



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1261_3: Realizar el diagnóstico y la prescripción de
tratamientos capilares estéticos”**



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1261_3: Realizar el diagnóstico y la prescripción de tratamientos capilares estéticos.

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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 el diagnóstico y la prescripción de tratamientos capilares estéticos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Seguir los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos, adaptándolos a las

características particulares de la clientela, para aportar en cada caso información individualizada sobre el estado capilar estético identificado.

- 1.1 Los equipos para el diagnóstico como lupa, micro-cámara, medidores del sebo y del grado de hidratación, microscopio, micro-visor y otros, así como los útiles de trabajo que se emplean en el proceso de observación y obtención de datos, se comprueban, garantizando que estén limpios, desinfectados y/o esterilizados, ordenados y dispuestos para su utilización.
- 1.2 La clientela se acomoda, indicándole las posiciones que debe adoptar durante el proceso.
- 1.3 Las preguntas formuladas a lo largo de la entrevista con la clientela, de acuerdo al protocolo establecido sobre la obtención de información, se orientan a la obtención de información sobre sus características, necesidades y demandas, registrándose los datos en la ficha individual de la clientela.
- 1.4 El cuero cabelludo y el tallo capilar se exploran estéticamente con los equipos de diagnóstico y con técnicas de observación, tacto, palpación y otras, identificando los síntomas de las posibles alteraciones estéticas, como deshidratación, grasa, caspa, alopecias, alteraciones estructurales, cromáticas y otras, reflejándolas en la ficha de la clientela.
- 1.5 El cuero cabelludo se observa en diferentes zonas al micro-visor, identificando la fase del ciclo piloso en la que se encuentra a partir de la comparación con los valores normales o de referencia.
- 1.6 Los datos obtenidos en la entrevista y en el análisis capilar estético se anotan en la ficha de la clientela, ordenados y clasificados según el tipo de alteración detectada en el tallo capilar y/o en el cuero cabelludo, así como los posibles factores físicos, emocionales y nutricionales que pueden afectar al origen de la alteración y a la selección del tratamiento.
- 1.7 Las posibles alteraciones capilares estéticas identificadas que requieran la intervención de otro profesional se reflejan, indicando la posibilidad de consulta a otros profesionales.

2. Identificar los cosméticos capilares estéticos existentes, caracterizando los mismos, así como sus efectos para estar en situación de prescribir el tratamiento capilar que mejor respuesta pueda dar al diagnóstico capilar emitido.

- 2.1 La función de los principios activos, excipiente, aditivos y correctores en cada producto se rememora, disponiendo de un conjunto de posibilidades sobre el que decidir el más conveniente.
- 2.2 Los extractos vegetales y aceites esenciales con efectos en alteraciones capilares se rememoran, identificando los más procedentes respecto al tratamiento a proponer.
- 2.3 Las vías y el grado de penetración de los posibles cosméticos en el cuero cabelludo y tallo del cabello se valoran como un aspecto del tratamiento a proponer.

- 2.4 Las formas de presentación de los cosméticos se identifican, reconociendo los productos que se alojan tras ellos.
- 2.5 Los efectos de los posibles cosméticos a seleccionar para el tratamiento sobre el cuero cabelludo y tallo capilar se identifican, orientándose al producto que mejor impacto pueda tener ante el diagnóstico emitido.
- 2.6 La forma de actuar de los principios activos contenidos en los cosméticos para alteraciones del cuero cabelludo se revisan, centrándose en los más afines al diagnóstico emitido.

3. Prescribir tratamientos capilares estéticos individualizados, basándose en diagnósticos previamente emitidos, para dar respuesta al estado capilar de la clientela.

- 3.1 La decisión sobre el tratamiento capilar estético a prescribir se concreta a partir de un análisis sobre el cuero cabelludo y sobre el tallo capilar.
- 3.2 La decisión sobre el tratamiento capilar estético a prescribir en casos post-traumáticos y post-quirúrgicos se supedita a circunstancias previamente informados por la clientela.
- 3.3 La prescripción del tratamiento capilar estético orientado al cuero cabelludo se concreta, describiendo las técnicas, aparatología (aparatos generadores de corrientes, vibradores entre otros) y productos a utilizar.
- 3.4 La prescripción del tratamiento capilar estético orientado al tallo capilar se concreta describiendo las técnicas, aparatología (secadores, generadores de aire), productos a utilizar y procesos químicos que sean necesarios.

4. Notificar a la clientela el diagnóstico capilar emitido, así como el tratamiento propuesto a partir del mismo, informándole con asertividad y empatía para darle a conocer su situación capilar estética y consiguiente intento de reparación o mejora.

- 4.1 El proceso de comunicación del diagnóstico capilar estético se acomete, atendiendo al protocolo establecido sobre este punto dentro del protocolo de aplicación de diagnósticos y asumiendo los principios de buenas prácticas.
- 4.2 La información a la clientela sobre su diagnóstico y tratamiento propuesto se transmite, utilizando un lenguaje sencillo y aclarando todas las dudas que pudieran surgir.
- 4.3 Las posibles sugerencias de la clientela sobre su diagnóstico se valoran, integrándolas cuando procedan, en el informe personal.
- 4.4 La información de la clientela sobre su diagnóstico se maneja, garantizando la confidencialidad y protección de sus datos.
- 4.5 Las posibles alteraciones que requieran tratamiento de otro profesional se explican con detalle, justificando a la clientela la decisión.
- 4.6 La propuesta de tratamiento capilar estético individualizada para la clientela se aporta, contemplando las especificaciones sobre su aplicación, el presupuesto y las condiciones de pago.

5. Cumplir los parámetros de garantía de calidad en la realización del diagnóstico capilar estético de manera rigurosa para garantizar una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla.

- 5.1 La revisión de decisiones orientadas a la selección de productos que evidencien compromiso con el cuidado del medio ambiente en cuanto al formato de su cartonaje en la presentación y reducción de plásticos en el envasado se chequea, visibilizando dichas decisiones.
- 5.2 El grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y el trato recibido se comprueba mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa del mismo, incidiendo con acciones de mejora donde corresponda.
- 5.3 La calidad del servicio se valora, comprobando el cumplimiento riguroso del protocolo de trabajo, el tiempo invertido y la existencia de una propuesta de tratamiento derivado del diagnóstico.
- 5.4 La documentación técnica personalizada asociada a la clientela, fruto de la aplicación del diagnóstico y prescripción de tratamiento se maneja, cumpliendo la normativa en materia de protección de datos.
- 5.5 El cumplimiento de normas de atención a la clientela en cuanto a comportamiento, respeto, amabilidad, responsabilidad y otros, se verifica, anotando las posibles incidencias, quejas o sugerencias que puedan aparecer durante el proceso.
- 5.6 Las medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de la clientela se contemplan cuando la evaluación del proceso resulta negativa en alguna de las fases.

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 los elementos de la competencia del **ECP1261_3: Realizar el diagnóstico y la prescripción de tratamientos capilares estéticos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Tallo del cabello y cuero cabelludo

- Anatomía y fisiología del cuero cabelludo
- Anatomía y fisiología del tallo capilar
- El órgano cutáneo: estructura y funciones.
- Anexos cutáneos: tipos y funciones.
- El pelo: estructura, funciones, tipos, propiedades, otros.
- Ciclo piloso.
- Tipos de cabello: descripción y clasificación. Relación con los fototipos cutáneos.



- Anatomía y fisiología de las principales estructuras de la cabeza: huesos, músculos, irrigación e inervación relacionados con sus funciones.
- Alteraciones capilares y dérmicas que requieren estudio por parte de otros profesionales.

2. Alteraciones del tallo capilar y cuero cabelludo con repercusión estética

- Descripción, signos y síntomas.
- Naturaleza de las alteraciones: estructurales, cromáticas, de la cantidad (alopecias e hipertriosis), de la secreción (hiperhidrosis y seborrea).
- Alteraciones en la queratinización: caspa y dermatitis seborreica.
- Otras alteraciones estéticas del cuero cabelludo.
- Alteraciones del ciclo piloso con repercusión estética.
- Alteraciones psicológicas y trastornos capilares con repercusión estética.
- Zonas post traumáticas (cicatrices o alopecias por accidente de quemadura, enfermedad o cualquier otra casuística) y post-quirúrgicas (post trasplante capilar).

3. Protocolos sobre el diagnóstico estético capilar

- Proceso de diagnóstico capilar estético: elementos, secuenciación, temporalización, medios técnicos y equipos, evaluación.
- La entrevista con clientes: modelos.
- Documentación generada de la clientela: Ficha técnica e historial, consentimiento informado.
- La protección de datos personales y la imagen.
- Informe de derivación a otros profesionales.
- Descripción de procesos de diagnóstico capilar.
- Elaboración de protocolos de diagnóstico capilar.
- Técnicas de diagnóstico capilar.
- El diagnóstico de "visu".
- Equipos y medios diagnósticos capilares estéticos.
- Deontología profesional sobre imagen personal.

4. Elaboración y presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos

- Propuesta de tratamiento: definición, estructura y apartados.
- Pautas de elaboración.
- Técnicas de comunicación con la clientela.
- Métodos para la presentación de tratamientos capilares.

5. Cosmetología capilar

- Componentes de los cosméticos: principios activos, excipiente, aditivos y correctores.
- Sustancias utilizadas en la elaboración de un cosmético.
- Fitoterapia y fitocosmética: extractos vegetales y aceites esenciales.
- Vías y grado de penetración de los cosméticos en la piel y en el pelo.
- Formas de presentación de los cosméticos.
- Efectos de los cosméticos sobre la fibra capilar.
- Principios activos de los cosméticos para alteraciones del cuero cabelludo.

- Principios activos de nueva generación.

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:

- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1261_3: Realizar el diagnóstico y la prescripción de tratamientos capilares estéticos", 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 tratamientos capilares estéticos, cumpliendo con la normativa relativa a protección ambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Adaptar a las características particulares de la clientela los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos.
2. Prescribir tratamientos capilares estéticos individualizados.
3. Entregar el diagnóstico capilar emitido a la clientela.
4. Garantizar una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla.

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>
----------------------------	--

<p><i>Rigor para adaptar a las características particulares de la clientela los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Empleo de los equipos para el diagnóstico.- Acomodación de la clientela.- Obtención de información, a través de la entrevista establecida.- Exploración del cuero cabelludo y tallo capilar.- Observación del cuero cabelludo en diferentes formas del micro-visor.- Anotación de los datos obtenidos en la entrevista y en el análisis capilar estético.- Reflejo de las posibles alteraciones capilares estéticas identificadas que requieran la intervención de otro profesional.- Rememorar la función de los principales activos, de extractos vegetales y aceites esenciales con efectos en alteraciones capilares.- Identificación de las formas de presentación de los cosméticos.- Identificación de los posibles efectos a seleccionar para el tratamiento sobre el cuero cabelludo y tallo capilar.- Revisión de la forma de actuar de los principios activos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Eficiencia para prescribir tratamientos capilares estéticos individualizados.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Concreción del tratamiento capilar estético a partir de un análisis sobre el cuero cabelludo y sobre el tallo capilar.- Supeditación de el tratamiento capilar en casos post-traumáticos y post-quirúrgicos.- Concreción de la prescripción del tratamiento capilar estético orientado al cuero cabelludo.- Concreción de la prescripción del tratamiento orientado al tallo capilar. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Eficacia para entregar el diagnóstico capilar emitido a la clientela.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de la información a la clientela sobre su diagnóstico y tratamiento propuesto.- Valoración de las posibles sugerencias de la clientela sobre su diagnóstico.- Manejo de la información de la clientela sobre su diagnóstico.- Explicación de las posibles alteraciones que requieran tratamiento de otro profesional.- Aportación de la propuesta de tratamiento capilar estético individualizada para la clientela.

	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Eficacia para garantizar una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Chequeo de la revisión de decisiones orientadas a la selección de productos que evidencien compromiso con el cuidado del medio ambiente.- Comprobación del grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y el trato recibido.- Valoración de la calidad del servicio.- Manejo de la documentación técnica personalizada asociada a la clientela, fruto de la aplicación del diagnóstico y prescripción de tratamiento.- Verificación del cumplimiento de normas de atención a la clientela.- Contemplación de las medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de la clientela. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>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</i></p>	

Escala A

4	<p><i>Para adaptar a las características particulares de la clientela los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos, emplea los equipos para el diagnóstico. Acomoda la clientela, obtiene información, a través de la entrevista establecida. Explora el cuero cabelludo y tallo capilar. Observa el cuero cabelludo en diferentes formas del micro-visor. Anota los datos obtenidos en la entrevista y en el análisis capilar estético. Refleja las posibles alteraciones capilares estéticas identificadas que requieran la intervención de otro profesional. Rememora la función de los principales activos, de extractos vegetales y aceites esenciales con efectos en alteraciones capilares. Identifica las formas de presentación de los cosméticos. Identifica los posibles efectos a seleccionar para el tratamiento sobre el cuero cabelludo y tallo capilar. Revisa la forma de actuar de los principios activos.</i></p>
3	<p><i>Para adaptar a las características particulares de la clientela los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos, emplea los equipos para el diagnóstico. Acomoda la clientela, obtiene información, a través de la entrevista establecida. Explora el cuero cabelludo y tallo capilar. Observa el cuero cabelludo en diferentes formas del micro-</i></p>

	<p><i>visor. Anota los datos obtenidos en la entrevista y en el análisis capilar estético. Refleja las posibles alteraciones capilares estéticas identificadas que requieran la intervención de otro profesional. Rememora la función de los principales activos, de extractos vegetales y aceites esenciales con efectos en alteraciones capilares. Identifica las formas de presentación de los cosméticos. Identifica los posibles efectos a seleccionar para el tratamiento sobre el cuero cabelludo y tallo capilar. Revisa la forma de actuar de los principios activos. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para adaptar a las características particulares de la clientela los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos, emplea los equipos para el diagnóstico. Acomoda la clientela, obtiene información, a través de la entrevista establecida. Explora el cuero cabelludo y tallo capilar. Observa el cuero cabelludo en diferentes formas del micro-visor. Anota los datos obtenidos en la entrevista y en el análisis capilar estético. Refleja las posibles alteraciones capilares estéticas identificadas que requieran la intervención de otro profesional. Rememora la función de los principales activos, de extractos vegetales y aceites esenciales con efectos en alteraciones capilares. Identifica las formas de presentación de los cosméticos. Identifica los posibles efectos a seleccionar para el tratamiento sobre el cuero cabelludo y tallo capilar. Revisa la forma de actuar de los principios activos. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No adapta las características particulares de la clientela los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos.</i></p>

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

Escala B

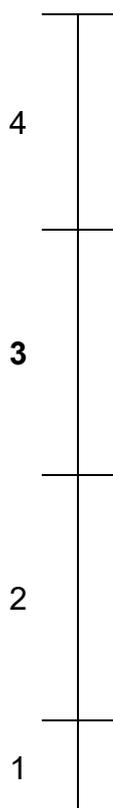
4	<p><i>Para prescribir tratamientos capilares estéticos individualizados, concreta el tratamiento capilar estético a partir de un análisis sobre el cuero cabelludo y sobre el tallo capilar. Supedita el tratamiento capilar en casos post-traumáticos y post-quirúrgicos. Concreta la prescripción del tratamiento capilar estético orientado al cuero cabelludo. Concreta la prescripción del tratamiento orientado al tallo capilar.</i></p>
3	<p><i>Para prescribir tratamientos capilares estéticos individualizados, concreta el tratamiento capilar estético a partir de un análisis sobre el cuero cabelludo y sobre el tallo capilar. Supedita el tratamiento capilar en casos post-traumáticos y post-quirúrgicos. Concreta la prescripción del tratamiento capilar estético orientado al cuero cabelludo. Concreta la prescripción del tratamiento orientado al tallo capilar. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para prescribir tratamientos capilares estéticos individualizados, concreta el tratamiento capilar estético a partir de un análisis sobre el cuero cabelludo y sobre el tallo capilar. Supedita el tratamiento capilar en casos post-traumáticos y post-quirúrgicos. Concreta la prescripción del tratamiento capilar estético orientado al cuero cabelludo. Concreta la prescripción del tratamiento orientado al tallo capilar. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	



No prescribe tratamientos capilares estéticos individualizados.

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

Escala C



Para entregar el diagnóstico capilar emitido a la clientela, transmite la información a la clientela sobre su diagnóstico y tratamiento propuesto. Valora las posibles sugerencias de la clientela sobre su diagnóstico. Maneja la información de la clientela sobre su diagnóstico. Explica las posibles alteraciones que requieran tratamiento de otro profesional. Aporta la propuesta de tratamiento capilar estético individualizada para la clientela.

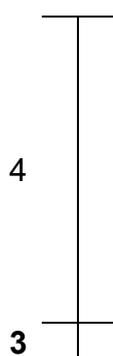
Para entregar el diagnóstico capilar emitido a la clientela, transmite la información a la clientela sobre su diagnóstico y tratamiento propuesto. Valora las posibles sugerencias de la clientela sobre su diagnóstico. Maneja la información de la clientela sobre su diagnóstico. Explica las posibles alteraciones que requieran tratamiento de otro profesional. Aporta la propuesta de tratamiento capilar estético individualizada para la clientela. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.

Para entregar el diagnóstico capilar emitido a la clientela, transmite la información a la clientela sobre su diagnóstico y tratamiento propuesto. Valora las posibles sugerencias de la clientela sobre su diagnóstico. Maneja la información de la clientela sobre su diagnóstico. Explica las posibles alteraciones que requieran tratamiento de otro profesional. Aporta la propuesta de tratamiento capilar estético individualizada para la clientela. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.

Entregar el diagnóstico capilar emitido a la clientela.

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

Escala D



Para garantizar una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla, chequea la revisión de decisiones orientadas a la selección de productos que evidencien compromiso con el cuidado del medio ambiente. Comprueba el grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y el trato recibido. Valora la calidad del servicio. Maneja la documentación técnica personalizada asociada a la clientela, fruto de la aplicación del diagnóstico y prescripción de tratamiento. Verifica el cumplimiento de normas de atención a la clientela. Contempla las medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de la clientela.

	<p><i>Para garantizar una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla, chequea la revisión de decisiones orientadas a la selección de productos que evidencien compromiso con el cuidado del medio ambiente. Comprueba el grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y el trato recibido. Valora la calidad del servicio. Maneja la documentación técnica personalizada asociada a la clientela, fruto de la aplicación del diagnóstico y prescripción de tratamiento. Verifica el cumplimiento de normas de atención a la clientela. Contempla las medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de la clientela. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para garantizar una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla, chequea la revisión de decisiones orientadas a la selección de productos que evidencien compromiso con el cuidado del medio ambiente. Comprueba el grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y el trato recibido. Valora la calidad del servicio. Maneja la documentación técnica personalizada asociada a la clientela, fruto de la aplicación del diagnóstico y prescripción de tratamiento. Verifica el cumplimiento de normas de atención a la clientela. Contempla las medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de la clientela. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No garantiza una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla.</i></p>

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES 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 del estándar de competencias profesionales, 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.

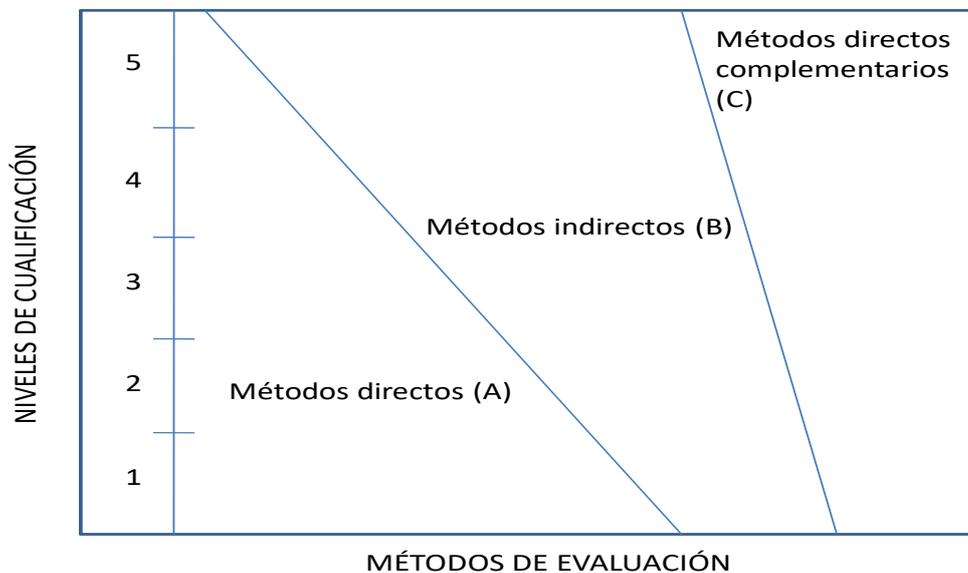
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 del ECP. 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 Realizar el diagnóstico y la prescripción de tratamientos capilares estéticos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" 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.



Financiado por
la Unión Europea