PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁ NDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP2796_3: Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermales"

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 "ECP2796_3: ELABORAR PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES".

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.

1: Elaborar protocolos normalizados sobre aplicación de diagnóstico estético, describiendo detalladamente la manera de proceder, para garantizar el rigor técnico a la hora de llevarlo a cabo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Describir el procedimiento de recogida de información sobre la clientela , proponiendo preguntas-tipo orientadas a conocer su situación estética a partir de la formulación de indicadores, además de sus datos personales, características, posibles alteraciones estéticas, e información referente a hábitos de vida, preparándose un informe técnico-tipo individualizado para el momento del diagnóstico.	☐	☐	☐	☐
1.2: Detallar los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico, describiendo la sucesión de acciones a acometer y cómo implementarlas, así como normas de uso y parámetros de los equipos de diagnóstico, en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.	☐	☐	☐	☐
1.3: Describir la propia preparación mediante uso de indumentaria específica, sistemas de autoprotección higiénica, ubicación respecto a la clientela y posiciones que garanticen la higiene postural para acometer las acciones propias del diagnóstico estético teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.	☐	☐	☐	☐
1.4: Determinar las condiciones en que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético, adecuándose a la técnica de observación, zona corporal, equipos y métodos que se vayan a emplear.	☐	☐	☐	☐

1: Elaborar protocolos normalizados sobre aplicación de diagnóstico estético, describiendo detalladamente la manera de proceder, para garantizar el rigor técnico a la hora de llevarlo a cabo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: Detallar el proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético en función del objetivo, en cuanto a duración y forma de proceder en el análisis, contemplando la posibilidad de derivación a otros profesionales en caso de identificar posibles contraindicaciones en la aplicación de servicios o tratamientos.	☐	☐	☐	☐
1.6: Establecer el resultado del diagnóstico, teniendo en cuenta la información obtenida para informar a la clientela y asesorar sobre el posible tratamiento, aplicación de técnica o servicio.	☐	☐	☐	☐
1.7: Enumerar los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.	☐	☐	☐	☐

2: Elaborar protocolos normalizados sobre la aplicación de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, detallando la manera de proceder al aplicarlas para garantizar la calidad, higiene y seguridad de los mismos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Analizar el informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico especificando las zonas corporales a revisar previo a la intervención, asegurando que el tratamiento o servicio a aplicar es compatible con su perfil, recordando solicitar el consentimiento informado acorde con el trabajo a realizar.	☐	☐	☐	☐
2.2: Describir las acciones de higiene, y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos se describen, garantizando la aplicación de la normativa en materia higiénica, según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.	☐	☐	☐	☐
2.3: Describir las pautas que garanticen la propia higiene postural, cuidado y protección al aplicar cada técnica, servicio o tratamiento, garantizando la prevención de riesgos laborales.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

2: Elaborar protocolos normalizados sobre la aplicación de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, detallando la manera de proceder al aplicarlas para garantizar la calidad, higiene y seguridad de los mismos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.4: Determinar las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos, adecuándose a la zona corporal implicada, equipos y métodos que se vayan a emplear.				
2.5: Detallar las posibles técnicas a utilizar (manuales, cosmetológicas, electroestéticas, térmicas, lumínicas, hidrotermales, otras), en función de lo requerido en cada servicio y/o tratamiento y del objetivo sobre el que incidir, especificando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.	☐	☐	☐	☐
2.6: Detallar los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento, secuenciando el orden de actuación para cada una, maniobras o acciones requeridas, los productos e instrumentos de trabajo necesarios, número de sesiones, duración de las mismas, y frecuencia de aplicación, así como los procedimientos de eliminación de residuos, si procede.	☐	☐	☐	☐
2.7: Detallar las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para solicitar el traslado de la clientela a un centro sanitario si fuera necesario, concretando la secuencia de acciones a acometer.	☐	☐	☐	☐
2.8: Enumerar los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de servicios y/o tratamientos estéticos o hidrotermales, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.	☐	☐	☐	☐

3: Elaborar protocolos normalizados sobre la comunicación y atención a la clientela, incidiendo en la calidad de la prestación de servicios estéticos y/o hidrotermales para su fidelización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Analizar las características del centro y el perfil de clientela, generando un contexto sobre el que elaborar el protocolo de comunicación respecto al tratamiento verbal a dar y los momentos de la interacción.	☐	☐	☐	☐
3.2: Elaborar los formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica, proporcionando un modelo de intervención comunicativa en función del canal utilizado y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.	☐	☐	☐	☐

3: Elaborar protocolos normalizados sobre la comunicación y atención a la clientela, incidiendo en la calidad de la prestación de servicios estéticos y/o hidrotermales para su fidelización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.3: Describir las actitudes de amabilidad, empatía y asertividad que se esperan del profesional mediante conductas comportamentales concretas, orientándose a detallar lo que supone un trato cordial hacia la clientela y la búsqueda de su fidelización.	☐	☐	☐	☐
3.4: Describir las normas de atención a la clientela, contextualizándolas en función de los posibles canales de comunicación a utilizar: email, teléfono, redes sociales, otros, siguiendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.	☐	☐	☐	☐
3.5: Describir la atención a la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida mediante frases-tipo e intervenciones concretas, teniendo en cuenta las habilidades comunicativas de escucha activa, claridad y precisión, siguiendo las pautas establecidas por la entidad y respetando la deontología profesional.	☐	☐	☐	☐
3.6: Pautar el aporte de explicaciones y argumentos a la clientela en relación con un posible diagnóstico, la recomendación de un tratamiento o servicio o el aporte de consejos de uso de productos o técnicas fuera del centro de manera concreta, garantizando la comprensión y su puesta en práctica.	☐	☐	☐	☐
3.7: Detallar el trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias, concretando acciones y plazos, enfocándose a la satisfacción de la clientela	☐	☐	☐	☐
3.8: Enumerar los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.	☐	☐	☐	☐

4: Elaborar protocolos normalizados sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, analizando la actuación profesional para incidir en la mejora continua.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Explicitar el recordatorio de análisis del contexto del centro previo a la elaboración del protocolo de comunicación, orientándolo a la identificación de áreas susceptibles de evaluación en cada uno de los posibles servicios o tratamientos.	☐	☐	☐	☐

4: Elaborar protocolos normalizados sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, analizando la actuación profesional para incidir en la mejora continua.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.2: Elaborar el manual de calidad con la concreción de los estándares, incluyendo normas, procedimientos, plan de formación y registros, especificando en cada caso: qué, quién y cómo se ejecutan las acciones y el servicio.	☐	☐	☐	☐
4.3: Configurar los cuestionarios de satisfacción a cumplimentar por la clientela para cada servicio o tratamiento susceptible de evaluación.	☐	☐	☐	☐
4.4: Concretar la intervención del profesional en los procesos de evaluación de la calidad de los servicios prestados, detallando en qué momentos acometerlos y de qué manera.	☐	☐	☐	☐
4.5: Concretar la invitación a la participación de la clientela en procesos de evaluación de la calidad del servicio mediante cuestionarios de satisfacción, especificando los momentos y procedimientos para su aplicación.	☐	☐	☐	☐
4.6: Describir el mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos normalizados en cada actuación profesional, disponiéndolo de manera accesible a los profesionales del centro, una vez elaborado.	☐	☐	☐	☐
4.7: Proponer el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados ante la valoración de la calidad, adecuándose a las características del centro.	☐	☐	☐	☐