

Estándar de competencias profesionales

Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermales

Familia Profesional **Imagen Personal**
Nivel **3**
Código **ECP2796_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 917/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 El procedimiento de recogida de información sobre la clientela se describe, 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.

IC1.2 Los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico se detallan, 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.

IC1.3 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 se describe teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

IC1.4 Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético se determinan, adecuándose a la técnica de observación, zona corporal, equipos y métodos que se vayan a emplear.

- IC1.5** El proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético se detalla 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.
- IC1.6** El resultado del diagnóstico se establece, teniendo en cuenta la información obtenida para informar a la clientela y asesorar sobre el posible tratamiento, aplicación de técnica o servicio.
- IC1.7** Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

EC2 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.

- IC2.1** El informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico se analiza 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.
- IC2.2** 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.
- IC2.3** Las pautas que garanticen la propia higiene postural, cuidado y protección al aplicar cada técnica, servicio o tratamiento se describen, garantizando la prevención de riesgos laborales.
- IC2.4** Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos se determinan, adecuándose a la zona corporal implicada, equipos y métodos que se vayan a emplear.
- IC2.5** Las posibles técnicas a utilizar (manuales, cosmetológicas, electroestéticas, térmicas, lumínicas, hidrotermales, otras) se detallan, en función de lo requerido en cada servicio y/o tratamiento y del objetivo sobre el que incidir, especificando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
- IC2.6** Los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento se detallan, 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 gestión de residuos, si procede.
- IC2.7** 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 se detallan, concretando la secuencia de acciones a acometer.

IC2.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de servicios y/o tratamientos estéticos o hidrotermales se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

EC3 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.

IC3.1 Las características del centro y el perfil de clientela se analizan, generando un contexto sobre el que elaborar el protocolo de comunicación respecto al tratamiento verbal a dar y los momentos de la interacción.

IC3.2 Los formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica se elaboran, proporcionando un modelo de intervención comunicativa en función del canal utilizado y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

IC3.3 Las actitudes de amabilidad, empatía y asertividad que se esperan del profesional se describen mediante conductas comportamentales concretas, orientándose a detallar lo que supone un trato cordial hacia la clientela y la búsqueda de su fidelización.

IC3.4 Las normas de atención a la clientela se describen, 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.

IC3.5 La atención a la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se describen 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.

IC3.6 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 se pauta de manera concreta, garantizando la comprensión y su puesta en práctica.

IC3.7 El trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias se detalla, concretando acciones y plazos, enfocándose a la satisfacción de la clientela.

IC3.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

EC4 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.

IC4.1 El recordatorio de análisis del contexto del centro previo a la elaboración del protocolo de comunicación se explicita, orientándolo a la identificación de áreas susceptibles de evaluación en cada uno de los posibles servicios o tratamientos.

IC4.2 El manual de calidad con la concreción de los estándares se elabora, incluyendo normas, procedimientos, plan de formación y registros, especificando en cada caso: qué, quién y cómo se ejecutan las acciones y el servicio.

IC4.3 Los cuestionarios de satisfacción a cumplimentar por la clientela se configuran para cada servicio o tratamiento susceptible de evaluación.

IC4.4 La intervención del profesional en los procesos de evaluación de la calidad de los servicios prestados se concreta, detallando en qué momentos acometerlos y de qué manera.

IC4.5 La invitación a la participación de la clientela en procesos de evaluación de la calidad del servicio mediante cuestionarios de satisfacción se concreta, especificando los momentos y procedimientos para su aplicación.

IC4.6 El mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos normalizados en cada actuación profesional se describe, disponiéndolo de manera accesible a los profesionales del centro, una vez elaborado.

IC4.7 El procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados ante la valoración de la calidad se proponen, adecuándose a las características del centro.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos. Aplicaciones informáticas. Plantillas-tipo.

Información utilizada o generada

Manuales de atención a la clientela, de acogida, de comunicación y otros. Ejemplos de protocolos normalizados de diagnóstico, técnicas de tratamientos, programas de servicios estéticos e hidrotermales. Modelos de Ficha técnica de diagnóstico, de tratamiento, de historial estético, y seguimiento de la clientela. Modelos de Consentimiento informado. Manual de técnicas de higiene, desinfección y/o esterilización. Manual de Hidrología. Manual de Cosmetología. Manual de Anatomía. Láminas de anatomía. Bibliografía técnica especializada. Normativa vigente en materia de higiene de espacios e instalaciones de estética. Documentación sobre normativa de seguridad para aparatos. Normativa medioambiental, en especial, la relativa a la producción y gestión de residuos. Normativa de calidad en centros de estética. Plan sobre prevención de riesgos laborales y pautas de higiene postural del profesional de la estética. Normativa en materia de prevención de riesgos laborales. Catálogos de instrumentos de desinfección y protección higiénica para profesionales.