



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1249_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL

Código: IMP395_3

NIVEL: 3



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 UC1249_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro

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 principales y secundarias que intervienen en el asesoramiento a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Valorar las necesidades y demandas del cliente en el estudio de sus características en relación con el cabello y pelo facial, aplicando técnicas de asesoría de cambio de imagen, elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolos a las características, necesidades y demandas del cliente.

- 1.1 Preparar al cliente para el estudio y valoración de sus características en el asesoramiento de los cambios de peinado y pelo facial.
 - 1.2 Entrevistar al cliente planteando preguntas que permitan identificar sus necesidades y demandas, en relación con el peinado y el pelo facial, tanto en el plano social como laboral, utilizando técnicas de comunicación, registrando los datos en la ficha técnica.
 - 1.3 Seleccionar los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello aplicándolos según criterios profesionales.
 - 1.4 Registrar en la ficha técnica las características del cuero cabelludo, cabello y pelo facial del cliente: patrón de densidad, tipo, longitud, forma, color, dirección y las alteraciones con repercusión en la asesoría de imagen
 - 1.5 Seleccionar los colores personales del cliente y el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro mediante la escala de tonos y matices.
 - 1.6 Definir el tipo de corte y peinado para cada cliente analizando la morfología y características de la figura (complexión, proporciones) y del rostro (proporciones, geometría, líneas, perfil) y aplicando las técnicas de visagismo.
 - 1.7 Identificar las características personales del cliente: estilo, edad y circunstancias, para proponer los estilos de cabello y en su caso pelo facial, respecto a sus demandas y necesidades.
 - 1.8 Cumplimentar la ficha técnica del cliente con las conclusiones de la observación y estudio.
- Desarrollar las actividades elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolas a las características, necesidades y demandas de los clientes, aplicables.

2. Determinar las técnicas y cosméticos de peluquería a utilizar, elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolas a las características, necesidades y demandas del cliente.

- 2.1 Seleccionar las técnicas y cosméticos de peluquería, tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, tratamientos capilares estéticos y aquellos asociados a medicina y cirugía estética para el asesoramiento del cambio de estilo en el cabello y en el peinado.
- 2.2 Asesorar sobre la longitud y estilo del corte de cabello, relacionándolos con las características del cabello y la morfología de la cabeza, el cuello, el rostro y la figura del cliente en relación con las nuevas propuestas de cambio.
- 2.3 Seleccionar las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido.
- 2.4 Asesorar en los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.
- 2.5 Seleccionar los cambios de forma temporales tales como peinados, recogidos, extensiones y hacerlo en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, entre otros.



- Desarrollar las actividades elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolas a las características, necesidades y demandas del cliente, aplicables.

3. Elaborar propuestas técnicas documentadas y plan de actuación para efectuar cambios de estilo de color, corte, peinado del cabello y pelo del rostro en función del estudio del cliente y teniendo en cuenta sus necesidades y demandas.

- 3.1 Cumplimentar la ficha del cliente sobre las demandas, aspectos y sugerencias de bocetos del diseño de los cambios propuestos, sugiriendo métodos, productos y técnicas.
 - 3.2 Organizar la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, entre otros) para la elaboración de la propuesta técnica.
 - 3.3 Describir los trabajos de previsión de transformaciones de estilo de cabello y pelo facial.
 - 3.4 Mostrar propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos, pelo del rostro, entre otros, tomando como base las características físicas y el estilo del cliente
 - 3.5 Representar visualmente, en soporte papel o informático, las propuestas de cambio para comprensión por parte del cliente
 - 3.6 Especificar los trabajos técnicos esquematizando los procedimientos, de forma desarrollada y justificada
 - 3.7 Temporalizar el plan de actuación coordinando los trabajos y a las personas especialistas que colaboran, señalando los plazos acordados, el presupuesto, los costes añadidos y detallando con precisión todos los aspectos para su presentación y aprobación.
- Desarrollar actividades en función del estudio del cliente y teniendo en cuenta sus necesidades y demandas, aplicable.

4. Presentar propuestas de cambio de estilo del cabello o pelo del rostro al cliente para su conformidad y aprobación, cumpliendo la normativa sobre protección de datos.

- 4.1 Incluir en la propuesta el informe del estudio realizado, la ficha técnica con los cambios propuestos en cuanto a color, corte, peinados y recogidos, bocetos de los estilos, los datos identificativos del colaborador, el calendario de actuación, el presupuesto detallado, la forma de pago, entre otros.
 - 4.2 Explicar al cliente los efectos del cambio propuesto, empleando un lenguaje explícito y utilizando material visual (álbum de estilos de peinados, bocetos de los cambios, programas informáticos específicos para cambios de imagen, entre otros)
 - 4.3 Comprobar, mediante el diálogo, que el cliente ha entendido los cambios propuestos, resolviendo las dudas surgidas e introduciendo las modificaciones acordadas
 - 4.4 Informar al cliente del calendario de actuación presupuesto y la confidencialidad de sus datos, solicitando su autorización por escrito
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos aplicable.



5. Entrenar al cliente para el cuidado del cabello, pelo del rostro y mantenimiento del nuevo estilo de peinado.

- 5.1 Verificar que el plan elaborado atiende a las características, condiciones y necesidades del cliente.
- 5.2 Cubrir a través de actividades programadas las necesidades y demandas del cliente.
- 5.3 Identificar el tiempo disponible del cliente en función de si el asesoramiento es un cambio puntual o permanente.
- 5.4 Comunicar al cliente el tipo de cabello que posee, la selección de cosméticos capilares y cambios de estilo en el peinado.
- 5.5 Asesorar al cliente masculino en tipo de pelo del rostro, cosméticos y técnicas para su cuidado y mantenimiento del nuevo estilo.
- 5.6 Informar al cliente sobre los cambios propuestos.
- 5.7 Llevar a cabo el seguimiento al cliente, evaluándolo mediante técnicas de observación directa y grabación en soportes fotográficos o audiovisuales, comprobando sus progresos y corrigiendo las posibles desviaciones.

6. Efectuar asesoramiento técnico en la compra de productos capilares en función del estado y características del cabello.

- 6.1 Identificar la información sobre cosméticos, puntos de venta y la mejor relación calidad-precio en la compra de cosméticos y productos capilares.
- 6.2 Identificar las necesidades y demandas del cliente para la adquisición de productos capilares, seleccionando los puntos de venta y la mejor relación calidad-precio en la adquisición de productos capilares.
- 6.3 Identificar los cuidados que precisen la aplicación de cosmética capilar de uso personal, asesorando y manteniendo el nivel de calidad.
- 6.4 Identificar las propiedades, efectos, indicaciones y contraindicaciones de los cosméticos capilares, seleccionando en función de las características, estado del cuero cabelludo y cabello del cliente.
- 6.5 Aplicar los criterios técnicos y económicos en el asesoramiento para la compra de productos capilares, respondiendo a las necesidades y demandas del cliente.
- 6.6 Presentar al cliente y al proveedor los acuerdos económicos y las pautas de ejecución del servicio de asesoramiento en la compra de productos capilares requiriendo su aprobación.

7. Valorar la calidad del servicio prestado de transformaciones de cabello y pelo del rostro, garantizando la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras, aplicando las técnicas de comunicación, información y atención al cliente y cumpliendo la normativa sobre protección de datos.

- 7.1 Elaborar los cuestionarios de satisfacción del cliente en cada fase del proceso, incluyendo todos los datos, tanto sobre el resultado del servicio como de la calidad del trato recibido
- 7.2 Evaluar mediante técnicas de entrevista y estudio de resultados, el control de calidad de todas las fases y servicios de los especialistas o técnicos durante todo el proceso de asesoría sobre transformaciones del cabello y pelo del rostro.



- 7.3 Proporcionar al cliente datos técnicos y transmitirle la información sobre medidas correctoras.
- Desarrollar las actividades siguiendo las técnicas de comunicación, información y atención al cliente, aplicables.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos aplicable.

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 **UC1249_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Valoración de las necesidades y demandas del cliente en el estudio de sus características en relación con el cabello y pelo facial.*

- Estudio y análisis de la figura el rostro, el cabello y cuero cabelludo.
 - Estudio y valoración del cliente. Técnicas de preparación del cliente. Técnicas de observación y estudio del cliente. Medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello.
 - Análisis del estilo personal. Estilo y personalidad. Cánones de belleza relacionados con el peinado y el pelo facial.
 - Aplicación de técnicas de comunicación.
 - Identificación de peinado. Tipos de peinado (masculino y femenino) y su relación con el plano social como laboral. Influencia de estilos de peinado en el rostro y el pelo del rostro. Estilos de peinado y corte del cabello. Características físicas y su relación con el cabello. Características de la figura (complexión, proporciones, entre otros).
 - Análisis morfológico y visagismo. Características del rostro (proporciones, geometría, líneas, perfil, otros). Morfología del cuerpo y del rostro y su relación con el corte y el peinado.
 - Aplicación de técnicas de aplicación del color. Color del cabello y pelo del rostro. Escala de tonos y matices.
 - Aplicación de técnicas de análisis y evaluación del estilo del cabello y pelo del rostro. Cuero cabelludo y cabello: estructura, funciones y propiedades. Métodos de estudio y análisis. Características del cuero cabelludo, cabello y pelo facial: patrón de densidad, tipo, longitud, forma, color, dirección, entre otras.
 - Aplicación de métodos y uso de equipos para el estudio y análisis del cliente: técnicas de observación y entrevistas, cuestionarios, medidas, grabaciones, entre otras. Registro y control de la información.



2. Determinación de las técnicas y cosméticos de peluquería a utilizar.

- Determinación del color del cabello y cuero cabelludo
 - Determinación de color del cabello y pelo del rostro. Importancia del color de la piel. Los fototipos cutáneos
 - Identificación de alteraciones del cuero cabelludo y cabello con influencia en la imagen personal.
- Aplicación de técnicas de peluquería en la asesoría de cambios en el cabello y pelo facial:
 - Aplicación de técnicas de peluquería: tipos y clasificación. Cambios de forma temporal y permanente, el corte del cabello, cambios de color.
 - Selección de las técnicas a emplear: influencia del estado del cabello. Tratamientos de cabello y cuero cabelludo.
 - Uso de cosméticos capilares: definición, composición y clasificación; higiene, mantenimiento, protección, cambio de color y de forma temporales y permanentes, cosméticos de tratamiento.
 - Identificación de color del cabello en pelo natural y artificial. Aplicación de la teoría del color a peluquería: coloración artificial del cabello. Identificación de la escala numérica de tonos y reflejos. Aplicación de técnicas de coloración y decoloración del cabello.
 - Cambios de forma temporales: extensiones, peinados y recogidos con acabados.
 - Cambios de forma permanente: efectos, indicaciones, contraindicaciones y técnicas de aplicación.
 - Aplicación de tratamientos capilares estéticos: cosmetológicos y de medicina y cirugía estética.

3. Elaboración de propuestas técnicas documentadas y plan de actuación en cambios de estilo de color, corte, peinado del cabello y pelo del rostro.

- Propuestas técnicas de asesoría en peluquería.
 - Propuestas personalizadas: definición y estructura. Tipos de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo.
 - Correcciones ópticas de proporciones reales de la imagen personal a través del peinado y pelo del rostro.
 - Aplicación de técnicas de expresión gráfica y diseño a través de aplicaciones informáticas en asesoría de cambios de estilo del peinado y pelo del rostro.
 - Aplicación de técnicas de diseño de bocetos aplicadas a la asesoría de peluquería.
 - Aplicar técnicas de visagismo o técnica de correcciones por medio del peinado y de elementos pilosos del rostro.
 - Corrección del peinado en casos de desproporciones u otras discordancias estéticas.
- Elaboración de documentación:
 - Selección de profesionales colaboradores.
 - Complimentación de documentos técnicos de una propuesta personalizada.
 - Elaboración y preparación de documentación y materiales audiovisuales.
 - Aplicación de técnicas de elaboración de propuestas de asesoría de peluquería. Bocetos del diseño.
 - Aplicación de métodos, productos y técnicas en corte, peinado y pelo del rostro.



- Determinación del plan de trabajo: contenidos y pautas de elaboración. Esquematización de procedimientos, desarrollados y justificados.
- Aplicación de técnicas de coordinación con especialistas colaboradores.

4. *Propuestas de cambios de estilo en el cabello y pelo facial.*

- Identificación de tipología de la clientela.
- Aplicación de técnicas de comunicación para la presentación de propuestas de asesoría, en peluquería y pelo del rostro.
- Uso de programas informáticos específicos en cambios de imagen.
- Uso de bocetos de los estilos.
- Uso del álbum de estilos de peinados.
- Llevar a cabo estrategias de presentación de propuestas de asesoría de peluquería: argumentos según el tipo de clientela, resolución de dudas, presupuesto, entre otras.
- Acuerdo y autorización del proceso.

5. *Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso de asesoría en peluquería.*

- Elaboración de un plan de actividades para el entrenamiento del cliente en peluquería.
- Aplicación de técnicas de entrenamiento en la selección de cosméticos de uso personal para el cuidado del cabello. Tipo de cabello y pelo del rostro. Cosméticos capilares de cabello y pelo del rostro.
- Aplicación de técnicas de entrenamiento de uso de cosméticos: forma de aplicación y frecuencia.
- Aplicación de técnicas básicas de peinados, acabados y recogidos. identificación de peinados y recogidos en actos sociales y protocolarios. Cambios de estilo en el peinado.
- Aplicación de técnicas de seguimiento del proceso de asesoría en peluquería.
- Aplicación de técnicas de observación directa y grabación en soportes fotográficos o audiovisuales. Comprobación de progresos y corrección de posibles desviaciones.

6. *Asesoramiento técnico en la compra de productos capilares.*

- Aplicación de técnicas de peluquería para la asesoría de cambios en el cabello y pelo facial:
 - Aplicación de cosméticos y productos capilares. Indicaciones y contraindicaciones. Puntos de venta, relación calidad-precio en la compra de cosméticos y productos capilares.
 - Aplicación de técnicas de asesoramiento en la compra de productos capilares.
 - Tratamiento capilar estético: cosmetológicos, de medicina y cirugía estética.
- Aplicación de técnicas de asesoramiento en la compra de cosméticos capilares:
 - Identificación de líneas de cosméticos capilares de venta al público y profesional: tipos y clasificación.
 - Identificación de puntos de venta de cosméticos.
 - Identificación de claves para la asesoría de compra de cosméticos capilares.
 - Comunicación aplicada a la asesoría de compra de cosméticos.



- Identificación de efectos, contraindicaciones y criterios de selección de cosméticos capilares de uso personal.

7. Control de calidad de los procesos de asesoramiento en peluquería.

- Identificación de parámetros de calidad.
- Uso de métodos de valoración de calidad en procesos de asesoramiento en peluquería.
- Uso de métodos de control de calidad en atención al cliente. Fases del proceso. Rol de los especialistas colaboradores.
- Aplicación de medidas correctoras en los procesos de asesoría de peluquería: análisis e interpretación de resultados, comunicación y resolución de dudas.
- Aplicación de técnicas de resolución de quejas.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Aplicación de normativa sobre protección de datos personales.

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:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Mostrar sensibilidad organizacional: capacidad para percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos establecidos, priorizando tareas, entre otras.
- 1.5 Gestionar la información, recursos materiales y monetarios.
- 1.6 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo para esta finalidad.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas
- 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores a través de la motivación.



- 2.6 Preocuparse de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos para lograr sus objetivos.
- 2.7 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.8 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.

3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo presión exterior o estrés.
- 3.2 Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y rechazo ante posibles críticas.
- 3.3 Perseverar en el esfuerzo.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.6 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

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 “UC1249_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro”, 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 llevar a cabo una propuesta técnica y un esquema del plan de actuación de asesoramiento de imagen, en relación con el cabello del cliente. En este caso concreto se trata de una mujer de 45 años, cantante de profesión, que acude al gabinete de asesoría buscando asesoramiento en relación con su cabello para dar una nueva imagen en la grabación de su próximo Videoclip. Para llevarlo a cabo, el candidato deberá analizar las características del cuero cabelludo y cabello según criterios profesionales, y elaborará la propuesta y un esquema del plan de actuación adaptándolos a sus características, necesidades y demandas. En el desarrollo de las actividades se aplicaran las normas de la deontología profesional de privacidad y la normativa de la Ley de protección de datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un estudio de las necesidades del cliente en relación con el cabello.
2. Determinar las técnicas y cosméticos de peluquería que se requieren para llevar a cabo el cambio de imagen en relación al cabello.
3. Elaborar una propuesta técnica documentada y un esquema del plan de actuación para realizar cambios de estilo de color, corte, peinado del cabello.

Condiciones adicionales:

- Se realizará búsqueda de la documentación previamente al desarrollo de la prueba y análisis de la bibliografía relacionada con el cuidado y transformación estética del cabello.
- Se seleccionará previamente especialistas colaboradores, expertos en cuidado y transformación estética del cabello.
- Se prepararán los medios y equipos para el estudio del cuero cabelludo y cabello (lupa, microcámara, tricograma, microvisor, microscopio, medidor de hidratación y seborrea, y lámpara de Wood)
- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.



- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional. (considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba de 5 horas máximo)
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.

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
<i>Elaboración de un estudio de las necesidades del cliente en relación con el cabello.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente- Selección de los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello.- Registro de las características del cuero cabelludo y cabello del cliente y de las necesidades y demandas del cliente.- Selección los colores personales del cliente y el color del cabello.- Definición del tipo de corte y peinado- Propuesta de estilos de peinado- Registro en la ficha técnica de las conclusiones de la observación y estudio del cliente <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Determinación de las técnicas de asesoramiento y cosméticos de peluquería en cambios de imagen en relación con el cabello.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de técnicas y cosméticos de peluquería, de tratamientos de alteraciones del cabello o cuero cabelludo, tratamientos capilares estéticos y asociados a medicina y cirugía estética.- Determinación de longitud y estilo de cortes de cabello.- Selección de técnicas y cosméticos para cambios de color en el cabello.- Valoración de los cambios permanentes.



	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los cambios temporales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Elaboración de una propuesta técnica documentada y un esquema del plan de actuación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Propuesta de métodos, productos y técnicas de cambios de corte y peinado.- Organización de la documentación para la elaboración de la ficha técnica.- Descripción de los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello- Descripción de propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos, pelo del rostro y otros.- Representación de cambio de cabello.- Especificación de los trabajos técnicos (esquema de procedimientos desarrollados y justificados)- Documento de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto.- Realización de bocetos de cambio en el cabello. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Valoración de la calidad del servicio de asesoramiento en protocolo y usos sociales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación de los resultados parciales y globales del proceso.- Cumplimiento de las normas de atención al cliente.- Aplicación de medidas correctoras.- Detección del grado de satisfacción del cliente mediante cuestionario de satisfacción confeccionado al efecto.- Empleo de técnicas de comunicación e información y atención al cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Cumplimiento de la normativa sobre deontología profesional.

- Información al cliente de aspectos acerca de la promoción de la salud como máxima absoluta.
- Promoción de condiciones laborales seguras.
- Evitación del intrusismo profesional.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.

Escala A

5	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, según criterios profesionales, los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, analizando la morfología y características de la figura (complexión, proporciones) y del rostro (proporciones, geometría, líneas, perfil) y aplicando las técnicas de visagismo; propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica (entre otros los correspondientes al cabello del cliente: patrón de densidad, tipo, longitud, forma, color, dirección y alteraciones con repercusión en la asesoría de imagen)</i>
4	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, pero no los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado y propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica.</i>
3	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, no selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, ni los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica.</i>
2	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, no selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, ni los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, no propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica.</i>
1	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, no selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, ni los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, no propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y no registra los datos en la ficha técnica.</i>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, los tratamientos capilares estéticos y aquellos asociados a medicina y cirugía estética, selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, selecciona los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros y valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i>
4	Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, los tratamientos capilares estéticos pero no aquellos asociados a medicina y cirugía estética, selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, selecciona los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, pero no determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros y valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.
3	<i>Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, pero no los tratamientos capilares estéticos ni aquellos asociados a medicina y cirugía estética, selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, selecciona los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, pero no determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros, ni valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i>
2	<i>Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, pero no los tratamientos capilares estéticos ni aquellos asociados a medicina y cirugía estética, no selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, ni los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, ni determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros, ni valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i>
1	<i>No consigue seleccionar las técnicas y cosméticos de peluquería, ni de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, ni los tratamientos capilares estéticos ni aquellos asociados a medicina y cirugía estética, no selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, ni los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, ni determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros, ni valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos, productos y técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello, ejecutando una representación visual y en soporte papel o informático de cambio de cabello</i>
4	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>
3	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, los cambios de imagen en las áreas de color, corte, aunque no en peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, ni elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>
2	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, no describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, ni los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, ni elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>
1	<i>No organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, no describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, ni los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, no elabora un esquema de los procedimientos, ni efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



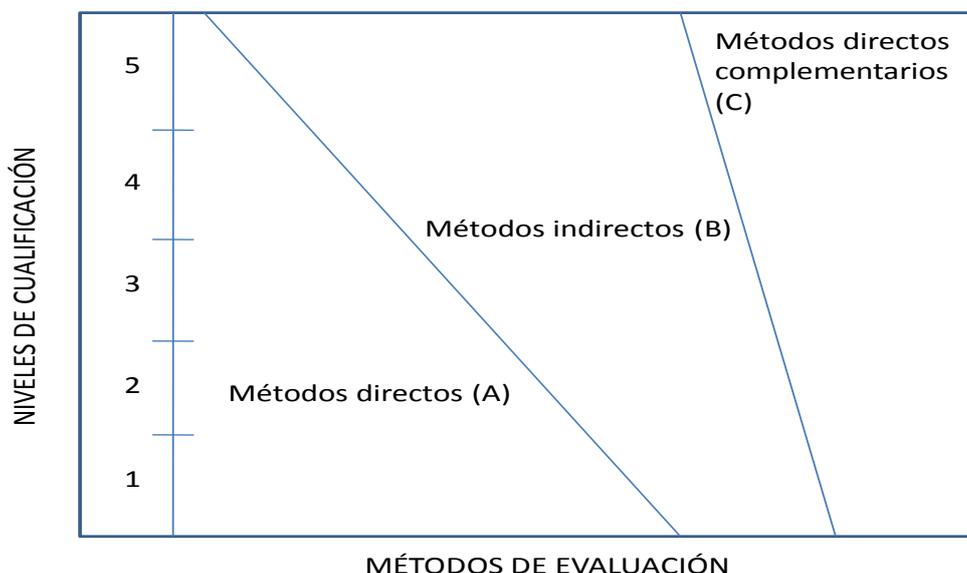
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 asesoramiento a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- 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.