GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

"UC0438_1: Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación de calzado"

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: REPARACION DE CALZADO Y MARROQUINERÍA

Código: TCP139_1 **NIVEL: 1**

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0438_1: Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación de calzado.

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 (UC 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 que intervienen en la realización del aprovisionamiento de materiales y atención al cliente para la reparación de calzado, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

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

1.1 Las necesidades del cliente se atienden de acuerdo con las características del mismo, según la solicitud del servicio.
1.2 Los requerimientos del cliente se identifican, utilizando técnicas de preguntas y escucha activa, para determinar el servicio que puede necesitar.
1.3 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasen su responsabilidad, se transmiten al personal responsable inmediato, siguiendo el procedimiento establecido.

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

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.
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.
2.3 Las operaciones de reparación se determinan observando el deterioro producido en el artículo, para su reparación.
2.4 El presupuesto de la reparación se efectúa según tarifa teniendo en cuenta sus características técnicas, estéticas y de calidad.
2.5 Los artículos y/o materiales aceptados, con su orden de reparación, se almacenan en los contenedores o áreas dispuestas al efecto.
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.

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.

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

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.***

4.1 Los materiales y productos se escogen conforme a su presentación, etiquetado, origen, composición y características, preparándolos según la orden de fabricación.
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.
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.
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.
4.5 Los procedimientos de preparación y movimiento de materiales se realizan cumpliendo la normativa aplicable de seguridad y salud y protección medioambiental.
4.6 El estado las pieles se mantiene aplicando las condiciones de conservación.

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 las realizaciones profesionales de la **UC0438_1: Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación de calzado.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Materias textiles (hilos, tejidos, telas no tejidas), pieles y cueros.***

- Clasificación, características y propiedades.
- Procedimientos elementales de identificación.
- Defectos de las materias textiles, pieles y cueros.
- Acabados.
- Presentación comercial.

2. ***Materias auxiliares.***

- Tapas, filis.
- Fornituras y avíos, accesorios y/o componentes prefabricados.
- Ornamentales: clavos con cabeza, tachuelas.
- Componentes y pisos para el calzado.

3. Atención al cliente.

- Características, funciones, actitudes y conocimientos. Habilidades de comunicación.
- Relaciones con los clientes.
- Documentación anexa a las operaciones de venta.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Habituarse al ritmo de trabajo de la organización.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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 de la "UC0438_1: Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación de calzado", se tiene "1" situación 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 para seleccionar las materias primas necesarias para la reparación del calzado y marroquinería, según ficha técnica, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recepcionar los artículos para la reparación de calzado y marroquinería.

2. Almacenar los artículos de reparación de calzado y marroquinería en las condiciones adecuadas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de la documentación técnica requerida para la situación profesional de evaluación.

- Se dispondrá de útiles y herramienta técnica, de los materiales y productos requeridos por la situación profesional de evaluación.

- Se entregarán instrucciones precisas del trabajo a desarrollar, verbales o escritas.

- Se dispondrá de las medidas y equipos de protección individual necesarios para ejecutar las operaciones requeridas, en condiciones de seguridad.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a 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***
Calidad en la atención al cliente en el establecimiento de reparación del calzado y/o artículos de marroquinería.	- Recepción de las necesidades del cliente. - Aplicación de técnicas de comunicación con el cliente. - Aplicación de habilidades sociales con el cliente. - Recepción y tramitación de quejas y reclamaciones. - Comunicación con el personal responsable. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.*
Rigor en la recepción y almacenamiento del calzado y/o artículos de marroquinería para su reparación.	- Cumplimentación de la ficha de registro con los datos del cliente. - Detección de desperfectos en el calzado y/o artículos de marroquinería. - Tramitación de solicitud para la realización de presupuestos de reparación. - Aplicación de la información técnica referida a almacenaje del calzado y/o artículos de marroquinería. - Almacenaje del calzado y/o artículos de marroquinería en las zonas dispuestas al efecto, según las condiciones de iluminación, temperatura y humedad. - Comunicación con el personal responsable. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B*
Cumplimiento de la normativa aplicable de recepción y almacenamiento de artículos para su reparación.	*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.*
Rigor en el cumplimiento de las instrucciones recibidas.	*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.*

Escala A

4	*Para atender con calidad al cliente en el establecimiento de reparación del calzado y/o artículos de marroquinería, recibe al cliente atendiendo sus necesidades, aplica técnicas de comunicación y de habilidades sociales con el mismo, recibe y tramita quejas y reclamaciones, y las notifica al personal responsable.*
3	***Para atender al cliente en el establecimiento de reparación del calzado y/o artículos de marroquinería, recibe al cliente atendiendo sus necesidades, aplica técnicas de comunicación y de habilidades sociales con el mismo, recibe y tramita quejas y reclamaciones, y no las notifica al personal responsable.***
2	*Para atender al cliente en el establecimiento de reparación del calzado y/o artículos de marroquinería, recibe al cliente atendiendo sus necesidades, no aplica técnicas de comunicación ni de habilidades sociales con el mismo, recibe y tramita quejas y reclamaciones, y no las notifica a personal responsable.*
1	*Para atender al cliente en el establecimiento de reparación del calzado y/o artículos de marroquinería, recibe al cliente atendiendo sus necesidades, no aplica técnicas de comunicación ni de habilidades sociales con el mismo, no recibe ni tramita quejas y reclamaciones, y no las notifica al personal responsable.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	*Para realizar con rigor la recepción y almacenamiento del calzado y/o artículos de marroquinería en el establecimiento, cumplimenta la ficha de registro con los datos del cliente, detecta desperfectos en el calzado y/o artículos de marroquinería, tramita la solicitud para realizar los presupuestos de reparación, aplica la información técnica referida a almacenaje del calzado y/o artículos de marroquinería, almacena el calzado y/o artículos de marroquinería en las zonas dispuestas al efecto, según las condiciones de iluminación, temperatura y humedad.*
3	***Para realizar la recepción y almacenamiento del calzado y/o artículos de marroquinería en el establecimiento, cumplimenta la ficha de registro con los datos del cliente, detecta desperfectos en el calzado y/o artículos de marroquinería, tramita la solicitud para realizar los presupuestos de reparación, no aplica la información técnica referida a almacenaje del calzado y/o artículos de marroquinería, almacena el calzado y/o artículos de marroquinería en las zonas dispuestas al efecto, según las condiciones de iluminación, temperatura y humedad.***
2	*Para realizar la recepción y almacenamiento del calzado y/o artículos de marroquinería en el establecimiento, cumplimenta la ficha de registro con los datos del cliente, detecta desperfectos en el calzado y/o artículos de marroquinería, no tramita la solicitud para realizar los presupuestos de reparación, no aplica la información técnica referida a almacenaje del calzado y/o artículos de marroquinería, almacena el calzado y/o artículos de marroquinería en las zonas dispuestas al efecto, no considera las condiciones de iluminación, temperatura y humedad.*

1	*Para realizar la recepción y almacenamiento del calzado y/o artículos de marroquinería en el establecimiento, cumplimenta la ficha de registro con los datos del cliente, no detecta desperfectos en el calzado y/o artículos de marroquinería, no tramita la solicitud para realizar los presupuestos de reparación, no aplica la información técnica referida a almacenaje del calzado y/o artículos de marroquinería, almacena el calzado y/o artículos de marroquinería pero no en las zonas dispuestas al efecto, ni considera las condiciones de iluminación, temperatura y humedad.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA 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 de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

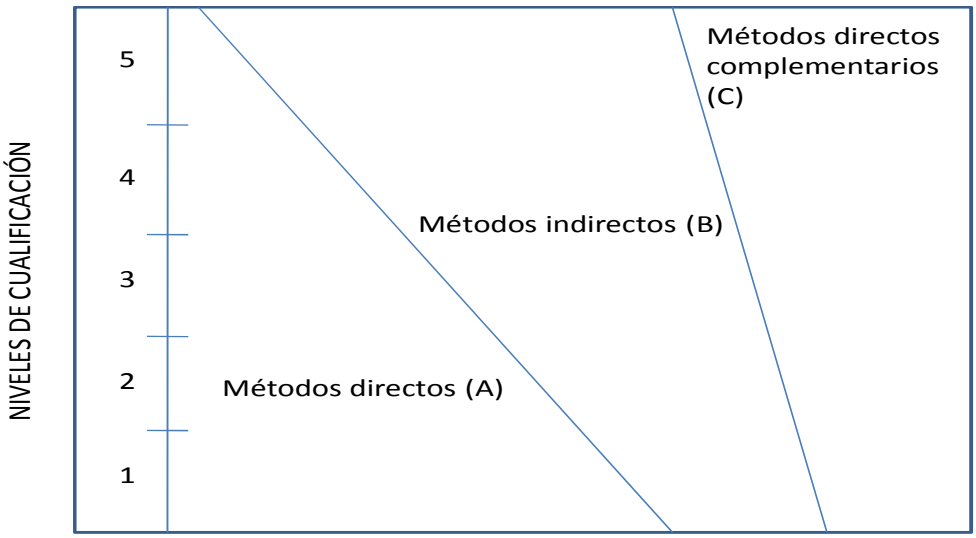
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

a) **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 de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, 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 en el proceso de realizar del aprovisionamiento y atención al

cliente para la reparación de calzado, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada 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 la UC, 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 las realizaciones profesionales 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel "1" y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, 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. Esta 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) Si se utiliza 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.

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda facilitar al menos dos tipos de calzado y dos de artículos de marroquinería con diferentes desperfectos donde se detecten las deficiencias que se han de reparar y valorar la técnica que reparación que debe aplicar.

- Se recomienda realizar al menos dos tipos de situaciones diferentes en que intervenga la atención al cliente, y se le comunique del proceso necesario que se va a seguir para realizar su reparación.

- Para la recepción de calzado y artículos de marroquinería para su reparación se recomienda disponer de la documentación que debe rellenar para justificar la entrega y para el almacenaje de los mismos.