

CR 4.2 En la recepción del artículo para reparar, se comprueba las condiciones mínimas de higiene y limpieza que deben reunir, según el servicio solicitado por el cliente.

CR 4.3 Los datos del cliente, el tipo de servicio y artículo se identifican de forma inequívoca en el formato y con los medios destinados para tal fin.

CR 4.4 Los artículos aceptados, con su orden de reparación se disponen en los contenedores o áreas dispuestas al efecto, permitiendo su fácil localización.

CR 4.5 La documentación acreditativa o de justificación del pedido se presenta al cliente después de recibir conformidad del trabajo que se va a realizar, de forma rápida y precisa.

CR 4.6 El fichero de clientes se mantiene actualizado y ordenado con la información correcta y completa para mantenerlo disponible ante cualquier eventualidad.

RP 5: Informar al cliente del servicio realizado y resolver en el marco de su responsabilidad, y en su caso, ante posibles reclamaciones presentadas se derivan al responsable.

CR 5.1 El artículo fabricado o reparado se exhibe al cliente, a fin de comprobar sus expectativas, cumpliendo las características de funcionalidad y estéticas prefijadas.

CR 5.2 El embalado y empaquetado, se realiza en el momento, utilizando los materiales pertinentes, asegurando su protección física, teniendo en cuenta el estilo e imagen de la empresa y la normativa vigente.

CR 5.3 En el tratamiento de las reclamaciones, se escucha la demanda del cliente de forma amable, adoptando una actitud positiva solicitando la colaboración del responsable para ofrecer las soluciones adecuadas.

CR 5.4 Las reclamaciones, se canalizan hacia el responsable mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la organización y la normativa vigente en este ámbito.

CR 5.5 La información o contingencia no previstas que sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al responsable superior con eficacia y prontitud.

RP 6: Realizar la recepción de pedidos, distribución y almacenamiento de materias primas para asegurar la disponibilidad en los procesos de guarnicionería, en su caso, siguiendo los criterios de calidad e instrucciones establecidas por la empresa, bajo la supervisión del responsable.

CR 6.1 Los pedidos recibidos se comprueban a través de la hoja de pedido y albarán, revisando que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requerida, y que cuentan con toda la documentación acreditativa necesaria.

CR 6.2 Las partidas de material en que se detectan posibles defectos daños, imperfecciones o pérdidas, se comprueba si se ajustan a las condiciones de compra contratadas y, de acuerdo con las instrucciones del responsable, se decide su aceptación o rechazo.

CR 6.3 Los materiales recibidos se señalan con su correspondiente etiquetado y control inmediato, utilizando, en su caso, procedimiento manual o informatizado, y se almacenan en los contenedores o áreas dispuestas al efecto y perfectamente localizados.

CR 6.4 Los pedidos de reaprovisionamiento de materiales se realiza cuando las existencias son inferiores al correspondiente estado de seguridad, teniendo en cuenta los plazos de entrega, los trabajos pendientes y siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 6.5 La temperatura, humedad, iluminación del recinto donde se almacenan se mantiene dentro del rango preestablecido, para que los materiales no se deterioren por mal acondicionamiento.

CR 6.6 La manipulación de materiales se realiza cumpliendo las normas de seguridad, salud y ambientales.

RP 7: Clasificar y seleccionar pieles, cueros, hilos y tejidos para su empleo en fabricación o reparación de artículos de guarnicionería, comprobando su calidad, bajo la supervisión del responsable.

CR 7.1 Las pieles y cueros se clasifican por su origen y sus formas de presentación en comparación con muestras de referencia, utilizando la simbología, terminología y unidades apropiadas.

CR 7.2 Las pieles se seleccionan cotejando modelo de referencia, características -dimensiones, tipo de curtición, espesor, prestes y partidas- y aplicaciones, a fin de componer lotes para la fabricación o reparación de artículos de guarnicionería.

CR 7.3 Los defectos más comunes en las pieles se identifican por su origen, consecuencia de fallos naturales o del procesos de producción, de acuerdo con la orden de selección, para asegurar la calidad prevista en el artículo o reparación.

CR 7.4 Los hilos, tejidos o telas no tejidas se diferencian visualmente y al tacto, por su forma de presentación, origen, composición y características recogidas en la etiqueta de referencia para su selección de acuerdo al uso en la fabricación o reparación de artículos.

RP 8: Seleccionar materiales auxiliares y complementos de uso en artículos de guarnicionería, para la aplicación en procesos de fabricación o reparación, según ficha técnica.

CR 8.1 Los materiales se distinguen coincidiendo, en cuanto a características, con las especificaciones contenidas en la ficha técnica.

CR 8.2 Los complementos de relleno tales como borra, crin animal o vegetal, guata, planchas de látex, almohadilla de cerda natural, paja de centeno, flejes de acero entre otros, de aplicación en determinados artículos de guarnicionería se diferencian y clasifican visualmente por sus formas y características.

CR 8.3 Los complementos de adorno o decoración tales como colgadores, hebillas, tapa-hebillas, cascabeles, pasadores, remaches, frenos, entre otros, se diferencian y clasifican visualmente, por sus características y distintas aplicaciones en artículos de guarnicionería.

CR 8.4 Los materiales auxiliares y complementos, se utilizan correctamente atendiendo a su naturaleza, características y requerimientos de incorporación al proceso de fabricación o reparación del artículo de guarnicionería.

CR 8.5 La incorporación de los complementos se realiza de forma correcta y en el momento adecuado según ficha técnica.

CR 8.6 Las cremas, ceras, pigmentos superficiales y otros se eligen para su aplicación en artículos a fabricar o reparar, aportando las características de apariencia y calidad requerido en el acabado.

Contexto profesional

Medios de producción

Tejidos, telas no tejidas, piel, cuero y complementos ordenados y almacenados. Materiales específicos de guarnicionería: plantillas, planchas de látex, espumas, crin animal o vegetal, paja de centeno, flejes de acero, guata y otros. Complementos: colgadores, pasadores, remaches, frenos, hebillas, cierres, adornos, cordones, cascabeles, tachuelas, y otros. Productos de limpieza, desinfección, engrase y cuidado: cremas, grasas, pigmentos superficiales, sprays y otros. Contenedores. Tarifas de precios. Presupuestos específicos. Programas de gestión de relación con clientes. Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet.

Productos y resultados

Comunicaciones fluidas tanto internas como externas. Información y asesoramiento a los clientes, consumidores de servicios. Aplicación correcta del protocolo e interpretación de mensajes orales y escritos. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales y de comunicación. Bases de datos y documentos en materia de atención al cliente. Control de calidad del servicio prestado. Presupuestos específicos. Hilos, tejidos, no tejidos, piel, cuero y productos semielaborados identificados, clasificados y almacenados.

Información utilizada o generada

Utilizada: Muestras físicas, fichas técnicas, soportes visuales, gráficos, sistemas informáticos. Esquemas de los procesos. Órdenes de compra. Fichero de clientes. Etiqueta de conservación. Etiqueta de origen o procedencia. Instrucciones de clasificación. Albaranes.

Generada: Órdenes de fabricación y reparación. Albaranes de recibo del artículo. Etiqueta de identificación de cliente, procedencia y fecha de recogida. Registro de movimiento de materiales. Demanda del cliente.