



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0347_2: Realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: PELUQUERÍA

Código: IMP119_2

NIVEL: 2

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 UC0347_2: Realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares.

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 Realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares, 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. Elaborar protocolos normalizados de trabajo (atención al personal usuario; limpieza, desinfección y esterilización;

procedimientos técnicos y artísticos) para prestar servicios de peluquería (higiene y acondicionamiento, cambios de forma temporal y permanente del cabello, recogidos, corte del cabello, cambio de color, arreglo y rasurado de barba y bigote, cuidados capilares, entre otros), según las características de la empresa (oferta empresarial y medios técnicos disponibles, entre otros) y de su clientela, teniendo en cuenta el lugar donde se realicen (salón de belleza, domicilio, centros de institucionalización, entre otros), siguiendo la normativa aplicable en materia de seguridad y salud en empresas de servicios de peluquería, protección del medio ambiente y protección de datos personales, entre otras.

- 1.1 Los protocolos normalizados para prestar servicios de peluquería se elaboran detallando sus objetivos, fases, tiempos de realización, procedimientos de actuación, medidas de seguridad y de prevención de riesgos laborales, y procedimiento para el control de calidad, entre otros.
- 1.2 Los protocolos normalizados para la atención del personal usuario se elaboran, recogiendo en ellos las medidas a aplicar durante las fases de concertación de cita, acogida, prestación del servicio y despedida, entre otras, teniendo en cuenta la protección de datos personales, en su caso, y las medidas para la prevención frente a riesgos físicos, químicos y biológicos.
- 1.3 Los protocolos normalizados de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, lencería, aparatos, útiles y accesorios, y cualquier otro material utilizado para la realización de los servicios de peluquería se elaboran, indicando los procedimientos, útiles y productos autorizados a utilizar según las instrucciones del fabricante, periodicidad y las medidas de seguridad aplicables.
- 1.4 Los protocolos normalizados de los procedimientos técnicos y artísticos utilizados en los servicios de peluquería (corte, cambios de color, cambios de forma temporal y permanente, recogidos, barbería, entre otros) se elaboran, detallando los objetivos, la secuenciación de las fases, técnicas a seleccionar, material a utilizar (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos, entre otros), duración aproximada, indicaciones, precauciones, contraindicaciones, medidas de prevención de riesgos para la persona usuaria y el profesional, coste del mismo, e indicadores de calidad profesionales, entre otros.
- 1.5 Los cosméticos a emplear en cada uno de los procedimientos técnicos de peluquería a realizar se identifican, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios

profesionales, el resultado final y las preferencias del personal usuario, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud.

- 1.6 Las medidas de sostenibilidad medioambiental (utilización de cosméticos y otros productos de menor agresión para el medio ambiente, gestión de residuos, control en el consumo de agua y energía, entre otras) se incluyen en los protocolos establecidos por la empresa, incorporándolas en los procedimientos técnicos y artísticos que se realizan en la misma.

2. Almacenar materiales de peluquería (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para su conservación según los protocolos de almacenamiento y gestión de residuos establecidos por la empresa y por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud.

- 2.1 El stock mínimo (número de unidades mínimas almacenadas) de materiales en el almacén se controla, manteniendo el inventario actualizado, supervisando el stock mínimo operativo (punto de consumo en el que es necesario reponer), el stock de seguridad frente a imprevistos y el stock máximo, realizando los pedidos con la periodicidad necesaria
- 2.2 El pedido de materiales de peluquería recibido se contrasta, revisando el número de unidades con el albarán, detectando las alteraciones y defectos de conservación o embalaje que presente, y registrando los datos de identificación (denominación, lote, caducidad, entre otros) de cada material recepcionado.
- 2.3 Los materiales de peluquería se almacenan en condiciones necesarias para conservar sus propiedades (asepsia, temperatura, humedad, ventilación, entre otras), siguiendo las instrucciones de los fabricantes y evitar riesgos (toxicidad, reactividad con otros productos o con el entorno, incendio, explosión, contaminación del medio, entre otros), comprobando su estado y su fecha de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura), empleando exclusivamente aquellos que han sido aprobados por la normativa aplicable sobre seguridad y salud para su utilización.
- 2.4 El almacén se organiza, manteniendo su orden y limpieza para facilitar el acceso y conservación de los materiales, colocando en zonas separadas el material caducado o en mal estado y los residuos (dispuestos en los contenedores correspondientes según sus características para su eliminación), evitando riesgos derivados de su almacenamiento.

3. Organizar las instalaciones y materiales (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de servicios de peluquería en condiciones de seguridad y salud, siguiendo los protocolos de la empresa sobre gestión de residuos, y limpieza, desinfección y esterilización.

- 3.1 Las condiciones de iluminación, ventilación y ambientación de la instalación, se comprueban mediante el control de la temperatura, luminosidad y humedad, entre otros parámetros.
- 3.2 Las instalaciones, incluyendo el mobiliario, se acondicionan mediante su limpieza y desinfección, según sus características y uso al que estén destinadas, utilizando los productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones del fabricante, registrando la realización de estos procesos en documentos normalizados según el protocolo.
- 3.3 Los aparatos, útiles y accesorios a utilizar en cada sesión de peluquería se preparan en función del servicio a realizar, comprobando su conservación y funcionamiento, en su caso, así como su limpieza, desinfección y/o esterilización según el material de fabricación, indicaciones del fabricante y utilización, confirmando que reúnen las condiciones de seguridad y salud.
- 3.4 Los cosméticos a utilizar en cada sesión de peluquería se preparan en función del servicio a realizar, comprobando su preservación mediante la valoración de sus características físico químicas y fechas de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura).
- 3.5 El equipo de protección individual (EPI) y de protección al personal usuario necesario la prevención de riesgos durante la realización de los servicios de peluquería (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros) se prepara, colocándolo en la zona de trabajo, para su utilización.
- 3.6 Los aparatos, útiles y accesorios no desechables se acondicionan después de cada uso, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando el instrumental, productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones del fabricante, protegiendo los objetos desinfectados y/o esterilizados de una posible contaminación, almacenándolos en el lugar apropiado según su naturaleza y registrando la realización de estos procesos en los documentos normalizados correspondientes según el protocolo.
- 3.7 El puesto de trabajo y los materiales utilizados en la sesión de peluquería se comprueban después de cada sesión de peluquería, verificando que quedan ordenados, limpios, desinfectados y/o esterilizados, para un nuevo uso, reponiendo el material desechable utilizado.
- 3.8 Los materiales de un solo uso y resto de residuos generados en la sesión de peluquería se desechan en presencia del personal usuario, clasificándolos en los contenedores específicos según sus características (cortantes/punzantes, orgánicos, entre otros).

4. Atender al personal usuario para ofrecer los servicios de peluquería en función de sus demandas, expectativas y necesidades, garantizando la confidencialidad de la información

obtenida según la normativa aplicable sobre protección de datos.

- 4.1 El personal usuario se recibe, respetando las normas internas de la empresa y siguiendo reglas de cortesía según el protocolo establecido para su atención y acomodación.
- 4.2 Las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, así como la información referente a antecedentes de sensibilización a productos u otros problemas de salud que impliquen el seguimiento de medidas de especial cuidado o que puedan hacer incompatible algún procedimiento técnico de peluquería se obtienen mediante la realización de preguntas guiadas, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.
- 4.3 Los servicios de peluquería necesarios para cubrir las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario se comunican para su conformidad, indicando su idoneidad, el coste, número de sesiones y tiempo aproximado necesarios para su realización, así como los procedimientos y cosméticos recomendados para el mantenimiento de los resultados, solicitando su conformidad.
- 4.4 La información obtenida se registra en la ficha de cliente, indicando especialmente las contraindicaciones para los servicios de peluquería y medidas de especial cuidado que se deben seguir en los posibles procedimientos técnicos a aplicar, efectuando y explicando al personal usuario las medidas que garantizan la confidencialidad de los datos.
- 4.5 El personal usuario se acomoda en la posición indicada para cada uno de los procesos de peluquería que se le vayan a realizar, acompañándole y procurando en todo momento su bienestar y comodidad
- 4.6 El personal usuario se protege, utilizando las medidas de higiene y de seguridad que se requieran para cada uno de los servicios: batas, capas, toallas, cosméticos protectores, entre otros, dando preferencia al material desechable.

5. Analizar el cabello y cuero cabelludo, observando sus características para atender al personal usuario de acuerdo a sus demandas y necesidades, estableciendo criterios de selección de materiales (aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de los procedimientos técnicos, en condiciones de seguridad e higiene.

- 5.1 La preparación del personal para iniciar los procesos se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural
- 5.2 El estado del cabello y cuero cabelludo se examinan mediante la observación, el tacto, y la utilización de aparatos de análisis (lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, lámpara de Wood, medidor del grado de hidratación, entre otros), identificando sus características (longitud y grosor del cabello, coloración, hidratación, permeabilidad,

entre otras) y detectando posibles alteraciones que impliquen el seguimiento de medidas de especial cuidado o que hagan incompatible la realización de algún procedimiento técnico y/o artístico de peluquería.

- 5.3 Las alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de servicios de peluquería se comunican al personal usuario, derivando aquellas que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional.
- 5.4 Los criterios de selección de materiales para la realización de los procesos técnicos se establecen, según el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello.
- 5.5 Los cosméticos para los trabajos técnicos sobre el cuero cabelludo y el cabello, se seleccionan, teniendo en cuenta los activos cosméticos, su forma cosmética, mecanismos de actuación, indicaciones y contraindicaciones.
- 5.6 Las formas cosméticas se seleccionan en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del personal usuario, realizando las operaciones físico-químicas de preparación y manipulación en condiciones de higiene y seguridad.

6. Personalizar los protocolos normalizados, adaptándolos en función del análisis capilar, para realizar cuidados estéticos de las alteraciones del cuero cabelludo y del cabello, en condiciones de seguridad e higiene.

- 6.1 Los protocolos establecidos se consultan adaptándolos a cada persona usuaria para asegurar la personalización de los procedimientos en la aplicación de cada uno de los procesos de peluquería.
- 6.2 El cabello y cuero cabelludo del personal usuario se preparan para recibir el tratamiento capilar mediante masaje, cepillado, aplicación de calor, particiones, entre otros, en función del análisis capilar y del protocolo a realizar.
- 6.3 Los cosméticos y aparatos eléctricos se utilizan en la forma y secuencia establecidas en el protocolo, en función de la localización de las alteraciones y teniendo en cuenta las características del personal usuario.
- 6.4 Las técnicas (manuales y/o con aparatos) para favorecer la penetración de los cosméticos de cuidados estéticos capilares se aplican, atendiendo a los criterios marcados en el protocolo de trabajo y a las recomendaciones del fabricante.
- 6.5 Los parámetros de tiempo, intensidad, potencia, cantidad de superficie que se va a tratar, y tipo y tamaño de los accesorios, se calculan teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las características y sensibilidad del personal usuario y las indicaciones del fabricante.
- 6.6 La dosis que deben suministrar los aparatos emisores de radiaciones para su aplicación en los cuidados estéticos capilares, se calcula teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las

características y sensibilidad del personal usuario y las indicaciones del fabricante.

- 6.7 Los productos se preparan en dosis individuales para su manipulación y aplicación, en condiciones de seguridad e higiene, y de acuerdo con el protocolo de trabajo establecido.
- 6.8 La técnica de masaje capilar se aplica en función de las condiciones del cuero cabelludo del personal usuario, del tratamiento que se vaya a realizar y de los efectos que se deseen conseguir.

7. Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante los servicios de peluquería, siguiendo el protocolo establecido por la dirección de la empresa.

- 7.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente.
- 7.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación - DESA-) se expone de forma visible en el centro de trabajo.
- 7.3 Las posibles reacciones adversas se detectan mediante observación y realizando las preguntas que permitan valorar las condiciones de salud durante los procesos de peluquería, registrando los datos en la ficha técnica.
- 7.4 Las condiciones de salud del personal usuario se observan antes, durante y después de la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las medidas para paliar las reacciones adversas a los cosméticos o aparatos aplicados.
- 7.5 Los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes se aplican, siguiendo el protocolo de atención en primeros auxilios establecido, y avisando al servicio de emergencias si hubiera que realizar el traslado a un centro hospitalario.

8. Valorar la calidad global de los servicios de peluquería, aplicando los protocolos para optimizar el servicio, siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y garantizando la satisfacción del personal usuario.

- 8.1 El grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio prestado y al trato recibido se evalúa, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.
- 8.2 La calidad de los servicios prestados se valora para su optimización, comparando la información proporcionada por el personal usuario con los indicadores y estándares de calidad establecidos por la empresa y

siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

- 8.3 Las medidas correctoras que optimicen los servicios prestados se proponen, para mejorar su calidad, garantizando la satisfacción de las personas usuarias.
- 8.4 La imagen del personal usuario se valora conjuntamente, analizando los efectos de los cambios realizados y resaltando los aspectos positivos.

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 **UC0347_2: Realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Protocolos normalizados de trabajo para la prestación de servicios de peluquería

- Normativa en materia de seguridad y salud, protección de datos personales, sostenibilidad medioambiental, entre otra, aplicable para la elaboración de protocolos de trabajo en los servicios de peluquería
- Normativa aplicable referente la realización de servicios de peluquería en locales específicos (salones de belleza, peluquerías, entre otros), domicilios y centros de institucionalización.
- Elaboración de protocolos de trabajo normalizados: de atención a las personas usuarias; limpieza, desinfección y esterilización; procedimientos técnicos y artísticos (higiene y acondicionamiento, cambios de forma temporal o permanente del cabello, cambios de color, corte de cabello, arreglo y rasurado de barba y bigote, recogidos, cuidados capilares de las alteraciones estéticas, entre otros). Estructura y elementos en los protocolos: objetivos, fases, procedimientos, material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), tiempos de realización, medidas de protección al personal usuario, profesional y medio ambiente, control de calidad, entre otros. Adaptación a características de las empresas y su clientela. Adaptación a espacios de trabajo (salón de belleza, domicilio, centros de institucionalización, entre otros).
- Sostenibilidad ambiental en peluquería.
- Criterios de selección del material utilizado en los procedimientos técnicos y artísticos de peluquería.
- Prevención de riesgos laborales en la prestación de servicios de peluquería.

2. Organización y acondicionamiento de instalaciones y materiales para su utilización en sesiones de peluquería

- Microorganismos y parásitos: concepto y tipos. Microorganismos patógenos que se pueden transmitir en la prestación de servicios en peluquería. Enfermedades infecto-contagiosas de posible transmisión en los servicios de

- peluquería: descripción, vías de transmisión, medidas de protección para el personal usuario y profesional. Parásitos en peluquería. Pediculosis.
- Contaminantes en las instalaciones y materiales: físicos, químicos y biológicos.
 - Limpieza, desinfección, esterilización y asepsia. Métodos de desinfección y esterilización: físicos y químicos. Limpieza y asepsia de los aparatos, útiles y accesorios empleados en peluquería. Aparatos utilizados en peluquería para desinfectar y esterilizar los materiales. Productos autorizados. Protocolos de actuación para la limpieza, desinfección y esterilización de las instalaciones y material utilizado en los servicios de peluquería. Clasificación del material no desechable en función de los procedimientos para su limpieza, desinfección y/o esterilización. Protección de material desinfectado y/o esterilizado. Equipos de protección individual en los procedimientos de limpieza, desinfección, esterilización y asepsia.
 - Aparatos, útiles y accesorios de utilización en los servicios de peluquería: descripción, utilización, técnica de aplicación, precauciones, indicaciones, contraindicaciones, mantenimiento, pautas para su correcta utilización, conservación, limpieza, desinfección y esterilización. Aparatos generadores de vapor y vapor de ozono, pulverizadores. Aparatos generadores de corrientes. Aparatos generadores de radiaciones.
 - Lencería de utilización en los servicios de peluquería: descripción, utilización, limpieza y desinfección.
 - Equipos de protección individual (EPI) de utilización en los servicios de peluquería: descripción, tipos, utilización según los procedimientos a realizar.
 - Cosméticos autorizados para su utilización en los servicios de peluquería: definición y clasificación. Preparación, manipulación, conservación y almacenamiento. Cosméticos para la higiene y acondicionamiento del cabello. Cosméticos para la higiene: composición, mecanismos de actuación y clasificación. Acondicionadores capilares: composición, mecanismos de actuación y clasificación. Cosméticos emolientes: composición, mecanismos de actuación y clasificación. Cosméticos para los cambios de color del cabello. Cosméticos químicos y de origen vegetal. Coloración vegetal homologada para su utilización en peluquería. Colorimetría orgánica. Cosméticos para los cambios de forma del cabello. Cosméticos para el rasurado y arreglo de barba y bigote. Manipulación de productos. Normas de seguridad. Selección de cosméticos según sus condiciones de respeto por la salud de las personas y el medio ambiente.
 - Condiciones de almacenamiento del material utilizado en servicios de peluquería (lencería, aparatos, útiles, cosméticos y otros productos): normativa aplicable y normas de seguridad. Técnicas de almacenamiento, conservación y control de existencias del material almacenado. Especificaciones de seguridad y medioambientales requeridas. Recepción de pedidos. Aplicaciones digitales para la gestión del almacenamiento de materiales. Condiciones de organización del almacén.
 - Colocación, orden y reposición del material en la zona de trabajo.
 - Gestión de residuos.
 - Prevención de riesgos laborales en los procesos de organización y acondicionamiento de instalaciones y materiales para su utilización en las sesiones de peluquería.

3. Atención al personal usuario en los servicios de peluquería

- Condiciones de atención al personal usuario. Protección frente a riesgos y confidencialidad de los datos personales. Deontología profesional.
- Técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa. Identificación de demandas, expectativas y necesidades.
- Contraindicaciones absolutas y relativas para la realización de servicios de peluquería. Posibles medidas a seguir. Criterios de derivación a personal facultativo.
- Anatomía y fisiología de la piel. Anexos cutáneos: tipos y clasificación. Las glándulas: estructura funciones y tipos. La emulsión epicutánea: composición y función. El pelo: estructura, funciones y tipos. El ciclo piloso. El cabello: estructura, funciones, tipos y propiedades. La piel pilosa o cuero cabelludo: características y propiedades.
- Alteraciones del cabello y cuero cabelludo. Concepto y clasificación. Alteraciones estructurales del cabello. Alteraciones del color del cabello: coloraciones y decoloraciones. Otras alteraciones: seborrea, pitiriasis. Alteraciones en la cantidad: origen y clasificación. Infecciones del cuero cabelludo. Parasitosis del cuero cabelludo y cabello.
- Alteraciones en el cabello y cuero cabelludo que pueden contraindicar la realización de servicios de peluquería.
- Examen del estado del cabello y del cuero cabelludo: observación y utilización de aparatos de análisis capilar y del cuero cabelludo.
- Reacciones adversas en los servicios de peluquería. Observación del estado de salud del personal usuario. Aplicación de técnicas de primeros auxilios según un protocolo. Derivación a personal facultativo y/o centro de urgencias. Botiquín de primeros auxilios.
- Ficha de personal usuario. Registro de información. Utilización de aplicaciones digitales de atención al personal usuario.

4. Tratamientos estéticos capilares

- Cosméticos para el tratamiento estético capilar. Clasificación, propiedades, preparación, utilización, condiciones de seguridad y salud.
- Aparatos con aplicación en los tratamientos estéticos capilares: fundamento científico, efectos, indicaciones y contraindicaciones, pautas para su correcta utilización.
- Programación de parámetros en los aparatos potenciadores y/o activadores del tratamiento cosmético capilar.
- Realización de tratamientos cosméticos capilares en casos no patológicos, siguiendo un protocolo de trabajo. Cuidados y recomendaciones.
- Anatomía y fisiología relacionada con el masaje capilar. El masaje capilar: maniobras, fases, efectos, indicaciones y contraindicaciones. Las técnicas de masaje capilar en los tratamientos capilares cosméticos.
- Prevención de riesgos laborales en los procedimientos de tratamiento estético capilar.
- Control de calidad en los procedimientos de tratamiento estético capilar.

5. Calidad de los procesos de peluquería

- Concepto de calidad en los procesos de peluquería.
- Evaluación y control de la calidad en los servicios de peluquería. Indicadores de calidad.
- Parámetros que definen la calidad del servicio en un salón de peluquería.
- Técnicas para medir el grado de satisfacción del cliente.

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.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

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 “UC0347_2: Realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares”, 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 realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar protocolos normalizados de trabajo.
2. Analizar el cabello y cuero cabelludo.
3. Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante los servicios de peluquería.
4. Valorar la calidad global de los servicios de peluquería.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Calidad de la elaboración de protocolos normalizados de trabajo.</i>	- Elaboración de los protocolos normalizados para prestar servicios de peluquería detallando sus objetivos, fases, tiempos de realización, procedimientos de actuación,

	<p>medidas de seguridad y de prevención de riesgos laborales, y procedimiento para el control de calidad, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none">- Elaboración de los protocolos normalizados de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, lencería, aparatos, útiles y accesorios, y cualquier otro material utilizado para la realización de los servicios de peluquería, indicando los procedimientos, útiles y productos autorizados a utilizar según las instrucciones del fabricante, periodicidad y las medidas de seguridad aplicables.- Identificación de los cosméticos a emplear en cada uno de los procedimientos técnicos de peluquería a realizar, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios profesionales, el resultado final y las preferencias del personal usuario, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Calidad del análisis del cabello y cuero cabelludo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de la preparación del personal para iniciar los procesos atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural.- Comunicación de las alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de servicios de peluquería al personal usuario, derivando aquellas que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional.- Establecimiento de los criterios de selección de materiales para la realización de los procesos técnicos, según el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello.- Selección de las formas cosméticas en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del personal usuario, realizando las operaciones físico-químicas de preparación y manipulación en condiciones de higiene y seguridad.

	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Calidad de la prestación primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante los servicios de peluquería.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión del botiquín periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente.- Detección de las posibles reacciones adversas mediante observación y realizando las preguntas que permitan valorar las condiciones de salud durante los procesos de peluquería, registrando los datos en la ficha técnica.- Aplicación de los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes, siguiendo el protocolo de atención en primeros auxilios establecido, y avisando al servicio de emergencias si hubiera que realizar el traslado a un centro hospitalario. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Idoneidad de la valoración de la calidad global de los servicios de peluquería.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio prestado y al trato recibido, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.- Valoración de la calidad de los servicios prestados para su optimización, comparando la información proporcionada por el personal usuario con los indicadores y estándares de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos.- Valoración de la imagen del personal usuario conjuntamente, analizando los efectos de los cambios realizados y resaltando los aspectos positivos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	

El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental

Escala A

4	<p><i>Para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo, elabora los protocolos normalizados para prestar servicios de peluquería detallando sus objetivos, fases, tiempos de realización, procedimientos de actuación, medidas de seguridad y de prevención de riesgos laborales, y procedimiento para el control de calidad, entre otros. Elabora los protocolos normalizados de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, lencería, aparatos, útiles y accesorios, y cualquier otro material utilizado para la realización de los servicios de peluquería, indicando los procedimientos, útiles y productos autorizados a utilizar según las instrucciones del fabricante, periodicidad y las medidas de seguridad aplicables. Identifica los cosméticos a emplear en cada uno de los procedimientos técnicos de peluquería a realizar, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios profesionales, el resultado final y las preferencias del personal usuario, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud, de manera excelente.</i></p>
3	<p><i>Para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo, elabora los protocolos normalizados para prestar servicios de peluquería detallando sus objetivos, fases, tiempos de realización, procedimientos de actuación, medidas de seguridad y de prevención de riesgos laborales, y procedimiento para el control de calidad, entre otros. Elabora los protocolos normalizados de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, lencería, aparatos, útiles y accesorios, y cualquier otro material utilizado para la realización de los servicios de peluquería, indicando los procedimientos, útiles y productos autorizados a utilizar según las instrucciones del fabricante, periodicidad y las medidas de seguridad aplicables. Identifica los cosméticos a emplear en cada uno de los procedimientos técnicos de peluquería a realizar, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios profesionales, el resultado final y las preferencias del personal usuario, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo, elabora los protocolos normalizados para prestar servicios de peluquería detallando sus objetivos, fases, tiempos de realización, procedimientos de actuación, medidas de seguridad y de prevención de riesgos laborales, y procedimiento para el control de calidad, entre otros. Elabora los protocolos normalizados de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, lencería, aparatos, útiles y accesorios, y cualquier otro material utilizado para la realización de los servicios de peluquería, indicando los procedimientos, útiles y productos autorizados a utilizar según las instrucciones del fabricante, periodicidad y las medidas de seguridad aplicables. Identifica los cosméticos a emplear en cada uno de los</i></p>

	<i>procedimientos técnicos de peluquería a realizar, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios profesionales, el resultado final y las preferencias del personal usuario, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No elabora protocolos normalizados de trabajo.</i>

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

Escala B

4	<i>Para el análisis del cabello y cuero cabelludo, realiza la preparación del personal para iniciar los procesos atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural. Comunica las alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de servicios de peluquería al personal usuario, derivando aquellas que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional. Establece los criterios de selección de materiales para la realización de los procesos técnicos, según el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello. Selecciona las formas cosméticas en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del personal usuario, realizando las operaciones físico-químicas de preparación y manipulación en condiciones de higiene y seguridad, de manera excelente.</i>
3	<i>Para el análisis del cabello y cuero cabelludo, realiza la preparación del personal para iniciar los procesos atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural. Comunica las alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de servicios de peluquería al personal usuario, derivando aquellas que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional. Establece los criterios de selección de materiales para la realización de los procesos técnicos, según el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello. Selecciona las formas cosméticas en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del personal usuario, realizando las operaciones físico-químicas de preparación y manipulación en condiciones de higiene y seguridad, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para el análisis del cabello y cuero cabelludo, realiza la preparación del personal para iniciar los procesos atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural. Comunica las alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de servicios de peluquería al personal usuario, derivando aquellas que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional. Establece los criterios de selección de materiales para la realización de los procesos técnicos, según el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello. Selecciona las formas cosméticas en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del personal usuario,</i>

	<i>realizando las operaciones físico-químicas de preparación y manipulación en condiciones de higiene y seguridad, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No analiza el cabello y cuero cabelludo.</i>

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

Escala C

4	<i>Para la valoración de la calidad global de los servicios de peluquería, evalúa el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio prestado y al trato recibido, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa. Valora la calidad de los servicios prestados para su optimización, comparando la información proporcionada por el personal usuario con los indicadores y estándares de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos. Valora la imagen del personal usuario conjuntamente, analizando los efectos de los cambios realizados y resaltando los aspectos positivos, de manera excelente.</i>
3	<i>Para la valoración de la calidad global de los servicios de peluquería, evalúa el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio prestado y al trato recibido, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa. Valora la calidad de los servicios prestados para su optimización, comparando la información proporcionada por el personal usuario con los indicadores y estándares de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos. Valora la imagen del personal usuario conjuntamente, analizando los efectos de los cambios realizados y resaltando los aspectos positivos, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la valoración de la calidad global de los servicios de peluquería, evalúa el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio prestado y al trato recibido, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa. Valora la calidad de los servicios prestados para su optimización, comparando la información proporcionada por el personal usuario con los indicadores y estándares de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos. Valora la imagen del personal usuario conjuntamente, analizando los efectos de los cambios realizados y resaltando los aspectos positivos, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No valora calidad global de los servicios de peluquería.</i>

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

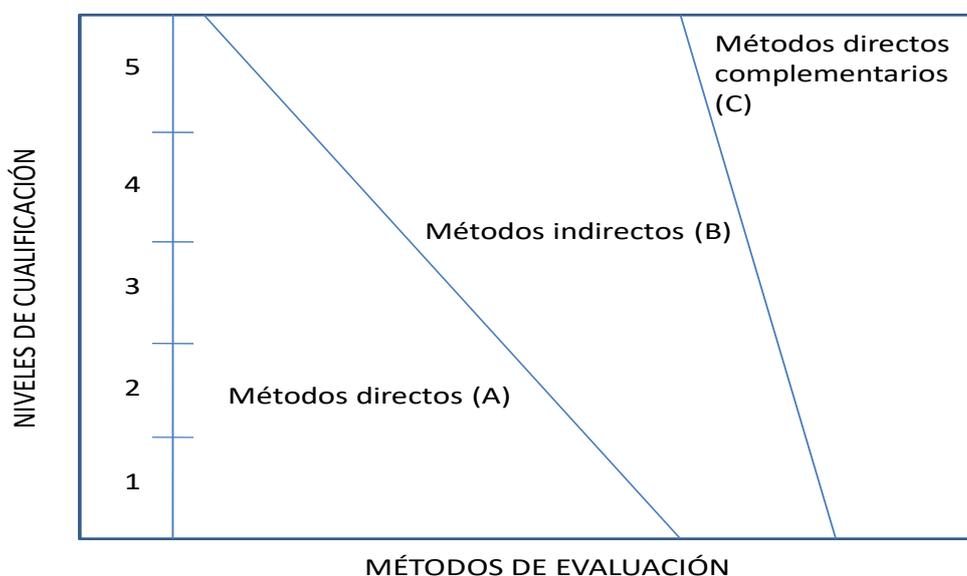
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- 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 o una 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 "2" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el

cumplimiento de 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.