

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Tratamientos capilares estéticos

Familia Profesional:	<b>Imagen Personal</b>
Nivel:	<b>3</b>
Código:	<b>IMP397_3</b>
Estado:	<b>BOE</b>
Publicación:	<b>RD 327/2008</b>
Referencia Normativa:	<b>RD 615/2020, RD 544/2023</b>

### Competencia general

Realizar tratamientos capilares estéticos según el diagnóstico, y diseñar y protocolizar tratamientos, aplicando las técnicas estéticas de masaje capilar, drenaje linfático, electroestéticas, cosmetológicas, otras, realizando y adaptando prótesis capilares conforme a criterios de higiene, salud, seguridad y calidad, y dirigir y gestionar las actividades vinculadas a las empresas donde se desarrollan, así como organizar, promocionar y vender productos y servicios relacionados con la Imagen Personal.

### Unidades de competencia

- UC1261\_3:** Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos
- UC1262\_3:** Realizar tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene
- UC0795\_3:** GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL
- UC0352\_2:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en pequeñas y medianas empresas de prestación de servicios de peluquería y tratamientos capilares en el asesoramiento y venta de productos capilares para Imagen Personal como autónomo o por cuenta ajena.

#### Sectores Productivos

Sector servicios de Imagen Personal: peluquerías, centros capilares, clínicas estéticas capilares, departamentos comerciales de aparatos y cosméticos capilares.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Especialistas en prótesis capilares
- Demostrador de productos y aparatos de peluquería
- Especialista en tratamientos capilares estéticos
- Director de centros de peluquería
- Responsable/encargado del departamento de tratamientos capilares en peluquerías, clínicas o en centros de estética capilar
- Asesor de investigación y desarrollo de aparatos y productos de peluquería

- Asesor de ventas de útiles, aparatos, productos y servicios de Imagen Personal

## **Formación Asociada** (450 horas)

### **Módulos Formativos**

- MF1261\_3:** Diagnóstico y protocolos de alteraciones capilares estéticas (120 horas)
- MF1262\_3:** Aplicación de tratamientos capilares estéticos (150 horas)
- MF0795\_3:** GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL (120 horas)
- MF0352\_2:** VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL (60 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos

Nivel: 3  
Código: UC1261\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Elaborar protocolos normalizados de diagnóstico capilar estético y preparar la documentación técnica específica.

**CR1.1** El historial y las fichas técnicas para el diagnóstico estético del cliente se elaboran incluyendo apartados sobre: datos personales, características, alteraciones estéticas y/o patológicas, intolerancias, e información significativa referentes a afecciones congénitas, hereditarias, medicamentos, hábitos de vida y otros.

**CR1.2** El informe-tipo para la derivación del cliente al especialista médico u otros profesionales se elabora indicando los datos personales y la causa que motiva su derivación.

**CR1.3** Los cuestionarios para la entrevista con el cliente se elaboran con preguntas que ayuden a identificar el origen o causa de las diferentes alteraciones capilares estéticas.

**CR1.4** Los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos, materiales y productos se establecen, para su posterior utilización en la fase del diagnóstico.

**CR1.5** Las condiciones en que debe ser acomodado el cliente para el diagnóstico capilar se establecen en función de la técnica de observación, equipos y métodos que se vayan a utilizar.

**CR1.6** Las normas de uso y los parámetros para la aplicación de los equipos de diagnóstico capilar se establecen en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.

**CR1.7** Los métodos de diagnóstico capilar estético, se identifican y detallan en el protocolo de trabajo.

**CR1.8** El protocolo normalizado de diagnóstico estético capilar se elabora especificando las fases del procedimiento, los medios técnicos y los cosméticos necesarios, así como las pautas generales de actuación.

**RP2:** Realizar el análisis de las alteraciones capilares para emitir el diagnóstico estético.

**CR2.1** 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 materiales que se emplean en el proceso de observación y obtención de datos, se comprueba que están limpios, ordenados y dispuestos para su utilización.

**CR2.2** El profesional realiza la acomodación y preparación del cliente, indicándole las posiciones que debe adoptar durante el proceso.

**CR2.3** La entrevista con el cliente y las preguntas formuladas permiten identificar sus características, necesidades y demandas, de acuerdo al protocolo establecido, registrando los datos en la ficha del cliente.

**CR2.4** La exploración estética se realiza con equipos de diagnóstico y con técnicas de observación, tacto, palpación, otras, identificando los síntomas de las posibles alteraciones

estéticas y/o patológicas capilares como deshidratación, grasa, caspa, alopecias, alteraciones estructurales, cromáticas, otras, reflejándolas en la ficha técnica.

**CR2.5** En el caso de las alopecias, se extraen pequeños grupos de cabellos con bulbo de distintas zonas del cuero cabelludo y se observan al microscopio o micro-visor, identificando la fase del ciclo piloso en la que se encuentran para comparar los resultados con los valores normales o de referencia.

**CR2.6** Los datos obtenidos en la entrevista y el análisis capilar se anotan en la ficha-historial del cliente, ordenados y clasificados según el tipo de alteración detectada en el cabello y/o en el cuero cabelludo, así como los posibles factores físicos, psicológicos y nutricionales que pueden afectar al origen de la alteración y a la selección del tratamiento.

**CR2.7** El diagnóstico profesional se emite a partir del análisis y evaluación de la información obtenida indicando, en la ficha del cliente, las diferentes alteraciones capilares estéticas, teniendo en cuenta, si fuera necesario, la prescripción médica aportada.

**CR2.8** En caso de detectar en el cliente alteraciones cuyo tratamiento exceda del ámbito de competencia estético se deriva al cliente a la consulta médica o de otros profesionales, realizando el informe de derivación correspondiente.

**RP3:** Elaborar protocolos normalizados y la documentación técnica específica para la aplicación de tratamientos capilares estéticos con técnicas cosméticas, electroestéticas y manuales.

**CR3.1** La documentación técnica para la elaboración de protocolos: documento base de cada tratamiento, fichas de seguimiento, pautas de tratamiento personal, consentimiento informado, otros, se realiza con todas las especificaciones necesarias.

**CR3.2** Las medidas de atención, preparación y protección del cliente se establecen según los requerimientos de las diferentes técnicas, para incluirlas en los protocolos.

**CR3.3** Los medios técnicos: útiles, aparatos, materiales, cosméticos, otros, necesarios para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo para los tratamientos capilares estéticos, se identifican.

**CR3.4** Las diferentes técnicas cosméticas, electroestáticas y manuales, se protocolizan indicando los criterios de selección, parámetros a considerar para su aplicación, según las características de la alteración estética, definiendo las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

**CR3.5** Los protocolos normalizados para la higiene y el tratamiento de las diferentes alteraciones con técnicas cosméticas, electroestáticas y manuales, se elaboran especificando las condiciones de aplicación y las medidas de seguridad e higiene.

**CR3.6** Los protocolos normalizados para los tratamientos capilares estéticos en los procesos post-traumáticos y post-quirúrgicos, se elaboran tomando como base las indicaciones médicas establecidas en dichos procesos.

**CR3.7** En los protocolos normalizados de trabajo para los diferentes tratamientos capilares estéticos se especifican las fases del procedimiento indicando la técnica de aplicación, los medios y cosméticos necesarios, número de sesiones, secuenciación de las mismas, duración de cada sesión y la frecuencia de aplicación del tratamiento, especificando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

**CR3.8** En el protocolo normalizado de trabajo para el tratamiento de cada alteración estética se reflejan las pautas para el asesoramiento profesional, los cuidados que debe seguir el cliente para mantener y mejorar los resultados, y los métodos para la evaluación y seguimiento del proceso.

**CR3.9** Si el tratamiento capilar requiere un consentimiento informado, este se elabora indicando la técnica de aplicación del tratamiento, precauciones, contraindicaciones, posibles efectos secundarios y los cuidados personales que debe seguir el cliente.

**CR3.10** Las pautas de actuación en el caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para solicitar el traslado del cliente a un centro sanitario, si fuera necesario, se elaboran e incluyen en el protocolo.

**RP4:** Adaptar los protocolos normalizados de los diferentes tratamientos capilares estéticos en función del diagnóstico y de las demandas del cliente, elaborando la propuesta.

**CR4.1** Los protocolos personalizados para el tratamiento de las diferentes alteraciones capilares estéticas: estructurales, deshidratación, grasa, caspa, alopecias, otros, se elaboran a partir del protocolo normalizado establecido para cada alteración.

**CR4.2** Para adaptar los protocolos normalizados de tratamientos capilares estéticos en los procesos post-traumáticos y post-quirúrgicos, se siguen rigurosamente las indicaciones facilitadas por el médico responsable del tratamiento que esté siguiendo el cliente.

**CR4.3** Para personalizar los protocolos de los tratamientos se comprueba que las técnicas cosméticas, manuales y electroestéticas son las adecuadas en función del diagnóstico y del estado actual del cliente o bien si algunas deben ser sustituidas o eliminadas.

**CR4.4** Las técnicas del tratamiento capilar que puedan suponer una contraindicación, por las condiciones personales del cliente, se identifican y se eliminan del protocolo reflejándolo en la ficha técnica del cliente.

**CR4.5** Las diferentes fases del tratamiento se secuencian y temporalizan describiendo las pautas de aplicación de las diferentes técnicas de acuerdo a las características y necesidades del cliente.

**CR4.6** En el caso de identificar alguna alteración que requiera tratamiento médico o autorización para la aplicación de tratamientos capilares, se derivará al profesional correspondiente siguiendo el procedimiento establecido, detallando los aspectos más relevantes en el informe de derivación.

**CR4.7** En la adaptación de protocolos de tratamientos post-traumáticos y post-quirúrgicos, además de valorar la zona capilar a tratar, se siguen rigurosamente las indicaciones del médico especialista en cuanto al comienzo y frecuencia de las sesiones, tipo de cosméticos y técnicas que se pueden aplicar, precauciones y contraindicaciones, así como las pautas de seguridad e higiene.

**CR4.8** El documento del tratamiento personalizado o propuesta, se elabora en función del diagnóstico estético emitido incluyendo apartados sobre medios técnicos: aparatos, cosméticos y técnicas de aplicación; número de sesiones, frecuencia de aplicación, duración de las sesiones, calendario de actuación, cuidados personales, resultados previstos y presupuesto.

**RP5:** Informar al cliente sobre los resultados del diagnóstico capilar estético, presentando la propuesta del tratamiento.

**CR5.1** El cliente es informado del resultado del diagnóstico profesional y se presenta la propuesta del tratamiento capilar estético para su aceptación.

**CR5.2** El documento de propuesta de aplicación de tratamientos capilares estéticos, recoge todas las especificaciones necesarias sobre el tratamiento, el presupuesto y las condiciones de pago.

**CR5.3** La información al cliente se transmite utilizando un lenguaje claro y sencillo, aclarando todas las dudas que pudieran surgir, recogiendo sus sugerencias e introduciendo los cambios que se estimen oportunos.

**CR5.4** La propuesta de tratamiento es consensuada y aprobada por el cliente mediante la firma del consentimiento informado dónde se incluye las especificaciones del tratamiento, así como las precauciones, contraindicaciones, posibles efectos secundarios y los cuidados personales recomendados.

**CR5.5** La conducta profesional se atiene a las normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y protección de datos del cliente.

**RP6:** Establecer los parámetros necesarios para garantizar la calidad en el diagnóstico capilar estético y en la elaboración de protocolos de tratamientos.

**CR6.1** Las normas de control de calidad se aplican para optimizar el servicio de diagnóstico siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones y medios técnicos.

**CR6.2** El proceso de diagnóstico y elaboración de protocolos se organiza y ejecuta de acuerdo a los protocolos normalizados de trabajo, y se aplican las normas de calidad y seguridad establecidas.

**CR6.3** Mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, se evalúa el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido anotando las posibles incidencias.

**CR6.4** El profesional controla la calidad del servicio de diagnóstico por el cumplimiento riguroso del protocolo de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

**CR6.5** Las normas de control de calidad para la elaboración de la documentación técnica se aplican en todas las fases del proceso.

**CR6.6** El profesional debe cumplir las normas de atención al cliente en cuanto a comportamiento, respeto, amabilidad, responsabilidad, otros, anotando las posibles incidencias para proponer medidas correctoras si fuera oportuno.

**CR6.7** Cuando la evaluación del proceso resulta negativa en alguna de las fases, se proponen las medidas correctoras oportunas para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los clientes.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Modelos anatómicos. Equipos de diagnóstico capilar: lupa con luz, micro-cámara, micro-visor, microscopio, luz de Wood, medidores de: la hidratación, el sebo, el pH, la elasticidad cutánea, otros. Útiles: pinzas para extraer el cabello de raíz, pinzas para sujetar el cabello, probeta, cristales portadores, recipientes, peines, cepillos, espátula, pulverizador, otros. Productos y aparatos específicos para limpiar, desinfectar y/o esterilizar los útiles y accesorios. Sillón, taburete, carritos y armarios para equipos y útiles. Lencería: batas, capas, toallas, cintas, mascarillas, guantes. Útiles y materiales de un solo uso Equipos informáticos para almacenamiento y tratamiento de los datos de los clientes. Botiquín. Contenedores para materiales reciclables o contaminantes.

### Productos y resultados

Diagnóstico capilar estético, protocolos normalizados de trabajo, propuesta de tratamientos capilares estéticos. Consejos técnicos personalizados. Informes y fichas de evaluación.

### Información utilizada o generada

Láminas de Anatomía, Fisiología y Patología. Manuales de aparatología, alteraciones y tratamientos capilares, Cosmetología, Anatomía, Fisiología y Patología del cuero cabelludo y cabello. Normativa de calidad. Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa de tratamiento de residuos. Bibliografía técnica especializada. Revistas profesionales. Programas informáticos de tratamientos capilares. Historial y fichas técnicas de tratamiento. Fichas técnicas de aparatos de diagnóstico, cosméticos y equipos. Informe profesional. Informe de derivación a otros profesionales. Programas y protocolos de tratamiento estético de las alteraciones capilares. Protocolos normalizados de trabajo. Manuales técnicos de productos. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales para el cliente. Consentimiento informado. Programas multimedia.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Realizar tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene

Nivel: 3  
Código: UC1262\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Preparar, o en su caso supervisar, las instalaciones, medios técnicos, equipos, productos y cosméticos, necesarios para la realización de tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene.

**CR1.1** El profesional se prepara atendiendo a las normas establecidas sobre indumentaria, higiene e imagen personal.

**CR1.2** La sala o cabina se comprueba que está en condiciones de seguridad e higiene óptimas y que las condiciones de temperatura, luz y ambiente son las idóneas.

**CR1.3** Los medios técnicos, aparatos y cosméticos se seleccionan en función del tratamiento que se va a realizar, según el protocolo establecido.

**CR1.4** Los protocolos de higiene, desinfección y esterilización de útiles y accesorios, se realizan según los requisitos de los diferentes equipos, métodos o productos, atendiendo a la normativa vigente y a las indicaciones del fabricante.

**CR1.5** Las concentraciones y cantidades de los productos y cosméticos se calculan en función del tipo de alteración, sensibilidad del cliente, en su caso indicaciones del facultativo y las indicaciones del fabricante.

**CR1.6** Los equipos se revisan para comprobar que cumplen las medidas de higiene y los requisitos de seguridad exigidos por la normativa vigente y que están preparados para su utilización.

**CR1.7** Los útiles y materiales empleados están limpios, desinfectados y/o esterilizados con los medios adecuados al material en el que estén fabricados.

**CR1.8** En el caso de existir tratamiento médico simultáneo, se comprueba que los medios técnicos seleccionados, cosméticos y aparatos, no producen interacciones.

**RP2:** Supervisar y, en su caso, realizar las técnicas de higiene para el tratamiento de las alteraciones capilares garantizando las condiciones de seguridad e higiene.

**CR2.1** Los útiles y accesorios necesarios para aplicar el tratamiento de higiene, están limpios, desinfectados y preparados para su utilización.

**CR2.2** Los cosméticos de higiene capilar se seleccionan de acuerdo al tratamiento y si el cliente está siguiendo un tratamiento médico simultáneo, se comprueba que los productos seleccionados no producen interacciones con dicho tratamiento.

**CR2.3** El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada para la aplicación de las técnicas de higiene específicas de cada tratamiento.

**CR2.4** La elección de la técnica de lavado: tradicional, sin agua previa, otros, se realiza en función del tratamiento que se vaya a realizar y del estado y condiciones del cliente.

**CR2.5** La temperatura y presión del agua para el lavado y el aclarado del cuero cabelludo y cabello se seleccionan teniendo en cuenta la alteración estética y las preferencias del cliente.



**CR2.6** Los productos de higiene capilar se dosifican y aplican sobre el cuero cabelludo, teniendo en cuenta las indicaciones y precauciones, el tiempo de exposición y las recomendaciones del laboratorio fabricante.

**CR2.7** El lavado se efectúa con frotaciones con las yemas de los dedos sobre todas las zonas del cuero cabelludo, para favorecer la emulsión de la suciedad y adaptándose, en la medida de lo posible a las preferencias del cliente.

**CR2.8** El cuero cabelludo y los cabellos se aclaran comprobando que no queden restos de suciedad y/o de los cosméticos de higiene aplicados.

**CR2.9** Los cosméticos complementarios a la higiene como exfoliantes se aplican adecuando la dosificación, la técnica aplicación y de manipulación y el tiempo de exposición a las condiciones del cuero cabelludo, características del tratamiento y a las recomendaciones del laboratorio fabricante, aclarando con abundante agua hasta la eliminación del producto.

**RP3:** Realizar y, en su caso, supervisar los tratamientos capilares de las alteraciones estéticas, post-traumáticos y post-quirúrgicos, asociando técnicas cosméticas, manuales y electroestéticas, según los protocolos personalizados y en condiciones de seguridad e higiene.

**CR3.1** El profesional se prepara cumpliendo las condiciones higiénico-sanitarias que requieren la aplicación de los tratamientos capilares y observando durante el desarrollo del tratamiento las normas de higiene postural que permiten prevenir enfermedades profesionales.

**CR3.2** Los cosméticos, equipos, accesorios, otros, para la aplicación de las técnicas a realizar en los diferentes tratamientos: deshidratación, grasa, caspa, caída, estructurales, otros, se seleccionan y preparan según el protocolo establecido y en condiciones de seguridad e higiene.

**CR3.3** El cliente es acomodado y se evalúa el estado de la zona a tratar preparándole en las condiciones que requiera la aplicación del tratamiento: cepillado, higiene, calor, exfoliación, masaje, particiones del cabello, otros, informándole de las sensaciones que va a percibir y de las incidencias que debe notificar durante su aplicación.

**CR3.4** Las operaciones físico-químicas previas para la preparación y manipulación de cosméticos se realizan con las mezclas y dosis que se deban utilizar en el tratamiento con técnicas electroestéticas y/o manuales, teniendo en cuenta la zona de aplicación y las indicaciones de los laboratorios.

**CR3.5** Las aplicaciones de corrientes continuas o variables, se realizan seleccionando los electrodos y accesorios en función de la zona de tratamiento y programando los parámetros de intensidad, frecuencia, tiempo, otros, indicados en el protocolo de trabajo, aplicando los cosméticos específicos: conductores, ionizables, otros, según los efectos que se deseen conseguir y las reacciones del cliente.

**CR3.6** La radiación infrarroja se aplica según las especificaciones del protocolo de trabajo, ajustando los parámetros de intensidad, distancia y tiempo de exposición a la finalidad del tratamiento y a la sensibilidad del cliente, valorando y atendiendo sus observaciones durante el proceso.

**CR3.7** Las aplicaciones de láser y/o luz pulsada capilar, se realizan respetando todas las medidas de protección y seguridad previstas por la normativa vigente, adecuando la dosimetría y la técnica de aplicación al protocolo personalizado de tratamiento.

**CR3.8** Las maniobras de la técnica de masaje seleccionada: circulatorio, relajante, para mejorar la penetración de productos, otros, se realizan con la presión y ritmo adecuados, siguiendo el orden, la dirección y el tiempo establecidos en el protocolo de trabajo, adaptándolo, si fuese necesario, a la respuesta del cliente durante la sesión.

**CR3.9** El tiempo de aplicación y/o actuación de las diferentes técnicas: cosméticas, manuales y electroestéticas se controla modificándolo si fuera necesario durante el tratamiento, en función de las condiciones que presente el cuero cabelludo y cabello, de la respuesta del cliente y de los resultados que se deseen obtener, anotando las incidencias que se produzcan en la ficha del cliente.

**CR3.10** La asociación de técnicas que forman el tratamiento capilar se realiza en la forma y secuencia establecidas en el protocolo de trabajo, registrando en la ficha del cliente las incidencias surgidas durante el proceso.

**CR3.11** En los tratamientos capilares post-traumáticos y post-quirúrgicos, se sigue el protocolo personalizado con las indicaciones del médico y las precauciones, así como las pautas de seguridad e higiene, manteniendo informado en todo momento al médico de la evolución del tratamiento.

**RP4:** Diseñar y aplicar prótesis capilares en función de las características del cliente y en condiciones de seguridad e higiene.

**CR4.1** Las medidas de la zona para la que se quiere encargar la prótesis capilar se toman de acuerdo a las pautas establecidas para su elaboración.

**CR4.2** El diseño de la prótesis detalla: medidas, forma y tamaño, color y longitud del pelo, características de la base de implantación, estilo, otros, para el encargo de su elaboración.

**CR4.3** Las prótesis capilares se aplican empleando las técnicas de manipulado y adaptación adecuadas a las características morfológicas del cliente y de la zona.

**CR4.4** Los cosméticos para la limpieza y preparación de la prótesis se seleccionan en función de la base de implantación y el tipo y estado del pelo.

**CR4.5** El cliente es asesorado sobre los cuidados de la prótesis, así como de las pautas para su mantenimiento y conservación.

**CR4.6** El cliente es informado y asesorado sobre la forma de aplicación de la prótesis capilar y en su caso, los medios para su fijación aclarándole las dudas que le puedan surgir.

**RP5:** Informar/asesorar al cliente sobre los tratamientos capilares estéticos, hábitos de higiene capilar y productos cosméticos idóneos para optimizar los resultados.

**CR5.1** El cliente es informado sobre el desarrollo del tratamiento que se le está aplicando, así como de las recomendaciones a seguir para mantener y mejorar los resultados del tratamiento capilar.

**CR5.2** El cliente recibe información sobre las técnicas y cosméticos de higiene y tratamiento del cabello y cuero cabelludo así como de la dosis y frecuencia de aplicación de los mismos, proporcionando recomendaciones para su correcta aplicación.

**CR5.3** El cliente recibe información sobre la frecuencia idónea del lavado del cabello y cuero cabelludo.

**CR5.4** El cliente es entrenado en la realización de automasajes para activar la circulación de la zona capilar y favorecer la acción de los cosméticos de tratamiento que lo requieran, realizando la propuesta de venta.

**CR5.5** El cliente es informado sobre los hábitos de vida saludable con repercusión en las condiciones del cabello y cuero cabelludo.

**CR5.6** La cita para la siguiente sesión de tratamiento y/o seguimiento de la evolución de la alteración se establece con el cliente y se le informa de los cuidados a seguir.

**RP6:** Valorar la calidad del servicio prestado para garantizar la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.

**CR6.1** Los resultados de las distintas fases del tratamiento, se valoran haciendo el seguimiento de las sensaciones percibidas por el cliente y las reacciones cutáneas observadas, recogiendo las desviaciones respecto de los resultados esperados, y evaluando la evolución de la alteración.

**CR6.2** Las normas de control de calidad se aplican para optimizar el servicio siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

**CR6.3** El profesional controla la calidad del servicio por el cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

**CR6.4** Los procedimientos técnicos para la aplicación de prótesis, se organizan y ejecutan de acuerdo a los protocolos normalizados de trabajo, y se aplican las normas de calidad y seguridad establecidas para la prestación de este servicio.

**CR6.5** Los protocolos de comunicación se aplican atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.

**CR6.6** Mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, se evalúa el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido anotando las posibles incidencias.

**CR6.7** El profesional debe cumplir rigurosamente las normas de comportamiento en cuanto a respeto, amabilidad, responsabilidad, otros y en caso necesario, se proponen las medidas correctoras oportunas para mejorar el trato y la atención al cliente.

**CR6.8** Cuando la evaluación del proceso resulta negativa en algunas de las fases, se proponen las medidas correctora oportunas para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción del cliente.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Mobiliario: lavacabezas, camilla o sillón anatómico, taburete, tocador, carrito o mesa auxiliar, lámparas, recipientes contenedores para materiales desechables contaminantes y reciclables. Esterilizadores. Autoclave. Aparatos y productos específicos para la limpieza, desinfección y esterilización de utensilios, accesorios e instalaciones. Productos antisépticos, desinfectantes y desinfectantes. Útiles: pinzas separadoras, probetas, cuenco, peines, cepillos, espátulas, pulverizadores, otros. Lencería del cliente: bata, capas específicas para los tratamientos, toallas, sabanillas, almohadas, alfombrillas. Gafas protectoras. Útiles y materiales de un solo uso. Lencería del profesional: bata, uniforme, guantes, medias, calzado anatómico, mascarillas. Gafas protectoras. Instrumentos y aparatos de aumento, lupas con luz, micro cámaras, microvisores, microscopio, otros. Aparatología: aparatos generadores de corrientes continua y corriente variables, radiaciones electromagnéticas, secador, vibrador, otros. Cosméticos: mascarillas, emulsiones, lociones, ampollas, bálsamos, cremas, sueros; champúes, acondicionadores, exfoliantes, de protección, para las alteraciones capilares, otros. Materiales auxiliares: rollos de papel, algodón, pañuelos y toallitas de celulosa, gasas, botiquín para primeros auxilios. Contenedores: para productos reciclables y contaminantes.

### Productos y resultados

Higiene capilar. Tratamientos estéticos capilares mediante la utilización de técnicas, cosméticas, manuales y electroestéticas. Aplicación de prótesis capilares. Consejos técnicos personalizados. Informes y fichas de evaluación de los tratamientos.

### Información utilizada o generada

Bibliografía científico-técnica especializada en tratamientos. Historial y fichas técnicas del tratamiento de clientes. Manuales e información técnica sobre aparatología y cosméticos. Revistas especializadas. Documentación sobre normativa de seguridad de los aparatos utilizados. Fichas técnicas. Fichas de

seguimiento y evaluación. Informes de derivación a otros profesionales. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales. Cuestionarios para el control de calidad y atención al cliente.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

Nivel: 3  
Código: UC0795\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Establecer el plan de negocio de la empresa de imagen personal, incluyendo los elementos clave (estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, entre otros) para garantizar su viabilidad.

**CR1.1** El estudio de mercado del sector específico de la imagen personal se analiza mediante el estudio de la oferta, demanda, precios, canales de distribución, ubicación, competencia, entre otros, para garantizar la viabilidad del proyecto.

**CR1.2** El plan de producción de la empresa se elabora, adaptándose a la estructura de negocio y describiendo los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, políticas de mantenimiento y seguridad, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, imagen de la empresa, patentes, entre otros) para un funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios y/o productos ofertados.

**CR1.3** Los recursos humanos se determinan en función del plan de producción, estableciendo los distintos perfiles profesionales necesarios para llevar a cabo un proceso de selección efectivo.

**CR1.4** La estructura legal de la empresa y el plan de inversión y amortización (inversiones a corto, medio y largo plazo, inmovilizado inmaterial, material y financiero, entre otros) necesarios para el inicio y desarrollo de la actividad empresarial se definen para cuantificar la inversión necesaria y el momento en el que se prevé su adquisición e incorporación a la empresa.

**CR1.5** El plan económico y financiero de la empresa se determina en función de los recursos necesarios a invertir y de las previsiones realizadas en el plan de inversión para establecer un diseño económico viable (análisis económico financiero, inversión inicial, fuentes de financiación, cuenta de resultados previsional, entre otros).

**CR1.6** El plan de negocio de la empresa se elabora incluyendo el estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, plan económico y financiero, entre otros, para valorar su eficacia y eficiencia mediante el cálculo de costes de servicios, ingresos por servicio, punto muerto o umbral de rentabilidad, márgenes y beneficios necesarios, entre otros.

**CR1.7** Las distintas fases del plan de negocio (inicio, planificación, ejecución, seguimiento, control y cierre) se secuencian en un calendario que concrete un orden lógico de trabajo para dar viabilidad, optimizar recursos, esfuerzos y costes derivados de la organización del plan establecido.

**RP2:** Establecer el plan de comercialización de la empresa de imagen personal, valorando los servicios y/o productos ofertados para favorecer la diferenciación en el mercado, mejorar la productividad y la fidelización de las personas usuarias.

**CR2.1** La visión general de la empresa, su situación en el mercado y las nuevas tendencias de consumo respecto a los servicios y/o productos del sector de la imagen personal (cosmética novedosa, innovación en servicios, cambios en las técnicas, entre otras) se valoran para identificar las futuras necesidades no cubiertas.

**CR2.2** La propuesta de valor de la empresa y los servicios y/o productos ofertados se analizan mediante técnicas de seguimiento comercial de los mismos y herramientas de auto análisis empresarial (DAFO, método directo de conocimiento, imagen pública, entre otras), con el fin de compararlos y diferenciarlos del resto de empresas del sector.

**CR2.3** El público objetivo de la empresa (personas usuarias potenciales), se definen clasificándolos según sus características (edad, género, necesidades, nivel sociocultural, perfil digital, ubicación geográfica, entre otros) para establecer estrategias de comercialización y fidelización personalizadas, tanto online (redes sociales, publicidad en buscadores, creación o mejora de web, entre otros) como offline (networking, marketing directo, directorios, entre otros).

**CR2.4** Los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como las acciones a desarrollar, se definen en el programa de comercialización de la empresa, teniendo en cuenta los factores necesarios para pronosticar el crecimiento, valorar la rentabilidad tanto de forma cuantitativa como cualitativa y recoger fórmulas que favorezcan la ampliación y retención de la cartera de clientela (relaciones duraderas, marca personal, experiencias personalizadas, escucha activa, diferenciación, entre otras).

**CR2.5** Las estrategias y objetivos propuestos se evalúan de forma periódica, analizando los indicadores clave de rendimiento o desempeño de aspectos objetivos, realizando cambios, ajustes y/o mejoras si fuera necesario para aumentar la productividad, competitividad y eficiencia de la empresa.

**RP3:** Gestionar los recursos humanos, considerando las competencias profesionales requeridas, los convenios colectivos y siguiendo la política de la empresa para garantizar su buen funcionamiento.

**CR3.1** El personal se preselecciona, en función de los puestos de trabajo o colaboraciones externas a crear o cubrir, teniendo en cuenta la promoción interna y atendiendo a los perfiles demandados por la empresa.

**CR3.2** El nivel profesional y capacidad de trabajo en equipo de las personas aspirantes a ingresar en las diferentes áreas de la empresa se comprueban, mediante pruebas teórico-prácticas valorando la calidad técnico-artística de los trabajos realizados en ejercicios simulados.

**CR3.3** La retribución y el tipo de contrato se adecuan al nivel demostrado y al puesto de trabajo y/o colaboración a desempeñar, comunicando la remuneración, permisos, formación, promoción interna, entre otros.

**CR3.4** Las funciones se explican con precisión a cada nueva persona integrante del equipo y/o personas colaboradoras externas, utilizando los soportes requeridos como bocetos, informes técnicos, protocolos de trabajo, entre otros.

**CR3.5** La información sobre los riesgos genéricos y específicos del puesto de trabajo, sus medidas de prevención y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios se entrega al trabajador por medio escrito, verificando que comprende dicha documentación y actualizando esta información en caso de producirse modificaciones.

**CR3.6** Los protocolos de sustitución establecidos por la empresa, se comunican a cada integrante del equipo del trabajo, aplicándose, en caso de ausencia laboral, para que el desarrollo de las actividades profesionales sea mínimamente afectado.

**CR3.7** Los acuerdos económicos y de relación profesional, se negocian en el caso de las personas colaboradoras externas, firmándose el correspondiente contrato de prestación de servicio.

**CR3.8** La documentación asociada a la gestión los recursos humanos como contratos, nóminas, titulaciones, certificados individuales de salud y/o vacunas vigentes, seguros de responsabilidad civil profesional y locativa, entre otros, se archiva, clasificándose y entregándose a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso.

**RP4:** Coordinar equipos de trabajo o profesionales de las diferentes áreas, para la planificación de las actividades laborales, introduciendo acciones de formación adaptando la empresa a las exigencias del mercado.

**CR4.1** Los equipos de trabajo se organizan teniendo en cuenta los recursos materiales disponibles, tipos de procesos o servicios que se prestan atendiendo al horario comercial y/o duración de los servicios.

**CR4.2** La planificación de la agenda, plazos y tiempos de ejecución de los trabajos técnicos y artísticos se asegura, confirmando que se corresponden con el protocolo establecido en la empresa, teniendo en cuenta las posibles demoras que puedan surgir.

**CR4.3** Los trabajos se distribuyen atendiendo al nivel de competencia profesional, especialidad y horario de cada una de las personas colaboradoras o integrantes del equipo y espacios disponibles.

**CR4.4** Los planes de formación sobre productos, la utilización de aparatos, aprendizaje de técnicas, prevención de riesgos laborales, medidas de seguridad e higiene, protección de datos, primeros auxilios, entre otros, se proponen a los equipos de trabajo o profesionales, teniendo en cuenta su nivel de conocimientos, medios disponibles, contenidos a impartir, temporalización, para actualizar y unificar las técnicas profesionales de los diferentes servicios y/o procesos.

**CR4.5** Las pautas de actuación en la formación interna se elaboran estableciendo metodología didáctica dinámica y motivadora, procedimientos de evaluación y seguimiento de los trabajos, haciendo prácticas específicas de cada caso.

**CR4.6** Las propuestas informativas dirigidas a las personas usuarias sobre productos, aparatos o servicios se elaboran en función de sus demandas y necesidades.

**RP5:** Elaborar protocolos (atención al personal usuario, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, de procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros) para prestar un servicio unificado y de calidad, conforme a la normativa aplicable en cada caso.

**CR5.1** Los protocolos se elaboran, estableciendo los objetivos, identificando sus fases, técnicas, temporalización y material necesario, en su caso, comunicando y explicando al equipo de trabajo la naturaleza de los cambios que se puedan producir y comprobando que comprenden las nuevas instrucciones técnicas, aclarando las dudas para evitar posibles desviaciones.

**CR5.2** Los protocolos se establecen en función del lugar de aplicación (salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros), teniendo en cuenta tanto sus características como las de las personas usuarias y cumpliendo las condiciones administrativas y sanitarias, entre otras, establecidas por la normativa aplicable.

**CR5.3** Las normas de seguridad y salud en el trabajo (higiene, ergonomía, primeros auxilios, gestión de residuos de los diferentes procesos, entre otros) se establecen según la normativa aplicable en cada caso, revisando su cumplimiento.

**CR5.4** Los protocolos de comunicación interna de la empresa se elaboran teniendo en cuenta que sea fluida, precisa y que la información llegue de forma clara al equipo y personas con las que se colabora, utilizando estrategias de asertividad (escucha activa, retroalimentación, empatía, entre otras), facilitando el trabajo y la motivación.

**CR5.5** Los protocolos de comunicación para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y evaluar la calidad de los servicios se elaboran, teniendo en cuenta los distintos canales de comunicación empleados (teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, atención presencial, entre otras), la utilización de estrategias de comunicación asertiva (escucha activa, retroalimentación, empatía, entre otras), fórmulas de cortesía, fases de los diferentes trabajos y servicios, inmediatez de la información, explicaciones para la interpretación de los mensajes, tratamiento de las reclamaciones para resolver los conflictos de modo satisfactorio y normas deontológicas de obligado cumplimiento.

**CR5.6** Los procedimientos de pago, estimación de presupuestos, facturación, cobro, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, precios de productos, técnicas de seguimiento y fidelización de las personas usuarias se establecen, comunicándose al equipo de trabajo para su aplicación.

**CR5.7** La información y documentación sobre las personas usuarias (datos de identificación, consentimiento informado, material gráfico, como fotos previas y posteriores, entre otra), se recopila en las fichas técnicas, artísticas, informes u otras, recogiendo datos referentes a resultados de estudios previos, al asesoramiento proporcionado y procesos y técnicas propuestas, entre otros, cumplimentando los apartados requeridos para que la documentación quede clara y bien especificada, garantizando la confidencialidad de esta información según la normativa vigente de protección y recopilación de datos.

**RP6:** Gestionar las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas para su disponibilidad en las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal.

**CR6.1** Las necesidades de material se establecen, acordándolos con cada empresa proveedora en función de los servicios y/o productos ofertados, de las características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros), necesidades de reposición de estos, y sistemas de control de inventario y existencias.

**CR6.2** Los contratos de aprovisionamiento del material y prestación de servicios (gestión de residuos, control de esterilización, mantenimiento informático, entre otros) se establecen con las empresas correspondientes teniendo en cuenta la demanda prevista, características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros) y servicio, y la normativa aplicable en cada caso.

**CR6.3** El espacio destinado al almacén se ubica, verificando que reúne los requisitos específicos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de los materiales y reservando espacios específicos para el almacenamiento de residuos, clasificados en contenedores según su naturaleza, previo a su retirada por la empresa responsable, según la normativa de almacenamiento y de gestión de residuos aplicable.

**CR6.4** El material almacenado se mantiene constantemente en condiciones de orden, limpieza y seguridad a fin de evitar cualquier riesgo de incendio, explosión, contaminación del medio, toxicidad, corrosión, reactividad con otros productos o con el entorno e incompatibilidad, entre otros.



**CR6.5** La disponibilidad de existencias del material del establecimiento se verifica, según inventario, sistemas de control de existencias, calidad y caducidad de los productos almacenados.

**CR6.6** La documentación generada en las operaciones de aprovisionamiento de material (presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, certificados de homologación de productos, entre otras) y contrato de servicios a empresas externas, se archiva según la normativa aplicable, entregándola a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso.

**RP7:** Valorar la calidad global de procesos y resultados para optimizar el servicio prestado, proponiendo medidas correctoras en caso de desviación.

**CR7.1** Los indicadores y estándares de calidad se establecen por la empresa, en relación con la gestión y organización de los servicios prestados en el establecimiento de imagen personal, para optimizar los resultados previstos y corregir desviaciones que se han podido producir en el proceso.

**CR7.2** La calidad de la gestión y organización de los equipos de trabajo, personal colaborador, así como los servicios y/o productos realizados se controla, supervisando el cumplimiento de los protocolos de trabajo, la satisfacción de las personas usuarias y los resultados obtenidos, corrigiendo las posibles desviaciones que se han podido producir en el proceso.

**CR7.3** La calidad de la gestión y organización de las acciones formativas se mide mediante metodologías cualitativas y cuantitativas (impacto directos e indirectos, satisfacción de las personas participantes, impacto de cadena de valor, entre otras) para conocer la eficacia, rentabilidad, beneficios y el retorno de la inversión.

**CR7.4** Los protocolos elaborados por la empresa se modifican en función de los errores e incidencias detectados durante los procesos, actualización de las técnicas, quejas y/o reclamaciones de las personas usuarias.

**CR7.5** La atención a las personas usuarias se valora midiendo su grado de satisfacción (trato de la atención, rapidez de respuesta, resolución efectiva de problemas, entre otros), proponiendo, en su caso, medidas correctoras para corregir las posibles desviaciones.

**CR7.6** Las acciones promocionales para la captación y fidelización de personas usuarias se validan mediante el seguimiento comercial de las mismas, proponiendo posibles cambios en los servicios y/o productos ofertados, para diseñar acciones que permitan mejorar su eficacia.

**CR7.7** Las quejas y/o reclamaciones se resuelven acorde al protocolo establecido en la empresa, aplicando normas deontológicas de obligado cumplimiento, intentando resolverlo en primera instancia en la empresa, y si no fuera posible, tramitando la cumplimentación y envío de la documentación a la administración de consumo correspondiente.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos, aparatos, útiles y materiales para los diferentes tratamientos y trabajos técnicos propios de los servicios que prestan las empresas de imagen personal. Equipos informáticos. Aplicaciones informáticas de bases de datos, procesadores de texto y de gestión integrada básica para empresas de imagen personal. Aplicaciones informáticas para el tratamiento de imagen.

### Productos y resultados

Establecimiento del plan de negocio de la empresa de imagen personal. Establecimiento del plan de comercialización de la empresa de imagen personal. Gestión de recursos humanos. Coordinación de equipos de trabajo o profesionales de las diferentes áreas. Elaboración de protocolos (de atención a las

personas usuarias, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros). Gestión de las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas. Valoración de la calidad global de procesos y resultados.

### Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección ambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Normativa aplicable a establecimientos de imagen personal. Normativa aplicable sobre productos, cosméticos y aparatos de establecimientos de imagen personal. Normativa aplicable sobre gestión de residuos. Normativa referente a la protección en el tratamiento de los datos de carácter personal. Normativa de protección al menor. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa aplicable a la utilización de productos para la higiene, desinfección y esterilización de instalaciones y material en establecimientos de imagen personal. Normativa aplicable al almacenamiento de productos. Normativa aplicable a la gestión comercial de productos y servicios de imagen personal. Protocolos de trabajos técnicos, de comunicación, de atención a las personas usuarias, de protección de datos, primeros auxilios, gestión de calidad, higiene y protección del profesional y personal usuario, gestión del almacén, entre otros. Convenio colectivo de referencia en empresas de imagen personal. Documentación asociada a la gestión de recursos humanos. Modelos de contratos. Documentación asociada a la gestión comercial y la elaboración de planes de negocio. Fichas de la clientela. Fichero comercial. Libro registro de la clientela. Bases de datos. Información técnica emitida por la empresa fabricante de productos, aparatos y materiales. Informes profesionales. Informes para derivar a otros profesionales. Cuestionarios de calidad. Consentimiento informado. Soportes publicitarios como folletos, catálogos u otros. Catálogos de productos o servicios. Muestrarios. Revistas especializadas. Bibliografía especializada. Estándares de calidad.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel: 2  
Código: UC0352\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Obtener la demanda del producto o servicio del cliente, utilizando acciones promocionales y técnicas de venta, dentro de los márgenes de actuación comercial establecidos en la empresa.

**CR1.1** Los productos o servicios sobre los que se va a realizar una acción promocional, se seleccionan para el público objetivo al que va dirigido, comprobando sus existencias, tiempos de aplicación, presupuesto y objetivo de ingresos.

**CR1.2** Los argumentos que sustentan la promoción se determinan en función de los estudios realizados sobre la competencia, para definir los valores añadidos que pueden tener los productos, aparatos o servicios objeto de la venta.

**CR1.3** Los medios de marketing offline y online a través de los cuales se realizará la promoción: cartelería, escaparatismo, e-mailings, inserciones especiales en la página web, banners y bloggers entre otros, se seleccionan, estableciendo un mensaje claro con el que comunicar la acción promocional, preparando la organización para responder a la demanda prevista.

**CR1.4** Los valores de la empresa, así como su imagen, reputación y prestigio se transmiten para conseguir la confianza de la clientela, manteniendo un aspecto personal, profesional y de negocio impecable.

**CR1.5** Los resultados se comprueban para obtener conclusiones, comparando los logros con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo que ha respondido a la acción comercial y el volumen de contactos recibidos; proponiendo, en su caso, medidas correctoras durante la propia campaña o para futuras promociones.

**CR1.6** La creación de nuevos servicios e incorporación de nuevos productos o equipos se promocionan, para participar en las estrategias de la empresa, utilizando técnicas de comunicación que favorezcan la innovación en el sector y la formación permanente.

**RP2:** Identificar las demandas, necesidades y motivaciones de la clientela que solicita información sobre un servicio o producto de Imagen Personal, utilizando técnicas de comunicación y actitud profesional, para cumplir los objetivos de empresa, siguiendo el protocolo establecido.

**CR2.1** Los protocolos de atención a la clientela: acogida y despedida, fórmulas de cortesía, y/o de atención telefónica se aplican durante la entrevista con la clientela, cuidando su imagen profesional y manteniendo un comportamiento amable y educado.

**CR2.2** Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades de la clientela se aplican, mediante atención personalizada, realizando preguntas guiadas y aportando un valor a cada fase del proceso.

**CR2.3** Las necesidades y demandas de la clientela se obtienen realizando una escucha activa para obtener datos relativos a sus costumbres, hábitos y cuidados personales, determinando los productos y/o servicios que solicita.

**RP3:** Informar a la clientela sobre las características del producto o servicio que da respuesta a sus necesidades y demandas, utilizando argumentos técnicos: composición, efectos y mecanismos de actuación entre otros, de manera ordenada y demostrando habilidades en comunicación.

**CR3.1** La información sobre los aparatos y útiles de uso en Imagen Personal que dan respuesta a las demandas de la clientela, se comunican especificando el material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes; destacando, en su caso, la novedad del producto.

**CR3.2** El producto cosmético que da respuesta a las necesidades y demandas de la clientela se selecciona, para informarle de su función y efectos, especificando sus características de color, olor, textura, composición y propiedades, entre otros.

**CR3.3** La información suministrada se ordena para expresarla en un lenguaje claro y comprensible, apoyando la información en argumentos técnicos y en los criterios de selección del producto cosmético.

**CR3.4** Orientar a la clientela sobre los servicios o tratamientos de imagen personal que responden a sus expectativas, determinando sus necesidades para personalizar el tratamiento.

**CR3.5** La propuesta profesional se comunica a la clientela para informar sobre su contenido; integrando, en su caso, diferentes procedimientos técnicos y cumpliendo las normas deontológicas de actuación profesional aplicables.

**RP4:** Realizar demostraciones de cosméticos, útiles y/o aparatos, mediante la aplicación de técnicas específicas de Imagen Personal, para asesorar sobre su utilización, destacando las características y propiedades que lo hacen idóneo para la clientela.

**CR4.1** En la presentación de un producto o equipo de Imagen Personal, se resaltan las cualidades y aspectos relevantes del mismo, su relación calidad/precio, ventajas/desventajas y diversidad de usos, entre otros, utilizando los argumentos en función de las necesidades de la clientela.

**CR4.2** El cosmético se muestra a la clientela resaltando las características de su presentación, relación capacidad-contenido del envase, cualidades cosméticas, para identificar las diferencias respecto a otros de similar efecto.

**CR4.3** La elección del modelo o soporte sobre el que se llevará a cabo la demostración, se realiza en función de las características del producto, minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.

**CR4.4** El mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos se comunican a la clientela, informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.

**CR4.5** La aplicación de cosméticos decorativos de maquillaje se demuestran a la clientela para proporcionarle pautas de utilización, facilitando el auto-maquillaje.

**CR4.6** La demanda de la clientela, en el caso de no cerrar la venta, se satisface proponiendo una alternativa para ofrecer otro producto o servicio propio o derivándole a otros profesionales o establecimientos con los que existen acuerdos.

**CR4.7** La decisión de compra de la clientela se refuerza felicitándole por su elección y agradeciendo la confianza depositada en el profesional o establecimiento, ofreciendo atención y

seguimiento post venta para cualquier tipo de duda que pueda surgirle tras realizar la compra y abandonar el establecimiento.

**RP5:** Realizar procesos de seguimiento que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio, garantizando la satisfacción de la clientela.

**CR5.1** El seguimiento post venta se efectúa para comprobar la satisfacción de la clientela, obteniendo información sobre la venta, a través de encuestas personalizadas y comunicación directa.

**CR5.2** El grado de satisfacción de la clientela respecto a la venta realizada y al trato recibido se evalúa para su seguimiento, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias.

**CR5.3** Las técnicas de fidelización de la clientela se aplican permitiendo evaluar la eficacia e idoneidad de la venta para conseguir la repetición o el consumo de otros productos o servicios.

**CR5.4** Las fichas de la clientela se cumplimentan, para realizar el seguimiento de la venta, recogiendo los datos significativos que permitan evaluar la eficacia e idoneidad del producto o servicio.

**CR5.5** Las ofertas, promociones, o lanzamientos se comunican al cliente, en función de la información recopilada para proponerle la repetición o el consumo de otros productos y/o servicios o la oferta de los mismos a sus familiares y amigos.

**CR5.6** Los resultados de las acciones promocionales se evalúan para proponer cambios en los productos o servicios ofertados y definiendo acciones que permitan mejorar su eficacia y la fidelización de la clientela.

**CR5.7** La calidad de los servicios prestados se valora, comparando la información obtenida con los indicadores de calidad establecidos por la empresa, para la mejora del servicio y la atención a la clientela.

**RP6:** Atender en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, resolviendo cada caso, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos por la empresa y la normativa aplicable.

**CR6.1** La queja o reclamación presentada por la clientela, de forma presencial o no presencial, se atiende para su resolución, adoptando una actitud positiva y un estilo asertivo.

**CR6.2** La naturaleza de la reclamación se identifica, para informar a la clientela del proceso a seguir, cumplimentando la documentación requerida y siguiendo el procedimiento establecido según normativa aplicable.

**CR6.3** Las quejas o reclamaciones resuelven, adoptando una postura segura y mostrando interés para presentar aquellas posibilidades que faciliten el acuerdo con e la clientela, aplicando los criterios establecidos por la empresa y si sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez.

**CR6.4** Las reclamaciones y las quejas se recogen como fuente de información para su posterior análisis; empleando en su caso, una herramienta informática donde se vierta el proceso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos, materiales y productos de Imagen Personal objeto de promoción, demostración y/o venta. Equipos informáticos con soporte informático específico, conexión a Internet, programa de gestión de la clientela, agenda electrónica, televisión digital. Equipo de videoconferencia. Programas (entornos de

usuario): hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para realización de presentaciones, aplicación de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet.

### Productos y resultados

Promoción de servicios y productos realizada. Bases de datos de promoción y venta de productos y servicios de imagen personal. Asesoramiento técnico y demostraciones a la clientela.

### Información utilizada o generada

Información técnica emitida por el fabricante de los productos, aparatos y materiales que se promocionan; fichero comercial; informes profesionales remitidos. Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos: fondos, coloretes, labios, sombras, uñas, tintes, otros. Listado de precios y ofertas, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa, información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Información general y comercial de la empresa Plan de marketing. Listado de clasificación de la clientela. Bases de datos. Argumentos de venta, modelo de quejas o reclamaciones. Textos sobre temas comerciales. Soportes publicitarios on line/off line: folletos, banners, pop ups, correo electrónico, catálogos, otros. Página web. Revistas especializadas. Información de "stock" en almacén. Fichas de la clientela. Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Normativa aplicable sobre cosméticos, productos y aparatos.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Diagnóstico y protocolos de alteraciones capilares estéticas

Nivel:	3
Código:	MF1261_3
Asociado a la UC:	UC1261_3 - Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas para la elaboración de protocolos de diagnóstico y la documentación técnica necesaria.

**CE1.1** Identificar los documentos y fichas técnicas que se utilizan en el diagnóstico capilar estético y en la elaboración de protocolos normalizados de tratamientos capilares estéticos, post-traumáticos y post-quirúrgicos.

**CE1.2** Describir la estructura y apartados de la documentación utilizada en el diagnóstico y capilar estético.

**CE1.3** En casos prácticos de elaboración de documentación para el análisis capilar estético:

- Identificar los documentos.
- Elaborar los documentos: historial, fichas, cuestionarios.
- Elaborar informes tipo para derivar clientes a otros profesionales.

**CE1.4** Describir los procedimientos normalizados a seguir para el diagnóstico capilar estético.

**CE1.5** En casos prácticos de elaboración de protocolos de diagnóstico:

- Identificar los medios.
- Describir las técnicas: a la vista, al tacto y con equipos de diagnóstico.
- Detallar los signos, síntomas y posibles causas de las diferentes alteraciones capilares.
- Elaborar los procedimientos normalizados para el diagnóstico capilar estético, teniendo en cuenta los medios disponibles.

**C2:** Analizar la anatomía y fisiología del cuero cabelludo y cabello relacionándolas con las alteraciones capilares estéticas.

**CE2.1** Describir las estructuras anatómicas de la cabeza, huesos, músculos, irrigación sanguínea e inervación, relacionándolas con las funciones que ejercen.

**CE2.2** Describir el órgano cutáneo explicando su estructura y funciones.

**CE2.3** Identificar los anexos cutáneos explicando su estructura y funciones y su repercusión en las alteraciones capilares.

**CE2.4** Explicar la composición y función de las secreciones cutáneas y su distribución en el cuero cabelludo.

**CE2.5** Clasificar y describir los distintos tipos de cabello y su relación con los fototipos cutáneos.

**CE2.6** Describir las características, signos, síntomas, causas y evolución de las alteraciones detectadas en el cabello y en el cuero cabelludo: estructura, color, cantidad, lipidación, queratinización, alopecias, sensibilizaciones, post-traumáticos, post-quirúrgicos, otros, así como los posibles factores físicos, genéticos, psicológicos y nutricionales que pueden influir.

**CE2.7** Identificar los indicios de patología que permitan diferenciar las alteraciones capilares estéticas de las patológicas, y en su caso, remitirlas a la consulta especializada.

**CE2.8** En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados:

- Identificar las alteraciones estéticas capilares describiendo las estructuras afectadas y las posibles causas.
- Determinar si existen signos de patología que contraindiquen la aplicación de tratamientos estéticos.

**C3:** Aplicar técnicas de diagnóstico para evaluar las características y condiciones del cuero cabelludo y cabello.

**CE3.1** Elaborar modelos de documentación profesional: ficha técnica de diagnóstico e informe para remitir al cliente a otros profesionales, justificando los distintos apartados y preguntas para realizar el diagnóstico profesional.

**CE3.2** Describir las distintas técnicas empleadas para realizar el diagnóstico profesional: análisis visual y táctil del aspecto del cuero cabelludo y cabello: sequedad, seborrea, pitiriasis, alteraciones dermatológicas, brillo, textura, grosor, porosidad, cantidad, otras, sus fundamentos y aplicaciones.

**CE3.3** Describir las distintas técnicas con equipos de diagnóstico empleadas para realizar el diagnóstico profesional: lupa, micro-cámara, luz de Wood, medidor del grado de hidratación, sebómetro, otros, sus fundamentos y aplicaciones.

**CE3.4** En casos prácticos de diagnóstico de alteraciones capilares estéticas:

- Realizar el diagnóstico profesional manejando con destreza los medios técnicos y equipos, siguiendo el protocolo establecido y realizando las preguntas oportunas utilizando técnicas de entrevista.
- Identificar los signos de alteraciones capilares registrándolos en la ficha técnica de diagnóstico ordenados y clasificados según el tipo de alteración.
- Identificar las circunstancias de la salud general del cliente que pueden suponer una contraindicación del tratamiento estético.
- Valorar la información obtenida, identificando las demandas y necesidades del cliente y emitiendo un diagnóstico profesional.
- Elaborar el consentimiento informado.

**CE3.5** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de análisis de alopecias:

- Preparar los equipos, accesorios y medios en condiciones de seguridad e higiene.
- Acomodar al cliente.
- Realizar el cuestionario profesional anotando la información obtenida en la ficha técnica.
- Preparar las zonas.
- Realizar la extracción de cabellos.
- Preparar los cabellos con los medios necesarios para su observación, bien al microscopio, bien al microvisor.
- Anotar los resultados en la ficha técnica.
- Realizar la valoración y el diagnóstico.

**CE3.6** Indicar normas deontológicas profesionales que garanticen la confidencialidad de los datos del cliente.

**C4:** Identificar los mecanismos de actuación y efectos de los cosméticos, técnicas manuales y electroestéticas utilizadas en los tratamientos de las alteraciones capilares estéticas estableciendo criterios para su selección y aplicación.



**CE4.1** Clasificar los cosméticos según su composición, tipos, efectos y zona de actuación.

**CE4.2** Explicar el mecanismo de acción principal de los distintos grupos de cosméticos capilares: de higiene, mantenimiento y protección, y para tratamientos específicos, identificando los factores que pueden desencadenar reacciones adversas indicando los signos y síntomas que han de valorarse para prever la posible aparición de dichas reacciones.

**CE4.3** Establecer los criterios de selección de los diferentes cosméticos en función del tratamiento y de los efectos que se deseen conseguir, determinando los criterios para realizar mezclas de productos y/o cosméticos para preparaciones extemporáneas, realizando los cálculos necesarios.

**CE4.4** En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados de alteraciones capilares:

- Identificar los activos cosméticos relacionándolos con la alteración capilar a tratar.
- Determinar los factores que indican cambios en los caracteres organolépticos de un cosmético que puedan ser indicio de un deterioro.
- Preparar mezclas de productos y cosméticos en condiciones de seguridad e higiene, calculando las proporciones necesarias y determinando la forma de aplicación.

**CE4.5** Explicar los efectos de las diferentes técnicas de masaje estético, drenaje linfático, masajes por presión, otros, que se consiguen con el masaje capilar, así como sus indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

**CE4.6** Identificar los signos y síntomas de las alteraciones cutáneas y principales patologías u otras condiciones de salud que supongan una contraindicación para la aplicación de técnicas manuales en el cuero cabelludo.

**CE4.7** Clasificar las diferentes técnicas electroestéticas: con corriente continua, con corrientes variables de alta y media frecuencia, radiaciones infrarrojas, láser, otras que se aplican en los tratamientos capilares estéticos, explicando sus bases científicas, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

**CE4.8** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de alteraciones capilares, indicar los parámetros y el tiempo de aplicación de:

- Corriente de alta frecuencia D'Arsonval.
- Corriente de alta frecuencia de diatermia capacitiva.
- Radiaciones infrarrojas.
- Radiaciones láser.

**CE4.9** Establecer los criterios de selección y asociación de las diferentes técnicas electroestéticas, identificando los signos y síntomas de las alteraciones cutáneas y principales patologías u otras condiciones de salud que supongan la aplicación de técnicas electroestéticas en el cuero cabelludo.

**C5:** Aplicar técnicas para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo para el tratamiento de las alteraciones capilares estéticas en condiciones de seguridad e higiene.

**CE5.1** Explicar la estructura y apartados que deben tener los protocolos normalizados de los tratamientos capilares estéticos.

**CE5.2** Describir los métodos de aplicación de las técnicas electroestéticas, electromagnéticas, de acción físico-química, manuales y cosméticas empleadas en la aplicación de tratamientos capilares.

**CE5.3** En casos prácticos debidamente caracterizados, diseñar protocolos normalizados para el tratamiento de las alteraciones capilares estéticas: estructurales, grasa, caspa, alopecias, otros, indicando los medios técnicos y cosméticos necesarios, el número de sesiones, las fases, secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas.

**CE5.4** En casos prácticos de elaboración de documentación de protocolos normalizados para tratamientos de acondicionamiento, grasa, caspa, alopecias:

- Describir los diferentes apartados que se deben incluir.
- Elaborar el documento base de los protocolos de cada tratamiento.
- Destacar las especificaciones sobre la aplicación de cosméticos y aparatos.
- Elaborar el informe y propuesta para el cliente.

**CE5.5** En diferentes casos prácticos de elaboración de protocolos normalizados de trabajo:

- Identificar las alteraciones.
- Elaborar el protocolo normalizado de las diferentes alteraciones capilares.

**C6:** Aplicar técnicas para personalizar los protocolos normalizados de los diferentes tratamientos capilares estéticos en función del diagnóstico y de las demandas del cliente, elaborando y presentando la propuesta.

**CE6.1** Seleccionar las técnicas cosméticas, manuales y electroestéticas adecuadas en función del diagnóstico y del estado actual del cliente para adaptar el protocolo normalizado.

**CE6.2** Describir las alteraciones que requieren tratamiento médico o autorización para la aplicación de tratamientos capilares.

**CE6.3** En un supuesto práctico debidamente caracterizado de adaptación de un protocolo normalizado indicar:

- Resultado del diagnóstico y estado actual del cliente.
- Técnicas a emplear y precauciones a seguir
- Secuenciación de las fases.
- Temporalización.
- Número y duración de las sesiones.
- Frecuencia del tratamiento.

**CE6.4** En casos prácticos debidamente caracterizados, elaborar protocolos personalizados de las diferentes alteraciones capilares estéticas: estructurales, deshidratación, grasa, caspa, alopecias, entre otras.

**CE6.5** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de adaptación de protocolos de tratamientos capilares estéticos post-traumáticos y post-quirúrgicos:

- Valorar la zona capilar a tratar
- Considerar las indicaciones del médico especialista.
- Identificar las precauciones y contraindicaciones.
- Definir número de sesiones, tipo de cosméticos y otras técnicas a emplear.

**CE6.6** En supuestos prácticos debidamente caracterizados elaborar propuestas de tratamientos capilares estéticos.

**CE6.7** Explicar las pautas a seguir en la presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos.

**CE6.8** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos:

- Informar del resultado del diagnóstico y del tratamiento a realizar con un lenguaje claro y sencillo.
- Consensuar con el cliente la propuesta de tratamiento que se adapte a sus necesidades y demandas.
- Registrar en la ficha técnica los datos relativos al cliente y al protocolo de tratamiento, indicando el número de sesiones, la secuenciación y periodicidad del mismo.
- En caso necesario, proponer al cliente tratamientos alternativos que se adapten a sus necesidades y demandas.

**C7:** Identificar los parámetros que determinan la calidad del servicio en la realización del diagnóstico y la elaboración de protocolos de tratamientos capilares estéticos.

**CE7.1** Establecer normas de calidad para las instalaciones, medios técnicos y productos.

**CE7.2** Determinar si los protocolos normalizados de trabajo se ajustan a los medios disponibles y a las demandas generales de los clientes.

**CE7.3** Establecer criterios para comprobar el cumplimiento y seguimiento de los protocolos de trabajo establecidos, diseñando modelos para el registro de los procesos.

**CE7.4** Evaluar el grado de satisfacción del cliente anotando las posibles incidencias y proponiendo medidas correctoras para optimizar la prestación del servicio.

**CE7.5** Establecer, en caso necesario, las medidas correctoras oportunas para optimizar el servicio prestado y mejorar el grado de satisfacción del cliente.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a los criterios CE1.3, CE1.5; C2 respecto a los criterios CE2.8; C3 respecto a los criterios CE3.4, C3.5; C4 respecto a los criterios CE4.4, CE4.8; C5 respecto a los criterios CE5.5.3 CE5.4, CE5.5. C6 respecto a los criterios CE6.3 CE6.4, CE6.5, CE6.6, CE6.8.

### Otras Capacidades:

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 al cliente 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.

## Contenidos

### 1 Higiene y desinfección

Conceptos básicos para la higiene y desinfección: higiene, desinfección, esterilización, antiséptico, desinfectante. Clasificación.

Medios y técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles usados en los tratamientos capilares.

Criterios para la selección de las técnicas de higiene, desinfección y esterilización.

### 2 Anatomía y fisiología aplicada a los tratamientos estéticos capilares

Anatomía y fisiología de las principales estructuras de la cabeza: huesos, músculos, irrigación e inervación relacionados con sus funciones.

El órgano cutáneo: estructura y funciones.

Anexos cutáneos: tipos y funciones.

El pelo: estructura, funciones, tipos, propiedades. Ciclo piloso.

Tipos de cabello: descripción y clasificación. Relación con los fototipos cutáneos.

### 3 Alteraciones de cabello y cuero cabelludo con repercusión estética

Descripción, signos y síntomas, naturaleza de la alteración, estructuras afectadas y distribución de:

alteraciones estructurales, alteraciones cromáticas, alteraciones de la cantidad: alopecias e hipertrichosis, alteraciones en la secreción: hiperhidrosis y seborrea, alteraciones en la queratinización: pitiriasis o caspa.

Otras alteraciones del cuero cabelludo: infecciones, infestaciones.

Alteraciones post-traumáticas y post-quirúrgicas capilares de tratamiento estético.

Influencias endocrinas, metabólicas y químicas sobre el ciclo piloso.

Factores psicológicos y enfermedades del cabello.

El cabello y el cuero cabelludo en las enfermedades sistémicas.

#### 4 Fundamentos científicos de las técnicas estéticas utilizadas en los tratamientos capilares

Cosméticos: concepto, composición, principios activos, formas cosméticas. Clasificación de los cosméticos capilares.

Cosméticos para los tratamientos específicos. Activos cosméticos. Formas cosméticas. Mecanismos de actuación. Criterios de selección.

Cosméticos utilizados en los tratamientos capilares: higiene, mantenimiento y protección, tratamiento,

Fitocosmética y aromaterapia en los tratamientos capilares.

Técnicas manuales en los tratamientos capilares.

Estructuras anatómicas donde se aplica el masaje.

Los masajes capilares. Efectos fisiológicos, indicaciones precauciones y contraindicaciones.

Clasificación de las técnicas manuales de aplicación en la zona capilar: masaje, drenaje linfático, masajes por presión, otros. Maniobras y efectos. Criterios de selección según las diferentes alteraciones.

Técnicas electroestética: fundamentos científicos.

Vaporizadores. Vibradores, otros.

Corrientes: continua o galvánica, variables de media y alta frecuencia, otros.

Radiaciones electromagnéticas: infrarrojos, ultravioleta, láser, otros.

Criterios de selección de las diferentes técnicas.

Características, normas de uso, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones de las técnicas electroestéticas.

#### 5 Diagnóstico capilar estético

Elementos del protocolo de diagnóstico.

La entrevista como medio de estudio del cliente. Modelos de cuestionarios para la entrevista.

Documentación profesional: ficha técnica, historial estético, informe para derivar a otros profesionales.

Técnicas de diagnóstico. Fundamentos y aplicaciones.

Equipos y medios específicos para el estudio del cliente: fundamentos, normas de uso, precauciones.

Deontología profesional.

#### 6 Protocolos de tratamientos capilares estéticos

Elementos del protocolo: proceso, secuenciación, temporalización, medios técnicos y equipos, evaluación, otros.

Protocolos normalizados de técnicas electroestéticas, cosméticas y manuales.

Protocolos normalizados de las alteraciones capilares estéticas.

Protocolos personalizados de tratamientos capilares estéticos.

Principales tratamientos médicos preventivos y paliativos de las alteraciones capilares.

Consentimiento informado.

## 7 Elaboración y presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos

Propuesta de tratamiento.

Definición, concepto, estructura y apartados.

Pautas de elaboración.

Técnicas de comunicación.

Métodos para la presentación.

## 8 Calidad en los procesos de tratamientos capilares estéticos

Parámetros que definen la calidad del servicio. Normas de calidad.

Evaluación del grado de satisfacción del cliente.

La seguridad e higiene como factor determinante en la calidad de la prestación de servicios de tratamientos capilares.

Gestión de residuos.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1.- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de realizar el diagnóstico estético y diseñar protocolos de tratamientos estéticos capilares, atendiendo a las características anatomofisiológicas, necesidades y demandas del cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado relacionada con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Aplicación de tratamientos capilares estéticos

Nivel:	3
Código:	MF1262_3
Asociado a la UC:	UC1262_3 - Realizar tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Realizar las operaciones de preparación de los de los medios técnicos y cosméticos necesarios para los tratamientos capilares estéticos, siguiendo el protocolo establecido y las normas de seguridad e higiene.

**CE1.1** Indicar las normas que deben seguirse para mantener una imagen personal correcta: higiene, vestuario, actitudes, comunicación, otros.

**CE1.2** Describir los espacios, medios, equipos, cosméticos y productos necesarios para la realización del tratamiento estético capilar siguiendo el protocolo establecido.

**CE1.3** En un caso práctico debidamente caracterizado, preparar al cliente para la aplicación de un tratamiento estético capilar:

- Recibir al cliente según el protocolo de acogida y las normas de cortesía establecidas.
- Informar al cliente del servicio que se le va a aplicar, acompañándole al área de tratamiento, facilitándole la indumentaria y lencería específica.
- Acomodar al cliente en la posición adecuada y realizar las operaciones previas de preparación del cuero cabelludo y cabello

**C2:** Aplicar técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de los tratamientos capilares estéticos siguiendo el protocolo establecido en condiciones de seguridad e higiene.

**CE2.1** Explicar el concepto de higiene capilar valorando la repercusión de una correcta limpieza y un buen acondicionamiento del cabello en el resultado de todos los servicios de peluquería.

**CE2.2** Clasificar los diferentes tipos de tratamientos de higiene capilar describiendo sus características.

**CE2.3** Establecer criterios que permitan seleccionar el método de limpieza del cuero cabelludo y del cabello más idóneo en cada caso.

**CE2.4** Describir las técnicas de masaje capilar que se deben aplicar en los tratamientos de higiene, sus efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

**CE2.5** En casos prácticos de aplicación o supervisión de técnicas de higiene capilar debidamente caracterizados:

- Describir los aspectos a considerar, las pautas de aplicación y secuenciación de las fases del proceso de higiene capilar: temperatura del agua, cosméticos, dosificación, otras, teniendo en cuenta el protocolo personalizado de tratamiento.
- Aplicar las técnicas de lavado y aclarado de cuero cabelludo y cabellos respetando los parámetros establecidos en el protocolo del tratamiento.

- Aplicar y manejar con destreza los equipos técnicos y cosméticos manteniendo las medidas de seguridad e higiene.
- Realizar la aplicación e indicar los tiempos de exposición de los cosméticos de higiene en función de las pautas preestablecidas.
- Controlar la evolución del proceso, valorando y atendiendo las observaciones del cliente durante la aplicación de las técnicas de higiene capilar.
- Registrar en la ficha técnica las incidencias del cliente que se deberán tener en cuenta en posteriores visitas al centro capilar.
- Aplicar medidas de higiene a los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

**C3:** Aplicar cosméticos específicos para el tratamiento del cuero cabelludo y el cabello y analizar los mecanismos de actuación, los efectos y las posibles reacciones adversas.

**CE3.1** Describir los criterios de selección de los cosméticos para el tratamiento capilar estético teniendo en cuenta las características del cuero cabelludo y cabello del cliente.

**CE3.2** Comprobar el estado de los cosméticos identificando las alteraciones o posibles modificaciones en su composición, observando los caracteres organolépticos como aspecto, color, olor, otros.

**CE3.3** En un supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar las operaciones físico-químicas previas para la preparación y manipulación de los cosméticos a utilizar en el tratamiento, teniendo en cuenta el protocolo de trabajo establecido y las indicaciones de los laboratorios.

**CE3.4** En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de cosméticos de tratamiento:

- Preparar al cliente protegiendo su indumentaria y las zonas cutáneas cercanas que no vayan a ser tratadas.
- Seleccionar los cosméticos capilares para el tratamiento y realizar las operaciones de preparación, mezcla y dosificación teniendo en cuenta las proporciones establecidas, consistencia, temperatura y zona de aplicación.
- Aplicar los cosméticos en función de la localización y de las características de la alteración, los tiempos de exposición, indicaciones y contraindicaciones y las normas del laboratorio fabricante.
- Realizar las maniobras masaje manual y/o con aparatos, para favorecer la penetración y el efecto de los productos cosméticos de tratamiento.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para el tratamiento de residuos.

**CE3.5** Identificar los signos y síntomas de las diferentes reacciones adversas a los cosméticos utilizados en los tratamientos capilares estéticos.

**C4:** Aplicar las diferentes técnicas de masaje estético manual y mecánico analizando los mecanismos de actuación y relacionándolas con los efectos que producen en los tratamientos capilares.

**CE4.1** Identificar las alteraciones dermatológicas del cuero cabelludo que desaconsejen la aplicación de técnicas de masaje estético.

**CE4.2** Realizar un esquema que recoja las distintas técnicas manuales de masaje estético, drenaje linfático, masaje por presión, otras que se aplican en los tratamientos capilares.

**CE4.3** Seleccionar la técnica y las maniobras de masaje manual o mecánico en el cuero cabelludo, nuca y espalda de acuerdo a los tratamientos de las diferentes alteraciones capilares justificando su elección.

**CE4.4** En un caso práctico, realizar las distintas técnicas de masaje estético observando los parámetros específicos en cada una de ellas; el tiempo, la intensidad, el ritmo y la dirección, ajustándolos a los efectos que se deseen conseguir.

**CE4.5** En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de técnicas manuales capilares:

- Preparar al cliente limpiando y preparando las zonas a tratar identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Seleccionar la técnica de masaje manual a realizar: estético, drenaje linfático, masaje por presión, otros. de acuerdo a la sensibilidad del cliente, alteración estética a tratar y protocolo del tratamiento.
- Realizar las maniobras de masaje capilar respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.
- Registrar los datos que se consideren importantes para los resultados que se pretenden conseguir en la ficha técnica.
- Seleccionar la técnica de masaje mecánico a realizar de acuerdo a la sensibilidad del cliente, alteración estética a tratar y protocolo de tratamiento establecido.
- Realizar las maniobras de masaje capilar mecánico, respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.

**C5:** Aplicar las diferentes técnicas electroestéticas de tratamiento capilar estético, analizando los mecanismos de actuación y relacionándolas con los efectos que producen.

**CE5.1** Describir la acomodación del cliente y las técnicas de preparación de la piel de la zona a tratar en las condiciones que requiera la aplicación de cada una de las técnicas electroestéticas.

**CE5.2** Elaborar un cuadro resumen con la descripción de los efectos y las sensaciones que producen las diferentes técnicas electroestéticas: aplicación de corrientes galvánicas, variables, radiaciones electromagnéticas.

**CE5.3** En un supuesto práctico debidamente caracterizado, seleccionar y preparar los accesorios, electrodos y placas necesarios para la aplicación de los diferentes equipos de electroestética: galvánica, diatermia, masaje indirecto, efluvios con alta frecuencia D&Ansoval, gimnasia pasiva, radiaciones I.R, UV, láser, otras.

**CE5.4** En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de corrientes de alta frecuencia:

- Preparar al cliente siguiendo las normas de seguridad, identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Indicar las normas a seguir sobre las posturas a adoptar a lo largo del proceso, así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Programar los parámetros de aplicación: dirección, intensidad y tiempo según el protocolo establecido.



- Aplicar los cosméticos específicos.
- Aplicar en la zona de tratamiento los electrodos seleccionados atendiendo a la sensibilidad del cliente registrando los datos que se consideren importantes en la ficha técnica.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizado el tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

**CE5.5** En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de radiaciones infrarrojas:

- Preparar al cliente siguiendo todas las normas de seguridad, identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Indicar al cliente las posturas a adoptar a lo largo del proceso así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Programar el tiempo de aplicación según el protocolo establecido y la sensibilidad del cliente.
- Registrar los datos más significativos y las incidencias en la ficha técnica.

**CE5.6** En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de radiaciones láser:

- Preparar al cliente siguiendo las normas de seguridad, identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Comunicar las instrucciones oportunas sobre las posturas y la actitud a adoptar a lo largo del proceso así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Seleccionar y programar los parámetros de dosimetría, tiempo y dirección según el protocolo establecido, adecuándolo a la finalidad prevista en el tratamiento.
- Seleccionar y preparar los accesorios.
- Aplicar la radiación láser sobre la zona respetando las precauciones y observando en todo momento las reacciones de la persona.
- Registrar los datos más significativos y las incidencias en la ficha técnica.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

**C6:** Realizar tratamientos estéticos capilares asociando la utilización técnicas manuales, cosméticas y electroestéticas siguiendo el protocolo establecido y en condiciones de seguridad e higiene.

**CE6.1** En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación o supervisión de tratamientos capilares estéticos:

- Preparar y acomodar al cliente adecuadamente en función del tratamiento estético capilar a aplicar.
- Preparar los cabellos y el cuero cabelludo: cepillado, separación del cabello, otros, en función del diagnóstico y el protocolo de trabajo establecido.
- Indicar las instrucciones oportunas sobre las posturas y la actitud a adoptar a lo largo del proceso a desarrollar así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Seleccionar los útiles y materiales a emplear que, preferiblemente serán de un solo uso, en caso contrario, limpiar, esterilizar y/o desinfectar previamente, según el material y el uso al que estén destinados.
- Seleccionar los cosméticos realizando las mezclas necesarias, manipulando los productos en condiciones de seguridad e higiene.
- Seleccionar la técnica de masaje y aplicar las maniobras adecuadas al tipo de tratamiento.

- Realizar los cálculos necesarios para programar los aparatos en función de las técnicas a realizar..
  - Aplicar las técnicas prescritas respetando los parámetros y secuenciación establecidos en los protocolos.
  - Manejar con destreza y seguridad los útiles, accesorios y aparatos indicados para el tratamiento.
  - Observar las reacciones del cliente durante la aplicación del tratamiento.
  - Registrar en la ficha técnica las incidencias surgidas a lo largo de la sesión y las observaciones del cliente.
  - Establecer criterios para resolver las incidencias que se presenten en caso de detectar alguna alteración dermatológica de tipo infecciosa o parasitaria describiendo las pautas de comportamiento profesional a seguir y las medidas de higiene y desinfección a adoptar de los equipos, útiles y lencería utilizados.
  - Describir las normas de actuación a seguir en caso de que exista un tratamiento médico paralelo.
- CE6.2** Explicar los diferentes tipos de tratamientos post-quirúrgicos y post- traumáticos capilares estéticos y las técnicas que se pueden aplicar.
- CE6.3** En un caso práctico de preparación del cliente para la realización de un tratamiento pre o post-quirúrgico o post- traumático debidamente caracterizado:
- Comprobar el informe y/o la prescripción médica, analizando las características del cliente y anotando los datos en la ficha técnica
  - Seleccionar los medios técnicos y los cosméticos para el tratamiento a realizar, según la prescripción médica o en su caso el protocolo establecido.
  - Acomodar al cliente comprobando que la indumentaria y accesorios son los adecuados para la aplicación de las técnicas.
  - Informar al cliente sobre las técnicas que se van a aplicar, sus efectos y las sensaciones que va a percibir, indicando las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante la aplicación del tratamiento.
- CE6.4** En un caso práctico de aplicación de un tratamiento pre o post-quirúrgico o post-traumático, debidamente caracterizado:
- Aplicar técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de los cosméticos del tratamiento..
  - Realizar el tratamiento pre-quirúrgico o pre-medicina estética según el protocolo establecido, combinando adecuadamente las técnicas y tratamientos de hidratación, regeneración, mejora de la elasticidad y vascularización del cuero cabelludo, otros.
  - Realizar el programa de tratamiento post-quirúrgico o post-traumático, según el protocolo establecido, combinando adecuadamente las técnicas cosméticas, manuales: y electroestéticas.
  - Registrar en la ficha técnica las incidencias surgidas en la realización del tratamiento y las observaciones del cliente.
- CE6.5** En casos prácticos debidamente caracterizados de atención clientes que están recibiendo tratamientos post-quirúrgicos o post-trumáticos:
- Describir los efectos no deseados o reacciones adversas que pueden aparecer durante la aplicación de las técnicas del tratamiento, reconociendo cuando debe suspenderse y, en su caso, derivar al cliente a la consulta médica.
  - Explicar el procedimiento de actuación en el protocolo de atención al cliente durante el desarrollo de las distintas etapas del tratamiento en este tipo de situaciones.
  - Indicar que tipo de información se debe poner en conocimiento del cliente antes y después de los tratamientos capilares.

**CE6.6** Explicar medidas de seguridad e higiene a los espacios, personal, cliente, medios y equipos técnicos, una vez finalizada la ejecución del tratamiento, garantizando las condiciones óptimas para una nueva utilización y desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

**C7:** Aplicar métodos para el diseño y la colocación de prótesis capilares en función de las características personales y en condiciones de seguridad e higiene.

**CE7.1** Describir y clasificar los diferentes tipos de prótesis capilares, teniendo en cuenta el estilo, la edad y el sexo de la persona.

**CE7.2** Explicar los métodos para realizar la toma de medidas para el diseño de prótesis en diferentes zonas del cuero cabelludo.

**CE7.3** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de diseño de prótesis capilares:

- Preparar los materiales.
- Acomodar al cliente.
- Tomar las medidas de acuerdo a las pautas establecidas para su elaboración.
- Realizar el diseño detallando: medidas, forma y tamaño, color y longitud del pelo, características de la base de implantación, estilo, otros.

**CE7.4** Describir los métodos para la aplicación y adaptación de prótesis capilares.

**CE7.5** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de aplicación y adaptación de prótesis capilares:

- Preparar la cabina y el equipo en condiciones de seguridad e higiene.
- Acomodar al cliente.
- Analizar la base de implantación y el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello.
- Seleccionar los cosméticos en función de la base de implantación y el tipo y estado del pelo.
- Preparar la zona con los productos y métodos específicos.
- Preparar la prótesis con las operaciones técnicas específicas: higiene, peinado, otras.
- Aplicar la prótesis y adaptarla, empleando las técnicas de manipulado y adaptación adecuadas a las características morfológicas del cliente y de la zona.

**CE7.6** Describir los cuidados de la prótesis, así como las pautas a seguir para su mantenimiento y conservación.

**CE7.7** En supuestos prácticos debidamente caracterizados asesorar y entrenar al cliente sobre la forma de aplicación de la prótesis capilar y en su caso, los medios para su fijación, aclarándole las dudas que le puedan surgir.

**C8:** Informar y asesorar al cliente sobre los cuidados y productos idóneos para mantener y/o mejorar los resultados del tratamiento.

**CE8.1** Indicar la información que debe recibir el cliente sobre el desarrollo del tratamiento que ha recibido, explicando en qué consiste su colaboración para optimizar los resultados finales.

**CE8.2** Elaborar un informe sobre el modo de empleo de los cosméticos recomendados, pautas de aplicación y técnicas de auto-masaje que debe realizarse.

**CE8.3** Describir las pautas a seguir por el cliente para la higiene, secado y peinado del cabello.

**CE8.4** Enumerar los hábitos de vida saludable con repercusión en el estado del cabello y cuero cabelludo.

**CE8.5** Describir las normas deontológicas de confidencialidad y protección de los datos personales del cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.

- C9:** Evaluar la calidad de los resultados obtenidos en la aplicación de tratamientos capilares estéticos y de atención al cliente y proponer, en caso necesario, las medidas correctoras correspondientes para conseguir los resultados previstos.
- CE9.1** Identificar los puntos clave del proceso que han de ser evaluados, por ser determinantes en la calidad del servicio prestado, en la aplicación de los tratamientos capilares estéticos.
- CE9.2** Definir los criterios de evaluación del proceso de aplicación de los tratamientos capilares estéticos.
- CE9.3** Establecer normas de calidad para las instalaciones, medios técnicos y productos.
- CE9.4** Evaluar el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido.
- CE9.5** En un caso práctico de evaluación de un tratamiento capilar estético debidamente identificado:
- Evaluar los resultados de las diferentes fases del proceso y resultado final.
  - Evaluar el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido.
  - Detectar las desviaciones y anomalías producidas en la aplicación del tratamiento, analizando y valorando las causas que las han producido.
  - En caso de desviaciones durante el proceso, proponer las medidas correctoras necesarias para la consecución de los resultados previstos.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a los criterios CE1.3; C2 respecto a los criterios CE2.5; C3 respecto a los criterios C3.3, C3.4; C4 respecto a los criterios CE 4.4, CE 4.5; C5 respecto a los criterios CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6; C6 respecto a los criterios CE6.1, CE6.3, CE6.4, CE6.5; C7 respecto a los criterios CE7.3, CE7.5, CE7.7; C9 respecto a los criterios CE9.5.

### Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Demostrar 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 al cliente 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.

## Contenidos

### 1 Preparación de los medios e instalaciones

Preparación del cliente.

Preparación del profesional.

Técnicas de selección y preparación de medios técnicos.

Preparación de instalaciones.

Métodos de higiene, desinfección y esterilización de instalaciones y medios.

### 2 Técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de tratamientos capilares estéticos

Clasificación y descripción de los tipos de lavado.

Técnicas de preparación del cabello, lavado y aclarado.  
Técnicas de exfoliación.  
Equipos y medios técnicos.  
Criterios de selección de cosméticos y medios.  
Técnicas de aplicación de los cosméticos.  
Técnicas de aplicación de los aparatos.

### 3 **Cosméticos específicos para la aplicación de los tratamientos capilares estéticos**

Cosméticos de higiene y acondicionamiento capilar.  
Cosméticos para las alteraciones capilares estéticas: pitiriasis o caspa, grasa, deshidratación, alopecias, alteraciones estructurales, otros.  
Otros cosméticos para el cuidado de los cabellos: protectores solares, productos previos y posteriores a las coloraciones permanentes, productos previos y posteriores a las técnicas de cambio de forma permanente de los cabellos.  
Últimos avances cosméticos.  
Criterios de selección de los diferentes tipos de productos.  
Técnicas de aplicación.  
Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

### 4 **Técnicas electroestéticas para la aplicación de los tratamientos capilares estéticos**

Equipos de limpieza, esterilización y desinfección.  
Equipos de corrientes continuas y variables.  
Equipos de radiaciones electromagnéticas.  
Vaporizadores y vibradores.  
Otros aparatos auxiliares.  
Últimos avances en aparatología específica.  
Mecanismos de actuación, efectos, dosimetría, indicaciones, precauciones, contraindicaciones.  
Métodos de aplicación.  
Técnicas de mantenimiento y conservación.

### 5 **El masaje capilar**

Zonas de influencia. Efectos fisiológicos. Normas y aspectos para la realización del masaje capilar estético.  
Técnicas de masaje capilar: relajante, estimulante, otros.  
Masaje capilar estético.  
Masaje para la higiene capilar.  
Masaje de drenaje linfático manual.  
Masajes por presión.  
Técnicas de aplicación, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

### 6 **Tratamientos de las alteraciones capilares estéticas**

Tipos de tratamientos:

- Acondicionamiento.
- Alteraciones estructurales.
- Pitiriasis o caspa.
- Hiperhidrosis y seborrea.
- Alopecias.
- Asociados.
- Post-traumáticos y post-quirúrgicos.

- Otros tratamientos locales complementarios.
- Pautas para la realización de los distintos tratamientos.  
Efectos, indicaciones, precauciones, y contraindicaciones de los diferentes tratamientos.

## 7 Prótesis capilares

- Tipos de prótesis: clasificación.  
Toma de medidas.  
Técnicas para el diseño de prótesis.  
Mantenimiento: métodos, útiles y cosméticos.  
Cosméticos y útiles para su aplicación.  
Métodos de preparación de la piel.  
Métodos de aplicación y adaptación.  
Técnicas de asesoramiento y entrenamiento personal.

## 8 Información y asesoramiento técnico

- Técnicas de información y asesoramiento técnico al cliente en los tratamientos capilares:
- Técnicas de aplicación de cosméticos de higiene y cuidado capilar.
  - Secado y peinado de cabellos.
  - Pautas de aplicación de los cosméticos de tratamiento capilar a seguir en su domicilio.
  - Automasajes.
  - Hábitos de vida saludables.
- Deontología profesional.

## 9 Calidad, seguimiento y evaluación de tratamientos capilares estéticos

- Criterios de calidad.  
Métodos para la recogida de información.  
Análisis e interpretación de la información obtenida.  
Valoración de los resultados alcanzados y del grado de satisfacción del cliente.  
Medidas de actuación para corregir desviaciones en los resultados esperados.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

- 1.- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de realizar Tratamientos Capilares Estéticos, atendiendo a las características anatomofisiológicas, necesidades y demandas del cliente, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior relacionada con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- 2.- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

Nivel:	3
Código:	MF0795_3
Asociado a la UC:	UC0795_3 - GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar procedimientos para la elaboración de un plan de negocio de una empresa de imagen personal utilizando la documentación y la normativa aplicable.

**CE1.1** Explicar en qué consiste el plan de negocio de una empresa, indicando las fases para su elaboración, sus elementos y funciones de cada uno de ellos, aplicando los conceptos utilizados al sector de la imagen personal.

**CE1.2** Analizar un plan de producción de una empresa de imagen personal identificando en él los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, patentes, entre otros).

**CE1.3** Identificar en el convenio colectivo vigente que afecte a empresas del sector de imagen personal los diferentes grupos profesionales, indicando las funciones a realizar por cada uno de ellos.

**CE1.4** Analizar un estudio de mercado de una empresa de imagen personal haciendo una valoración sobre la idoneidad de los diferentes elementos que contiene (estudio de la oferta y demanda, precios, canales de distribución, competencia, entre otros).

**CE1.5** Explicar en qué consiste el plan de inversión y amortización de una empresa indicando los objetivos y elementos que debe contener, aplicando los conceptos utilizados a las empresas del sector de la imagen personal.

**CE1.6** Examinar el plan económico y financiero de una empresa de imagen personal indicando los factores que determinan su elaboración.

**CE1.7** En un supuesto práctico de elaboración de un estudio de mercado para una empresa de imagen personal, utilizando la documentación y normativa aplicable para el mismo:

- Identificar las características socioeconómicas de la zona y de la población donde se ubique la empresa, mediante la búsqueda y análisis de los indicadores adecuados para ello.
- Identificar la posible demanda de productos y/o servicios según el estudio socioeconómico de la zona de influencia de la empresa elaborado previamente.
- Definir la oferta de productos y/o servicios a comercializar indicando sus posibles precios y canales de distribución.

**C2:** Aplicar procedimientos para establecer el plan de comercialización de una empresa de imagen personal utilizando la documentación y la normativa aplicable.

**CE2.1** Explicar en qué consiste el plan de comercialización en una empresa de imagen personal, indicando cuáles son los elementos que lo componen y sus funciones.

**CE2.2** Identificar nuevas tendencias en la demanda de productos y servicios de imagen personal utilizando para ello fuentes documentales (informes, indicadores de consumo, encuestas, entre otras) fidedignas.

**CE2.3** Analizar un plan de comercialización determinado de una empresa de imagen personal identificando en él sus objetivos y los métodos de comercialización planificados para conseguir su cumplimiento.

**CE2.4** Explicar la importancia de la fidelización de las personas usuarias en una empresa de imagen personal indicando ejemplos de diferentes estrategias a seguir para su logro.

**CE2.5** Identificar la documentación recibida y generada en una empresa de imagen personal como consecuencia de las operaciones de comercialización de servicios y productos indicando para cada documento su denominación, objetivo, datos que contiene y persona responsable de su cumplimentación.

**CE2.6** En un supuesto práctico de comercialización de un determinado producto o servicio de imagen personal, utilizando la documentación y normativa aplicable.

- Establecer los objetivos de comercialización a conseguir en función de las características del producto o servicio.

- Identificar el grupo de población al que va dirigido el producto o servicio, indicando sus características (edad, género, nivel sociocultural, entre otros).

- Diseñar una estrategia de comercialización adecuada según las características del grupo de población al que va dirigido utilizando para ello diferentes canales (redes sociales, páginas web, marketing directo, entre otros).

- Establecer indicadores para evaluar el grado de consecución de los objetivos de comercialización del producto o servicio y la estrategia utilizada.

**C3:** Determinar las competencias profesionales del personal analizando los medios y los recursos humanos que se requieren en un centro o empresa de imagen personal.

**CE3.1** Elaborar un cuadro que recoja los diferentes tipos de contratación describiendo sus características.

**CE3.2** Confeccionar manuales de acogida, incluyendo la información sobre funciones a desarrollar, procedimientos de sustitución del personal en caso de ausencia laboral, la prevención riesgos laborales (genéricos y específicos) y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios, entre otra.

**CE3.3** Determinar las funciones a desempeñar, según los diferentes puestos de trabajo de los equipos profesionales en las áreas de imagen personal.

**CE3.4** En un supuesto práctico de selección de personal para cubrir puestos de trabajo en diferentes áreas de en una empresa de imagen personal, elaborar pruebas teórico-prácticas que permitan comprobar la calidad técnico-artística de los trabajos realizados por los aspirantes.

**C4:** Aplicar técnicas de organización y coordinación de equipos de trabajo, materiales y medios, para realizar la distribución de actividades en un centro o empresa de imagen personal.

**CE4.1** Explicar la organización de un centro o equipo de trabajo interno o de colaboradores externos, y la forma de relacionar y coordinar los medios materiales.



**CE4.2** En un supuesto práctico de organización en una empresa de imagen personal, determinar la distribución y coordinación de los servicios técnicos en función de los recursos y capacidades profesionales disponibles.

**CE4.3** Argumentar la forma de transmisión de las instrucciones técnicas a los componentes de un equipo de trabajo y la posterior comprobación de la comprensión de la naturaleza de las mismas.

**CE4.4** Identificar los tiempos de ejecución de diferentes trabajos técnicos que se efectúan en una empresa de imagen personal de acuerdo con un protocolo de trabajo determinado.

**CE4.5** Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles en bases de datos elementales vinculados a la gestión de personal de una empresa de imagen personal.

**C5:** Aplicar procedimientos para la elaboración de protocolos (de atención a personas usuarias, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, de procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros), aplicando la normativa aplicable en cada caso y las normas deontológicas profesionales.

**CE5.1** Elaborar protocolos de atención a las personas usuarias utilizados en empresas de imagen personal en diferentes entornos de trabajo (instalaciones específicas de servicios de imagen personal, domicilios, centros de institucionalización, entre otros), teniendo en cuenta los servicios a ofertar y el tipo de clientela, estableciendo los objetivos, fases y forma de actuación, recogiendo las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de imagen personal.

**CE5.2** Explicar las reglas de atención y amabilidad que deben aplicarse en el trato con las personas usuarias para facilitar la comunicación y potenciar una buena imagen del profesional y de la empresa.

**CE5.3** En supuestos prácticos de comunicación asertiva con personas usuarias y con personal del centro de trabajo, convenientemente caracterizados, aplicar técnicas de escucha activa, retroalimentación y empatía, entre otras, identificando las características de cada técnica, los posibles errores de comunicación que se pueden cometer y la forma de evitarlos.

**CE5.4** Elaborar un protocolo de seguridad e higiene en un centro de imagen personal según las actividades realizadas en el mismo, indicando las fases de elaboración y siguiendo la normativa aplicable correspondiente.

**CE5.5** Establecer el procedimiento a seguir en caso de accidente de una persona usuaria o un profesional en una empresa de imagen personal, siguiendo la normativa aplicable en materia de seguridad e higiene.

**CE5.6** Describir la normativa de protección de datos indicando los aspectos más importantes de la legislación aplicable y el código deontológico a seguir en el tratamiento de la información.

**CE5.7** Elaborar protocolos de diferentes procedimientos técnicos y artísticos que se realizan en empresas de imagen personal, estableciendo sus fases, técnicas, temporalización, material, indicadores de calidad, medidas sobre prevención de riesgos laborales y medidas de sostenibilidad ambiental, entre otros.

**CE5.8** Describir las características de diferentes entornos para la realización de servicios de peluquería y estética (salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros), indicando las condiciones administrativas y sanitarias que se exigen para ello.

**CE5.9** Analizar procedimientos referentes a la estimación de presupuestos, pago a proveedores y cobro por ventas y prestación de servicios, facturación, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, establecimiento de precios de productos, técnicas de seguimiento y fidelización de personal usuario, indicando el proceso de su comunicación al equipo de trabajo para su aplicación.

**C6:** Aplicar propuestas técnicas de acciones de formación/información sobre nuevos productos, aparatos y técnicas de imagen personal.

**CE6.1** Establecer criterios para elaborar acciones formativas sobre productos y técnicas de Imagen Personal.

**CE6.2** En un supuesto práctico de propuesta de formación al personal de un centro o empresa de imagen personal:

- Elaborar una encuesta para la detección de necesidades de formación en el personal de la empresa según las actividades que se realizan en el mismo.
- Definir el tipo de formación adecuado para cubrir las necesidades del personal de la empresa, teniendo en cuenta las características de la empresa y el nivel de formación previo del personal de la empresa.
- Realizar una búsqueda de posibles actividades de formación adecuadas según las necesidades detectadas indicando contenidos, temporalización y evaluación, entre otros elementos de la formación.

**CE6.3** Realizar una simulación de una sesión de formación al personal de una empresa de imagen personal, utilizando los recursos didácticos y profesionales necesarios para su desarrollo.

**CE6.4** En un supuesto práctico de diseño de una formativa sobre un producto o una técnica de última generación en una empresa de imagen personal, utilizando una metodología dinámica y motivadora, definir:

- Objetivos y contenidos.
- Materiales y recursos.
- Tipo de demostración y prácticas a realizar.

**CE6.5** En un supuesto práctico de información sobre productos, aparatos o servicios a personas usuarias de una empresa de imagen personal:

- Detectar sus demandas y necesidades de información mediante la realización de una encuesta
- Elaborar una propuesta informativa sobre uno de los productos, aparatos o servicios indicados, incluyendo los objetivos, contenidos, recursos y demostración a realizar, en su caso.

**C7:** Aplicar operaciones de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otro) y contrato de servicios a empresas externas en un centro o empresa de imagen personal.

**CE7.1** Explicar el procedimiento de aprovisionamiento de material en una empresa de imagen personal, desde la detección de las necesidades hasta la recepción de la mercancía, indicando las condiciones y proveedores reglamentados para su adquisición según la normativa aplicable en materia de seguridad e higiene.

**CE7.2** Identificar la documentación recibida y generada en una empresa de imagen personal como consecuencia de las operaciones de aprovisionamiento indicando para cada documento su denominación, objetivo del documento, datos que contiene y persona responsable de su cumplimentación.

**CE7.3** En un supuesto práctico de control de disponibilidad de existencias en una empresa de imagen personal, planificar la realización de un inventario según el tipo de material que se utilice en ella y la demanda de los servicios o productos ofertados.

**CE7.4** Diseñar el espacio de un almacén de material de una empresa de imagen personal indicando los requisitos necesarios para la conservación de los artículos almacenados y evitar riesgos derivados del tipo de productos almacenados, según la normativa aplicable.

**CE7.5** Analizar un contrato de prestación de servicios por parte de una empresa externa a una empresa de imagen personal señalando el tipo y características del servicio, y examinando sus condiciones.

**CE7.6** En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en relación con la actividad desarrollada en un determinado día por una empresa de imagen personal, y utilizando la aplicación informática específica, introducir y tratar los datos relacionados con la compra y control de almacén de material y productos.

**C8:** Analizar los parámetros que determinan la calidad en actividades y servicios de centros o empresas de imagen personal.

**CE8.1** Relacionar los conceptos de calidad, indicadores de calidad, estándares de calidad y control de calidad explicando la utilización de estos términos en el proceso de gestión de calidad en una empresa de imagen personal.

**CE8.2** Enumerar las causas de carácter técnico o de atención personal y comunicación con las personas usuarias que pueden originar deficiencias en la prestación de un servicio de imagen personal.

**CE8.3** Explicar el proceso de tramitación de una queja o reclamación formal de las personas usuarias de una empresa de imagen personal, según la normativa vigente.

**CE8.4** En un supuesto práctico de control de calidad en un proceso determinado que se realice en una empresa de imagen personal:

- Identificar los aspectos que deben ser evaluados para garantizar la calidad del proceso.
- Para cada uno de los aspectos a evaluar, indicar cuáles serían los puntos críticos a tener en cuenta en el control de calidad.
- Establecer indicadores de calidad para cada uno de los puntos críticos establecidos anteriormente.
- Indicar de qué forma se obtendrían los datos del proceso para contrastarlos según los indicadores de calidad establecidos.

**CE8.5** En un supuesto práctico de un estudio de control de calidad de un proceso de fidelización de personas usuarias realizado en una empresa de imagen personal debidamente caracterizado:

- Analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos.
- Aplicar medidas que permitan corregir las deficiencias encontradas.

**CE8.6** En supuestos prácticos debidamente caracterizados, para la resolución de quejas en una empresa de imagen personal:

- Identificar el problema.
- Aplicar técnicas de escucha activa y asertividad.
- Proponer medidas correctoras.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.2, CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3 y CE7.6; C8 respecto a CE8.4, CE8.5 y CE8.6.

## Otras Capacidades:

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## Contenidos

### 1 Plan de negocio y plan de comercialización en empresas de imagen personal

Plan de negocio: estudios de mercado; plan de producción; plan de recursos humanos; plan de inversión y amortización; plan económico y financiero. Fases en su elaboración.

Estudio de la oferta y demanda de productos y servicios de imagen personal. Canales de distribución y venta. Estudios de competencia.

Herramientas para la gestión de empresas. Cuadro de mando integral (CMI).

Instalaciones y centros de prestación de servicios de imagen personal: salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros.

Características y condiciones administrativas y sanitarias, entre otras. Normativa aplicable.

Sostenibilidad ambiental en empresas de imagen personal

Eficacia y eficiencia en empresas de imagen personal.

Imagen de empresa.

Perfiles profesionales en empresas de imagen personal.

Convenio colectivo de referencia en las empresas de imagen personal.

Inversiones en empresas de imagen personal. Capital inmovilizado. Fuentes de financiación.

Cuentas de resultados. Cálculo de costes de servicios e ingresos por servicios. Umbral de rentabilidad.

Optimización de recursos.

Plan de comercialización Concepto, elementos y fases; definición de objetivos; estrategias de comercialización de productos y servicios, y fidelización de personas usuarias; canales de comercialización; evaluación.

Nuevas tendencias de consumo de productos y servicios de imagen personal. Técnicas de seguimiento comercial y herramientas de autoanálisis empresarial (DAFO, método directo de conocimiento, imagen pública, entre otras).

Identificación de características de personas usuarias potenciales; indicadores socioeconómicos para la obtención de información.

### 2 Coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal

La estructura jerárquica y su función.

La cualificación profesional de los colaboradores.

Organigrama: funciones, cargos y competencias que se desempeñan en un espacio dedicado a las empresas o centros de imagen personal.

Tipos de servicios.

Los procesos de trabajo técnicos en las diferentes áreas de imagen personal y su desarrollo.  
Distribución de los trabajos. Agenda de trabajo.  
La motivación del equipo.  
Captación, proceso y análisis de la información.  
Selección y contratación de personal. Normativa sobre contratación de personal en empresas de imagen personal. Convenios colectivos en las empresas de imagen personal.  
Seguros de responsabilidad civil.  
Las acciones formativas: estructura y características.  
Técnicas de formación/información. La formación de los profesionales.  
Convocatoria y comunicación del plan de formación.  
Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas. Valoración de los resultados obtenidos.  
Aplicaciones informáticas para la coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal. Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.  
El código deontológico en las empresas de imagen personal.  
Prevención de riesgos laborales en las empresas de imagen personal.  
Normativa sobre protección de datos personales.

### 3 Elaboración de protocolos en empresas de imagen personal

Proceso de elaboración de protocolos: objetivos, procedimientos, evaluación.  
La comunicación. Técnicas y estrategias de comunicación.  
Protocolos de trabajo, seguridad e higiene, atención a la clientela, resolución de reclamaciones, protección de datos personales, consentimiento informado, primeros auxilios, aprovisionamiento y control de calidad, gestión de residuos, entre otros, en empresas de imagen personal.  
Protocolos de comunicación interna: transmisión de información a los equipos de trabajo.  
Motivación en el equipo de trabajo. Resolución de conflictos interpersonales entre colaboradores.  
Protocolos referentes a procedimientos de pago, estimación de presupuestos, facturación, cobro, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, establecimiento de precios, técnicas de seguimiento y fidelización de personas usuarias.  
Normativa aplicable al trabajo en empresas de imagen personal: prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene, protección de datos personales, gestión de residuos, utilización de cosméticos y productos sanitarios, defensa de consumidores y usuarios, utilización de productos para la higiene, desinfección y esterilización de material e instalaciones, almacenamiento de productos, gestión comercial, entre otros.

### 4 Operaciones de compra-venta y almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos entre otros) en empresas de imagen personal.

Aprovisionamiento de material para realizar los servicios en empresas de imagen personal: proceso de compra, contratos con proveedores, gestión del nivel de existencias en el almacén.  
Criterios para la adquisición del material (sostenibilidad ambiental, seguridad y salud, idoneidad, entre otros). Normativa aplicable.  
Condiciones reglamentarias para la adquisición de material, según la normativa aplicable en materia de seguridad y salud. Material homologado. Proveedores autorizados.  
Almacenes de empresas de imagen personal. Características y condiciones de seguridad. Normativa aplicable. Gestión de residuos.  
Documentos en las operaciones de compra-venta: presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, recibos, documentos financieros, entre otros.

Contratos con empresas externas para la prestación de servicios (control de esterilización, gestión de residuos, mantenimiento informático, entre otros).

Documentos en las operaciones de gestión del almacenamiento de material: ficha de almacén, inventario.

Aplicaciones informáticas para la gestión de operaciones de compra-venta de material, productos y servicios en empresas de imagen personal.

Técnicas comerciales para la venta de productos y servicios de imagen personal. Fidelización de personas usuarias. Plan de comercialización. Campañas promocionales y estrategias publicitarias.

## 5 Gestión de la calidad en empresas de imagen personal

La atención a las personas usuarias y sus fases.

La captación de la información de las personas usuarias, sus demandas y expectativas.

Calidad: concepto, valoración y control. Normas de calidad.

La calidad en la prestación de servicios y venta de productos en empresas de imagen personal.

Planificación de la calidad. Indicadores de calidad. Puntos críticos en los procesos. Estándares de calidad.

Control de la calidad. Obtención de datos. Cálculo de indicadores de calidad. Contraste con estándares de calidad. Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.

Resolución y tramitación de quejas y reclamaciones.

Valoración de posibles resultados no satisfactorios y su resolución. Ejecución de los cambios necesarios para conseguir los objetivos propuestos por la empresa.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la dirección y gestión de las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4

### VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel:	2
Código:	MF0352_2
Asociado a la UC:	UC0352_2 - VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Identificar las características y los valores de la empresa, definiendo su posicionamiento y la imagen que proyecta, para determinar los objetivos de venta y las acciones comerciales a realizar.

**CE1.1** Describir las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo dentro del departamento comercial, en función del tipo de empresa: micropyme, pyme, gran empresa o multinacional.

**CE1.2** Establecer las diferencias y similitudes entre las técnicas de venta y comunicación con la clientela en función de las posibles actividades de Imagen Personal: peluquería, estética decorativa, estética del bienestar, estética técnica facial y/o corporal, caracterización, asesoría de imagen, entre otras.

**CE1.3** Analizar los objetivos de venta, público objetivo, presupuesto y resultados esperados de las acciones comerciales, establecidos por la organización.

**CE1.4** Identificar los medios seleccionados por la organización para transmitir los mensajes comerciales diferenciando entre marketing online: e-mailings, inserciones especiales en la página web, banners, bloggers, acciones virales, anuncios en redes sociales o buscadores, y marketing offline: material promocional impreso, cartelería, escaparatismo, y mailings, eventos, campañas de relaciones públicas, publlirreportajes y publicidad en medios de comunicación.

**CE1.5** Elaborar un cronograma tipo para las acciones de promoción de venta de servicios y productos de Imagen Personal, para captar la atención de la clientela, incluyendo:

- Técnicas para reconocer las demandas, necesidades y motivaciones del cliente.
- Técnicas de comunicación para informar a la clientela sobre el producto o servicio seleccionado.
- Presentar el producto y/o servicio al cliente, demostrando sus cualidades con el fin de cerrar la venta.
- Técnicas de fidelización de la clientela.
- Técnicas de atención a la clientela y resolución de reclamaciones.
- Control de calidad.

**CE1.6** En un supuesto práctico que recoja las características y los valores de la empresa, determinar:

- Posicionamiento e imagen a proyectar.
- Público objetivo y los objetivos de ventas establecidos.
- Acciones comerciales con los mensajes y medios seleccionados.
- Programar un argumentario para los contactos que se recibirán durante una campaña comercial, con respuestas y acciones tipo frente a las posibles preguntas y objeciones tipo; encaminadas a captar la atención de la clientela y conducirlo a los siguientes pasos de un cronograma de venta.

**CE1.7** Comparar las desviaciones producidas durante el tiempo que dure la promoción con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo -clientela potencial- y el volumen de ventas; para determinar, en su caso, las medidas correctoras.

**C2:** Reconocer las tipologías de la clientela: emocional, práctico, visual, auditivo, kinestésico entre otros; describiendo sus actitudes y cualidades para identificar sus demandas, necesidades y motivaciones de compra de servicios y/o productos en Imagen Personal.

**CE2.1** Describir actitudes y cualidades a desarrollar por el asesor de ventas en las relaciones comerciales, para cerrar un acuerdo de forma presencial o no presencial.

**CE2.2** Aplicar técnicas de inteligencia emocional, comunicación verbal y no verbal, coaching entre otras, para conocerse y conocer a la clientela, estableciendo la comunicación entre ambos.

**CE2.3** Establecer pautas sistemáticas para la identificación de motivaciones y necesidades de la clientela, así como de sus objeciones y temores.

**CE2.4** Aplicar técnicas de entrevista para detectar la información sobre el estado de salud del modelo, para relacionarlo con las posibles contraindicaciones de uso de los productos o servicios ofertados.

**CE2.5** En un supuesto práctico de entrevista con un modelo, para seleccionar el producto o servicio, que mejor se adapte a sus necesidades y demandas:

- Prepararse física y emocionalmente para una acción de comunicación con el modelo, aplicando una actitud empática y amable.
- Identificar la tipología de la clientela y relacionarla con la del asesor para establecer el mejor medio de comunicación entre ambos.
- Escuchar la información aportada por el modelo y sus motivaciones de compra, observando su lenguaje verbal y no verbal.
- Realizar preguntas claras para reconocer sus demandas, necesidades, motivaciones, objeciones y temores, detectando su estado de salud para relacionarlo con las posibles contraindicaciones de determinados productos o servicios ofertados por la empresa.
- Seleccionar los productos o servicios que van a ser ofertados, como consecuencia de todo el proceso anterior y preparándose para iniciar la fase de información y asesoramiento.
- Rellenar formularios en soportes físicos e informáticos con toda la información obtenida para su posterior utilización en el cronograma de la venta.
- Aplicar las normas deontológicas de actuación profesional.

**CE2.6** Informar al modelo de la propuesta profesional elaborada, integrando los procedimientos técnicos y productos entre otros, que dan respuesta a sus necesidades y demandas.

**C3:** Describir las características y propiedades de los cosméticos, útiles, aparatos y servicios ofertados por la empresa de Imagen Personal, para su demostración; aplicando técnicas específicas que permitan asesorar al modelo sobre su utilización.

**CE3.1** Identificar las cualidades y aspectos relevante de un producto o servicio, resaltando su relación calidad/precio, ventajas/desventajas y diversidad de usos, entre otros; utilizando los argumentos en función de las necesidades del modelo.

**CE3.2** Presentar un cosmético, resaltando las características de su presentación, relación capacidad-contenido del envase y cualidades cosméticas; destacando las diferencias respecto a otros de similar efecto.



**CE3.3** Elegir al modelo o soporte sobre el que se va a realizar la demostración, teniendo en cuenta las características del producto y minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.

**CE3.4** Explicar el mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos; informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.

**CE3.5** Reconocer contraindicaciones del uso de los productos o servicios ofertados, según el estado de salud del usuario final.

**CE3.6** Demostrar las pautas de aplicación de los cosméticos decorativos de maquillaje al modelo, facilitando su auto-maquillaje.

**CE3.7** Cerrar la venta del producto o servicio, reforzando la elección de la clientela; o, en su caso, ofreciendo una alternativa que garantice su satisfacción.

**C4:** Aplicar técnicas de seguimiento de la clientela o de control del servicio post-venta, para mejorar la prestación del servicio en Imagen Personal, garantizando la satisfacción de la clientela.

**CE4.1** Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y tratamiento post-venta.

**CE4.2** Describir los métodos utilizados en el control de calidad del servicio post-venta.

**CE4.3** En un supuesto práctico de control de servicio post-venta, a partir de la información dada por la empresa:

- Describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso.

- Identificar las causas que la han provocado la queja de la clientela.

- Identificar el ámbito de responsabilidad del profesional, empresa, fabricante, entre otros.

- Definir medidas de compensación garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post-venta.

**CE4.4** En un supuesto práctico de fidelización de la clientela, con unas características establecidas, a través de distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático:

- Elaborar los escritos a cada situación -onomástica, navidad, agradecimiento- de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee -correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles y otros.

**C5:** Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones, siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos y la normativa aplicable.

**CE5.1** Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones interpuestas en Imagen Personal, describiendo las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas de la clientela.

**CE5.2** Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación, definiendo la información que debe contener.

**CE5.3** En un supuesto práctico de entrevista con clientela para atender determinados aspectos de una reclamación:

- Elaborar un plan de actuación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.

- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.

- Cumplimentar la documentación a través del correspondiente formulario, on line u off line, siguiendo la normativa aplicable.

- Confeccionar un informe que recoja los datos de la reclamación y las quejas; introduciendo, en su caso, esta información en el programa de gestión de reclamaciones.

**CE5.4** Aplicar las medidas correctoras para optimizar los servicios prestados, analizando las posibles reclamaciones y mejorando la satisfacción de la clientela.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 completa; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.3.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

## Contenidos

### 1 Identificación de productos y servicios en empresas de Imagen Personal

Productos y servicios en Imagen Personal. Características.

Marketing en las empresas de Imagen Personal. Definición. Tipos de marketing: estratégico y operativo. Marketing mix. Características y elementos: productos. Tipos, características de los productos y servicios. Precio. Distribución.

Minoristas y mayoristas. Franquicias y sus características. Plan de marketing. Fases. Elaboración.

Comunicación. Servucción.

### 2 Atención a la clientela en los procesos de Imagen Personal

Determinación de las necesidades de la clientela: La importancia de la clientela en las empresas de imagen personal.

Concepto e identificación de la clientela: el cliente interno y el cliente externo.

Variables que influyen en el consumo de la clientela. La motivación, la frustración y los mecanismos de defensa. Proceso de decisión de compra. La satisfacción de la clientela.

Clasificación de la clientela: tipológica, según el carácter y según el rol. Fidelización de la clientela.

Procedimiento de atención a la clientela en las distintas fases del proceso.

Etapas y elementos del proceso de comunicación: emisor, mensaje, código, receptor y feed back.

Objetivos de la comunicación.

Comunicación en el marketing: comunicación interna y externa.

Tipos de comunicación en una empresa de imagen personal: Comunicación verbal oral. La comunicación telefónica. Comunicación verbal escrita. Instrumentos de comunicación escrita empleados en las empresas de Imagen Personal: cartas, folletos, documentos internos y tarjetas.

Comunicación gestual. Los gestos y su significado.

Presentación y demostración de un producto o servicio. Pautas de realización.

### 3 Técnicas de publicidad y promoción de productos y servicios de Imagen Personal

Concepto de publicidad. Objetivos. La campaña publicitaria: fases. El mensaje y los medios publicitarios.

Elementos que conforman la publicidad como técnica de venta. El folleto publicitario y la página web, entre otros.

La promoción de ventas: Concepto y clasificación. Instrumentos promocionales utilizados en el sector.

La campaña promocional y/o publicitaria: fases y diseño de una campaña promocional en imagen personal. Aplicación de las técnicas del merchandising.  
Ambientación en los centros de Imagen Personal. Mobiliario y decoración. La luz y el color.  
Los puntos de venta: organización de las secciones. Zonas y puntos de venta fríos y calientes. La circulación por el local. El lineal y las cabeceras. La rotación e implantación del producto. La comunicación de los precios.  
Elementos exteriores del establecimiento: Los rótulos, la entrada, los escaparates.  
La publicidad en el lugar de venta (PLV): cartelería y expositores.

#### 4 Las técnicas de venta en Imagen Personal

Características del asesor de ventas. La asertividad y la empatía en el asesor de ventas de productos y servicios de imagen personal.  
Fases y técnicas de venta: Preparación y planificación de la venta. Toma de contacto con la clientela. Determinación de las necesidades.  
Argumentación comercial. Objeciones: clasificación y tratamiento de objeciones.  
Cierre de la venta: señales, técnicas y tipos de cierre. Venta cruzada. Uso de las redes sociales como elemento de promoción y publicidad.  
Servicio de asistencia postventa: seguimiento comercial o de postventa: documentación de seguimiento. Herramientas informáticas en la relación postventa con la clientela.  
Análisis de la información: informes comerciales.  
Tratamiento de quejas y reclamaciones: valoración de la clientela sobre la atención recibida, reclamación, queja, sugerencia y felicitación.  
Procedimientos para la resolución de quejas y reclamaciones.  
Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la venta de productos y servicios para la Imagen Personal, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.