

Estándar de competencias profesionales

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

Familia Profesional	Imagen Personal
Nivel	2
Código	ECP0347_2
Estado	BOE
Publicación	RD 544/2023

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Elaborar protocolos normalizados de trabajo (atención al personal usuario; limpieza, desinfección y esterilización; procedimientos técnicos y artísticos) para prestar servicios de peluquería (higiene y acondicionamiento, cambios de forma temporal y permanente del cabello, recogidos, corte del cabello, cambio de color, arreglo y rasurado de barba y bigote, cuidados capilares, entre otros), según las características de la empresa (oferta empresarial y medios técnicos disponibles, entre otros) y de su clientela, teniendo en cuenta el lugar donde se realicen (salón de belleza, domicilio, centros de institucionalización, entre otros), siguiendo la normativa aplicable en materia de seguridad y salud en empresas de servicios de peluquería, protección del medio ambiente y protección de datos personales, entre otras.

IC1.1 Los protocolos normalizados para prestar servicios de peluquería se elaboran detallando sus objetivos, fases, tiempos de realización, procedimientos de actuación, medidas de seguridad y de prevención de riesgos laborales, y procedimiento para el control de calidad, entre otros.

IC1.2 Los protocolos normalizados para la atención del personal usuario se elaboran, recogiendo en ellos las medidas a aplicar durante las fases de concertación de cita, acogida, prestación del servicio y despedida, entre otras, teniendo en cuenta la protección de datos personales, en su caso, y las medidas para la prevención frente a riesgos físicos, químicos y biológicos.

- IC1.3** Los protocolos normalizados de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, lencería, aparatos, útiles y accesorios, y cualquier otro material utilizado para la realización de los servicios de peluquería se elaboran, indicando los procedimientos, útiles y productos autorizados a utilizar según las instrucciones del fabricante, periodicidad y las medidas de seguridad aplicables.
- IC1.4** Los protocolos normalizados de los procedimientos técnicos y artísticos utilizados en los servicios de peluquería (corte, cambios de color, cambios de forma temporal y permanente, recogidos, barbería, entre otros) se elaboran, detallando los objetivos, la secuenciación de las fases, técnicas a seleccionar, material a utilizar (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos, entre otros), duración aproximada, indicaciones, precauciones, contraindicaciones, medidas de prevención de riesgos para la persona usuaria y el profesional, coste del mismo, e indicadores de calidad profesionales, entre otros.
- IC1.5** Los cosméticos a emplear en cada uno de los procedimientos técnicos de peluquería a realizar se identifican, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios profesionales, el resultado final y las preferencias del personal usuario, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud.
- IC1.6** Las medidas de sostenibilidad medioambiental (utilización de cosméticos y otros productos de menor agresión para el medio ambiente, gestión de residuos, control en el consumo de agua y energía, entre otras) se incluyen en los protocolos establecidos por la empresa, incorporándolas en los procedimientos técnicos y artísticos que se realizan en la misma.
- EC2** Almacenar materiales de peluquería (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para su conservación según los protocolos de almacenamiento y gestión de residuos establecidos por la empresa y por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud.
- IC2.1** El stock mínimo (número de unidades mínimas almacenadas) de materiales en el almacén se controla, manteniendo el inventario actualizado, supervisando el stock mínimo operativo (punto de consumo en el que es necesario reponer), el stock de seguridad frente a imprevistos y el stock máximo, realizando los pedidos con la periodicidad necesaria
- IC2.2** El pedido de materiales de peluquería recibido se contrasta, revisando el número de unidades con el albarán, detectando las alteraciones y defectos de conservación o embalaje que presente, y registrando los datos de identificación (denominación, lote, caducidad, entre otros) de cada material recepcionado.
- IC2.3** Los materiales de peluquería se almacenan en condiciones necesarias para conservar sus propiedades (asepsia, temperatura, humedad, ventilación, entre otras), siguiendo las

instrucciones de los fabricantes y evitar riesgos (toxicidad, reactividad con otros productos o con el entorno, incendio, explosión, contaminación del medio, entre otros), comprobando su estado y su fecha de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura), empleando exclusivamente aquellos que han sido aprobados por la normativa aplicable sobre seguridad y salud para su utilización.

IC2.4 El almacén se organiza, manteniendo su orden y limpieza para facilitar el acceso y conservación de los materiales, colocando en zonas separadas el material caducado o en mal estado y los residuos (dispuestos en los contenedores correspondientes según sus características para su eliminación), evitando riesgos derivados de su almacenamiento.

EC3 Organizar las instalaciones y materiales (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de servicios de peluquería en condiciones de seguridad y salud, siguiendo los protocolos de la empresa sobre gestión de residuos, y limpieza, desinfección y esterilización.

IC3.1 Las condiciones de iluminación, ventilación y ambientación de la instalación, se comprueban mediante el control de la temperatura, luminosidad y humedad, entre otros parámetros.

IC3.2 Las instalaciones, incluyendo el mobiliario, se acondicionan mediante su limpieza y desinfección, según sus características y uso al que estén destinadas, utilizando los productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones del fabricante, registrando la realización de estos procesos en documentos normalizados según el protocolo.

IC3.3 Los aparatos, útiles y accesorios a utilizar en cada sesión de peluquería se preparan en función del servicio a realizar, comprobando su conservación y funcionamiento, en su caso, así como su limpieza, desinfección y/o esterilización según el material de fabricación, indicaciones del fabricante y utilización, confirmando que reúnen las condiciones de seguridad y salud.

IC3.4 Los cosméticos a utilizar en cada sesión de peluquería se preparan en función del servicio a realizar, comprobando su preservación mediante la valoración de sus características físico químicas y fechas de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura).

IC3.5 El equipo de protección individual (EPI) y de protección al personal usuario necesario la prevención de riesgos durante la realización de los servicios de peluquería (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros) se prepara, colocándolo en la zona de trabajo, para su utilización.

IC3.6 Los aparatos, útiles y accesorios no desechables se acondicionan después de cada uso, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando el instrumental, productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones del fabricante,

protegiendo los objetos desinfectados y/o esterilizados de una posible contaminación, almacenándolos en el lugar apropiado según su naturaleza y registrando la realización de estos procesos en los documentos normalizados correspondientes según el protocolo.

IC3.7 El puesto de trabajo y los materiales utilizados en la sesión de peluquería se comprueban después de cada sesión de peluquería, verificando que quedan ordenados, limpios, desinfectados y/o esterilizados, para un nuevo uso, reponiendo el material desechable utilizado.

IC3.8 Los materiales de un solo uso y resto de residuos generados en la sesión de peluquería se desechan en presencia del personal usuario, clasificándolos en los contenedores específicos según sus características (cortantes/punzantes, orgánicos, entre otros).

EC4 Atender al personal usuario para ofrecer los servicios de peluquería en función de sus demandas, expectativas y necesidades, garantizando la confidencialidad de la información obtenida según la normativa aplicable sobre protección de datos.

IC4.1 El personal usuario se recibe, respetando las normas internas de la empresa y siguiendo reglas de cortesía según el protocolo establecido para su atención y acomodación.

IC4.2 Las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, así como la información referente a antecedentes de sensibilización a productos u otros problemas de salud que impliquen el seguimiento de medidas de especial cuidado o que puedan hacer incompatible algún procedimiento técnico de peluquería se obtienen mediante la realización de preguntas guiadas, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.

IC4.3 Los servicios de peluquería necesarios para cubrir las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario se comunican para su conformidad, indicando su idoneidad, el coste, número de sesiones y tiempo aproximado necesarios para su realización, así como los procedimientos y cosméticos recomendados para el mantenimiento de los resultados, solicitando su conformidad.

IC4.4 La información obtenida se registra en la ficha de la clientela, indicando especialmente las contraindicaciones para los servicios de peluquería y medidas de especial cuidado que se deben seguir en los posibles procedimientos técnicos a aplicar, efectuando y explicando al personal usuario las medidas que garantizan la confidencialidad de los datos.

IC4.5 El personal usuario se acomoda en la posición indicada para cada uno de los procesos de peluquería que se le vayan a realizar, acompañándole y procurando en todo momento su bienestar y comodidad.

IC4.6 El personal usuario se protege, utilizando las medidas de higiene y de seguridad que se requieran para cada uno de los servicios: batas, capas, toallas, cosméticos protectores, entre otros, dando preferencia al material desechable.

EC5 Analizar el cabello y cuero cabelludo, observando sus características para atender al personal usuario de acuerdo a sus demandas y necesidades, estableciendo criterios de selección de materiales (aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de los procedimientos técnicos, en condiciones de seguridad e higiene.

IC5.1 La preparación del personal para iniciar los procesos se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural.

IC5.2 El estado del cabello y cuero cabelludo se examinan mediante la observación, el tacto, y la utilización de aparatos de análisis (lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, lámpara de Wood, medidor del grado de hidratación, entre otros), identificando sus características (longitud y grosor del cabello, coloración, hidratación, permeabilidad, entre otras) y detectando posibles alteraciones que impliquen el seguimiento de medidas de especial cuidado o que hagan incompatible la realización de algún procedimiento técnico y/o artístico de peluquería.

IC5.3 Las alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de servicios de peluquería se comunican al personal usuario, derivando aquellas que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional.

IC5.4 Los criterios de selección de materiales para la realización de los procesos técnicos se establecen, según el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello.

IC5.5 Los cosméticos para los trabajos técnicos sobre el cuero cabelludo y el cabello, se seleccionan, teniendo en cuenta los activos cosméticos, su forma cosmética, mecanismos de actuación, indicaciones y contraindicaciones.

IC5.6 Las formas cosméticas se seleccionan en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del personal usuario, realizando las operaciones físico-químicas de preparación y manipulación en condiciones de higiene y seguridad.

EC6 Personalizar los protocolos normalizados, adaptándolos en función del análisis capilar, para realizar cuidados estéticos de las alteraciones del cuero cabelludo y del cabello, en condiciones de seguridad e higiene.

IC6.1 Los protocolos establecidos se consultan adaptándolos a cada persona usuaria para asegurar la personalización de los procedimientos en la aplicación de cada uno de los procesos de peluquería.

IC6.2 El cabello y cuero cabelludo del personal usuario se preparan para recibir el tratamiento capilar mediante masaje, cepillado, aplicación de calor, particiones, entre otros, en función del análisis capilar y del protocolo a realizar.

- IC6.3** Los cosméticos y aparatos eléctricos se utilizan en la forma y secuencia establecidas en el protocolo, en función de la localización de las alteraciones y teniendo en cuenta las características del personal usuario.
 - IC6.4** Las técnicas (manuales y/o con aparatos) para favorecer la penetración de los cosméticos de cuidados estéticos capilares se aplican, atendiendo a los criterios marcados en el protocolo de trabajo y a las recomendaciones del fabricante.
 - IC6.5** Los parámetros de tiempo, intensidad, potencia, cantidad de superficie que se va a tratar, y tipo y tamaño de los accesorios, se calculan teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las características y sensibilidad del personal usuario y las indicaciones del fabricante.
 - IC6.6** La dosis que deben suministrar los aparatos emisores de radiaciones para su aplicación en los cuidados estéticos capilares, se calcula teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las características y sensibilidad del personal usuario y las indicaciones del fabricante.
 - IC6.7** Los productos se preparan en dosis individuales para su manipulación y aplicación, en condiciones de seguridad e higiene, y de acuerdo con el protocolo de trabajo establecido.
 - IC6.8** La técnica de masaje capilar se aplica en función de las condiciones del cuero cabelludo del personal usuario, del tratamiento que se vaya a realizar y de los efectos que se deseen conseguir.
- EC7** Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante los servicios de peluquería, siguiendo el protocolo establecido por la dirección de la empresa.
- IC7.1** El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente.
 - IC7.2** La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación - DESA-) se expone de forma visible en el centro de trabajo.
 - IC7.3** Las posibles reacciones adversas se detectan mediante observación y realizando las preguntas que permitan valorar las condiciones de salud durante los procesos de peluquería, registrando los datos en la ficha técnica.
 - IC7.4** Las condiciones de salud del personal usuario se observan antes, durante y después de la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las medidas para paliar las reacciones adversas a los cosméticos o aparatos aplicados.

IC7.5 Los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes se aplican, siguiendo el protocolo de atención en primeros auxilios establecido, y avisando al servicio de emergencias si hubiera que realizar el traslado a un centro hospitalario.

EC8 Valorar la calidad global de los servicios de peluquería, aplicando los protocolos para optimizar el servicio, siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y garantizando la satisfacción del personal usuario.

IC8.1 El grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio prestado y al trato recibido se evalúa, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.

IC8.2 La calidad de los servicios prestados se valora para su optimización, comparando la información proporcionada por el personal usuario con los indicadores y estándares de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

IC8.3 Las medidas correctoras que optimicen los servicios prestados se proponen, para mejorar su calidad, garantizando la satisfacción de las personas usuarias.

IC8.4 La imagen del personal usuario se valora conjuntamente, analizando los efectos de los cambios realizados y resaltando los aspectos positivos.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Sillón. Aparatos e instrumentos de análisis capilar y del cuero cabelludo: lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, lámpara de Wood, entre otros. Aparatos para limpieza, desinfección y esterilización (por radiación ultravioleta, calor seco, autoclave, entre otros). Utensilios y productos autorizados para la limpieza y desinfección. Útiles y accesorios (recipientes, peines, cepillos, brochas, probeta, espátulas, pinzas, bastoncitos, algodón, toallas, papel osmótico, papel de aluminio, gasa, entre otros). Aparatos,

útiles y accesorios para el tratamiento estético capilar. Cosméticos homologados para el tratamiento cosmético capilar, según la normativa aplicable. Cosméticos (detergentes, tónicos, acondicionadores, antiparasitarios, entre otros) y otros productos (alcohol, agua oxigenada, entre otros) homologados para su utilización en peluquería, según la normativa aplicable. Lencería y vestimenta de protección (bata, toallas, capas, entre otros). Contenedores para residuos (cortantes/punzantes, orgánico, envases, entre otros). Equipos informáticos. Aplicaciones digitales para la gestión de personal usuario y gestión de almacén. Botiquín. Equipos de protección individual para el profesional y la persona usuaria (mascarilla, guantes, vestimenta, entre otros).

Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección ambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, higiene industrial, señalización, entre otros. Normativa aplicable sobre gestión de residuos. Normativa referente a la protección en el tratamiento de los datos de carácter personal. Normativa aplicable en materia de seguridad y salud en los servicios y establecimientos de peluquería. Normativa aplicable referente a utilización de cosméticos. Normativa aplicable a la utilización de productos sanitarios. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa aplicable a la utilización de productos de limpieza y desinfección. Normativa aplicable a la utilización de técnicas de esterilización. Normativa aplicable al almacenamiento de productos y material. Protocolos de utilización en los servicios de peluquería (atención al personal usuario; limpieza, desinfección y esterilización; almacenamiento; gestión de residuos; procedimientos técnicos y artísticos; primeros auxilios, entre otros). Protocolos de análisis capilar y tratamientos cosméticos capilares. Plan de prevención de riesgos laborales. Fichas técnicas. Normas y manuales de primeros auxilios. Etiquetas de productos de limpieza y desinfección. Etiquetas de cosméticos y otros productos de utilización en peluquería. Instrucciones de utilización de productos de limpieza y desinfección. Documentos de registro de operaciones de limpieza, desinfección y esterilización. Libro de registro de esterilización. Fichas técnicas de personal usuario. Inventarios. Fichas de almacén. Revistas profesionales especializadas. Bibliografía técnica especializada de aparatos, útiles, cosméticos y otros productos de utilización en peluquería. Programas audiovisuales y multimedia. Estándares de calidad.