueta de origen o procedencia. Instrucciones de clasificación. Albaranes. Fichas con pruebas. Órdenes de reparación. Albaranes de recibo del artículo. Etiqueta de identificación de cliente, procedencia y fecha de recogida.