

UNIDAD DE COMPETENCIA	Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación de calzado
Nivel	1
Código	UC0438_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP 1: Atender al cliente en el establecimiento de reparación de calzado para determinar el servicio según instrucciones del personal responsable.**
- CR 1.1 Las necesidades del cliente se atienden de acuerdo con las características del mismo, según la solicitud del servicio.
 - CR 1.2 Los requerimientos del cliente se identifican, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa, para determinar el servicio que puede necesitar.
 - CR 1.3 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasen su responsabilidad, se transmiten al personal responsable inmediato, siguiendo el procedimiento establecido.
- RP 2: 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.**
- CR 2.1 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.
 - CR 2.2 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.
 - CR 2.3 Las operaciones de reparación se determinan observando el deterioro producido en el artículo, para su reparación.
 - CR 2.4 El presupuesto de la reparación se efectúa según tarifa teniendo en cuenta sus características técnicas, estéticas y de calidad.
 - CR 2.5 Los artículos y/o materiales aceptados, con su orden de reparación, se almacenan en los contenedores o áreas dispuestas al efecto.
 - CR 2.6 Los procedimientos establecidos y la manipulación de materiales se realizan conforme a la normativa aplicable de prevención en riesgos laborales y protección medioambiental.
- RP 3: 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.**
- CR 3.1 Los materiales recibidos se etiquetan identificándolos para su control inmediato.
 - CR 3.2 Los procedimientos establecidos y la manipulación de materiales se realizan siguiendo las instrucciones recibidas.
 - CR 3.3 Los materiales identificados se almacenan en los contenedores o áreas dispuestas al efecto según el etiquetado para su uso posterior y localización.
 - CR 3.4 La temperatura, humedad, iluminación del almacén se adecuan manteniendo los materiales en perfecto estado de acondicionamiento.
- RP 4: 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.**
- CR 4.1 Los materiales y productos se escogen conforme a su presentación, etiquetado, origen, composición y características, preparándolos según la orden de fabricación.
 - CR 4.2 Las pieles se seleccionan cotejando modelo, características (dimensiones, espesor, prestes y partidas o lotes, defectos, entre otros) y aplicaciones, formando lotes según ficha técnica.
 - CR 4.3 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.
 - CR 4.4 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.
 - CR 4.5 Los procedimientos de preparación y movimiento de materiales se realizan cumpliendo la normativa aplicable de seguridad y salud y protección medioambiental.
 - CR 4.6 El estado las pieles se mantiene aplicando las condiciones de conservación.

Contexto profesional

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.

Productos y resultados

Atención básica al cliente. Resolución de reclamaciones y quejas. Recepción y almacenamiento de mercancías. Materiales textiles, cueros y complementos auxiliares para reparación de calzado y marroquinería.

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.