



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP0354_2: Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<i>1. Atender al cliente durante la realización de los servicios estéticos, para obtener información sobre sus necesidades y expectativas, aplicando los protocolos de recepción, atención durante el servicio y despedida, y proporcionando la información solicitada sobre los procedimientos y técnicas a aplicar.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1 Aplicar el protocolo de acogida y atención al cliente, respetando las normas de comunicación establecidas por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Acomodar al cliente en la posición anatómica indicada para el análisis de la piel, siguiendo las directrices de ergonomía establecidas en el protocolo normalizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Seleccionar los productos y/o servicios que solicita el cliente en función de sus necesidades, recogiendo la información en la ficha técnica y en los medios de gestión informáticos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Informar al cliente del servicio que se va a prestar, indicando el procedimiento y las sensaciones que va a experimentar durante la aplicación de las diferentes técnicas y el tiempo total de tratamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Acomodar al cliente en la posición ergonómica indicada, en función de la zona de tratamiento, respetando las normas de seguridad, higiene y salud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Aplicar las medidas de protección del cliente requeridas en cada servicio, cumpliendo las normas higiénico-sanitarias en lencería y desechables, así como los protocolos de atención al cliente del servicio o empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2. Las características de la piel del cliente se valoran, determinando su tipología (piel seca, grasa, seborréica, entre otras) para identificar sus necesidades.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1 Identificar la tipología de piel del cliente, determinando sus necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Manejar aparatos de diagnóstico (lupa, microvisor, sobómetro, entre otros) para detectar posibles alteraciones en la piel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Personalizar el procedimiento, técnica o cosmético, en función de la identificación de alteraciones en la piel no patológicas detectadas que puedan suponer una contraindicación para la aplicación de servicios de estética.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Derivar a aquellos clientes que presenten alteraciones de la piel que puedan ser objeto de tratamiento por otros profesionales, previa elaboración de informe técnico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Registrar en la ficha técnica del cliente el diagnóstico realizado, incluyendo información relativa a los datos personales, el estado de la piel, las demandas del cliente y la técnica o el tratamiento propuesto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Seleccionar los cosméticos para la realización del servicio estético demandado por el cliente, teniendo en cuenta el diagnóstico profesional, su estilo y características.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1 Seleccionar los cosméticos del servicio estético que se va a aplicar en función del tipo de piel del cliente, su estado y posibles alteraciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Analizar las posibles alteraciones de la piel del cliente, registrando la información en la ficha técnica, para seleccionar los cosméticos en función de sus necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Seleccionar los cosméticos para higiene e hidratación de la piel teniendo en cuenta el tipo de piel del cliente y sus posibles alteraciones, así como la forma cosmética, principios activos, mecanismos de actuación, y efectos de cada cosmético.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Seleccionar los cosméticos específicos para la depilación mecánica, decoloración del vello y post-depilación, en función de la técnica de aplicación, composición y acción y características de la piel y vello del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Seleccionar los cosméticos de decoración para la realización de maquillaje social, en función de la composición, propiedades, indicaciones, características y deseos del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3.6 Realizar las operaciones de preparación y manipulación de los cosméticos en condiciones de seguridad e higiene, revisando su estado de conservación y fecha de caducidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Preparar las instalaciones, los aparatos, accesorios y materiales para la realización de servicios estéticos, estableciendo los criterios de selección, teniendo en cuenta las características cutáneas del cliente y cumpliendo la normativa sobre seguridad e higiene aplicable.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1 Preparar la cabina siguiendo el protocolo establecido por la empresa relativo a las condiciones de higiene, iluminación, ventilación y ambientación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Limpiar, desinfectar y/o esterilizar las instalaciones, útiles, accesorios y materiales, según características y uso al que están destinados, aplicando los métodos y equipos requeridos y siguiendo el protocolo de actuación indicado por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Seleccionar los aparatos requeridos para el servicio de estética demandado por el cliente, comprobando su conservación y funcionamiento y confirmando que reúnen las condiciones de seguridad e higiene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Desinfectar y/o esterilizar, aparatos, útiles, accesorios y materiales antes y después de cada servicio, aplicando los métodos físicos y químicos requeridos en función de sus características y uso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Informar al cliente sobre los métodos de desinfección y esterilización empleados en la empresa, garantizando las medidas de higiene y salud durante el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Realizar técnicas protocolizadas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante la aplicación de servicios estéticos, informando a la dirección del centro y recogiendo los datos en la ficha técnica.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1 Detectar si se producen reacciones adversas durante el tratamiento estético, realizando preguntas que permitan valorar las condiciones generales de salud y registrando los datos en la ficha técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Aplicar medidas oportunas para paliar las reacciones adversas a cosméticos y materiales, generadas durante la prestación del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5.3 Aplicar primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes, siguiendo protocolos establecidos y avisando al servicio de emergencias si hubiera que realizar el traslado a un centro hospitalario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6. Valorar la calidad global de los servicios estéticos, 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 cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1 Evaluar el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido, atendiendo a los parámetros de calidad establecidos por la empresa y aplicando protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1 Comparar la información obtenida por el cliente con los indicadores de calidad establecidos por la empresa para valorar los servicios prestados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Proponer medidas correctoras que optimicen los servicios prestados, para garantizar la satisfacción del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>