

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Tratamientos capilares estéticos

Familia Profesional:	Imagen Personal
Nivel:	3
Código:	IMP397_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 917/2024
Referencia Normativa:	RD 327/2008, RD 615/2020

Competencia general

Emitir diagnósticos capilares estéticos y aplicar sus tratamientos correspondientes, previamente protocolizados, aplicando técnicas estéticas manuales, mecánicas, electro-estéticas, cosméticas, y otras, así como efectuando 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 organizan, desarrollan, promocionan y venden productos y servicios relacionados con la imagen personal.

Unidades de competencia

- UC2796_3:** ELABORAR PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES
- UC1261_3:** Realizar el diagnóstico y la prescripción de tratamientos capilares estéticos
- UC1262_3:** Aplicar tratamientos capilares estéticos
- UC0795_3:** GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en departamentos capilares estéticos de áreas de asesoramiento e imagen personal, en entidades de naturaleza privada, en pequeñas y medianas empresas tanto como autónomo como por cuenta ajena. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de servicios de Imagen Personal, en el subsector de peluquerías y centros capilares estéticos.

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 tratamientos capilares estéticos
- Especialistas en prótesis capilares
- Asesores de investigación y desarrollo de aparatos y productos de peluquería
- Directores de centros de peluquería
- Gerentes de salón de belleza

- Comerciales de productos y servicios de imagen personal
- Asesores de ventas de productos y servicios de imagen personal

Formación Asociada (480 horas)

Módulos Formativos

- MF2796_3:** PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES (90 horas)
- MF1261_3:** Diagnóstico 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)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

ELABORAR PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES

Nivel: 3

Código: UC2796_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Elaborar protocolos normalizados sobre aplicación de diagnóstico estético, describiendo detalladamente la manera de proceder, para garantizar el rigor técnico a la hora de llevarlo a cabo.

CR1.1 El procedimiento de recogida de información sobre la clientela se describe, proponiendo preguntas-tipo orientadas a conocer su situación estética a partir de la formulación de indicadores, además de sus datos personales, características, posibles alteraciones estéticas, e información referente a hábitos de vida, preparándose un informe técnico-tipo individualizado para el momento del diagnóstico.

CR1.2 Los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico se detallan, describiendo la sucesión de acciones a acometer y cómo implementarlas, así como normas de uso y parámetros de los equipos de diagnóstico, en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.

CR1.3 La propia preparación mediante uso de indumentaria específica, sistemas de autoprotección higiénica, ubicación respecto a la clientela y posiciones que garantizan la higiene postural para acometer las acciones propias del diagnóstico estético se describe teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

CR1.4 Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético se determinan, adecuándose a la técnica de observación, zona corporal, equipos y métodos que se vayan a emplear.

CR1.5 El proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético se detalla en función del objetivo, en cuanto a duración y forma de proceder en el análisis, contemplando la posibilidad de derivación a otros profesionales en caso de identificar posibles contraindicaciones en la aplicación de servicios o tratamientos.

CR1.6 El resultado del diagnóstico se establece, teniendo en cuenta la información obtenida para informar a la clientela y asesorar sobre el posible tratamiento, aplicación de técnica o servicio.

CR1.7 Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

RP2: Elaborar protocolos normalizados sobre la aplicación de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, detallando la manera de proceder al aplicarlas para garantizar la calidad, higiene y seguridad de los mismos.

CR2.1 El informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico se analiza especificando las zonas corporales a revisar previo a la intervención, asegurando que el

tratamiento o servicio a aplicar es compatible con su perfil, recordando solicitar el consentimiento informado acorde con el trabajo a realizar.

CR2.2 Las acciones de higiene, y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos se describen, garantizando la aplicación de la normativa en materia higiénica, según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.

CR2.3 Las pautas que garanticen la propia higiene postural, cuidado y protección al aplicar cada técnica, servicio o tratamiento se describen, garantizando la prevención de riesgos laborales.

CR2.4 Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos se determinan, adecuándose a la zona corporal implicada, equipos y métodos que se vayan a emplear.

CR2.5 Las posibles técnicas a utilizar (manuales, cosmetológicas, electroestéticas, térmicas, lumínicas, hidrotermales, otras) se detallan, en función de lo requerido en cada servicio y/o tratamiento y del objetivo sobre el que incidir, especificando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

CR2.6 Los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento se detallan, secuenciando el orden de actuación para cada una, maniobras o acciones requeridas, los productos e instrumentos de trabajo necesarios, número de sesiones, duración de las mismas, y frecuencia de aplicación, así como los procedimientos de gestión de residuos, si procede.

CR2.7 Las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para solicitar el traslado de la clientela a un centro sanitario si fuera necesario se detallan, concretando la secuencia de acciones a acometer.

CR2.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de servicios y/o tratamientos estéticos o hidrotermales se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

RP3: Elaborar protocolos normalizados sobre la comunicación y atención a la clientela, incidiendo en la calidad de la prestación de servicios estéticos y/o hidrotermales para su fidelización.

CR3.1 Las características del centro y el perfil de clientela se analizan, generando un contexto sobre el que elaborar el protocolo de comunicación respecto al tratamiento verbal a dar y los momentos de la interacción.

CR3.2 Los formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica se elaboran, proporcionando un modelo de intervención comunicativa en función del canal utilizado y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CR3.3 Las actitudes de amabilidad, empatía y asertividad que se esperan del profesional se describen mediante conductas comportamentales concretas, orientándose a detallar lo que supone un trato cordial hacia la clientela y la búsqueda de su fidelización.

CR3.4 Las normas de atención a la clientela se describen, contextualizándolas en función de los posibles canales de comunicación a utilizar: email, teléfono, redes sociales, otros, siguiendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CR3.5 La atención a la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se describen mediante frases-tipo e intervenciones concretas, teniendo en cuenta las habilidades comunicativas de escucha activa, claridad y precisión, siguiendo las pautas establecidas por la entidad y respetando la deontología profesional.

CR3.6 El aporte de explicaciones y argumentos a la clientela en relación con un posible diagnóstico, la recomendación de un tratamiento o servicio o el aporte de consejos de uso de

productos o técnicas fuera del centro se pauta de manera concreta, garantizando la comprensión y su puesta en práctica.

CR3.7 El trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias se detalla, concretando acciones y plazos, enfocándose a la satisfacción de la clientela.

CR3.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

RP4: Elaborar protocolos normalizados sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, analizando la actuación profesional para incidir en la mejora continua.

CR4.1 El recordatorio de análisis del contexto del centro previo a la elaboración del protocolo de comunicación se explicita, orientándolo a la identificación de áreas susceptibles de evaluación en cada uno de los posibles servicios o tratamientos.

CR4.2 El manual de calidad con la concreción de los estándares se elabora, incluyendo normas, procedimientos, plan de formación y registros, especificando en cada caso: qué, quién y cómo se ejecutan las acciones y el servicio.

CR4.3 Los cuestionarios de satisfacción a cumplimentar por la clientela se configuran para cada servicio o tratamiento susceptible de evaluación.

CR4.4 La intervención del profesional en los procesos de evaluación de la calidad de los servicios prestados se concreta, detallando en qué momentos acometerlos y de qué manera.

CR4.5 La invitación a la participación de la clientela en procesos de evaluación de la calidad del servicio mediante cuestionarios de satisfacción se concreta, especificando los momentos y procedimientos para su aplicación.

CR4.6 El mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos normalizados en cada actuación profesional se describe, disponiéndolo de manera accesible a los profesionales del centro, una vez elaborado.

CR4.7 El procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados ante la valoración de la calidad se proponen, adecuándose a las características del centro.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Aplicaciones informáticas. Plantillas-tipo.

Productos y resultados

Protocolos normalizados sobre aplicación de diagnóstico estético. Protocolos normalizados sobre aplicación de técnicas, tratamientos y programas de servicios estéticos y/o hidrotermales. Protocolos normalizados sobre comunicación y atención a la clientela. Protocolos normalizados sobre la valoración de la calidad del servicio estético prestado.

Información utilizada o generada

Manuales de atención a la clientela, de acogida, de comunicación y otros. Ejemplos de protocolos normalizados de diagnóstico, técnicas de tratamientos, programas de servicios estéticos e hidrotermales. Modelos de Ficha técnica de diagnóstico, de tratamiento, de historial estético, y seguimiento de la clientela. Modelos de Consentimiento informado. Manual de técnicas de higiene, desinfección y/o esterilización. Manual de Hidrología. Manual de Cosmetología. Manual de Anatomía. Láminas de anatomía. Bibliografía técnica especializada. Normativa vigente en materia de higiene de

espacios e instalaciones de estética. Documentación sobre normativa de seguridad para aparatos. Normativa medioambiental, en especial, la relativa a la producción y gestión de residuos. Normativa de calidad en centros de estética. Plan sobre prevención de riesgos laborales y pautas de higiene postural del profesional de la estética. Normativa en materia de prevención de riesgos laborales. Catálogos de instrumentos de desinfección y protección higiénica para profesionales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar el diagnóstico y la prescripción de tratamientos capilares estéticos

Nivel: 3

Código: UC1261_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Seguir los protocolos normalizados en la aplicación de diagnósticos capilares estéticos, adaptándolos a las características particulares de la clientela, para aportar en cada caso información individualizada sobre el estado capilar estético identificado.

CR1.1 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 útiles de trabajo que se emplean en el proceso de observación y obtención de datos, se comprueban, garantizando que estén limpios, desinfectados y/o esterilizados, ordenados y dispuestos para su utilización.

CR1.2 La clientela se acomoda, indicándole las posiciones que debe adoptar durante el proceso.

CR1.3 Las preguntas formuladas a lo largo de la entrevista con la clientela, de acuerdo al protocolo establecido sobre la obtención de información, se orientan a sus características, necesidades y demandas, registrándose los datos en la ficha individual de la clientela.

CR1.4 El cuero cabelludo y el tallo capilar se exploran estéticamente con los equipos de diagnóstico y con técnicas de observación, tacto, palpación y otras, identificando los síntomas de las posibles alteraciones estéticas, como deshidratación, grasa, caspa, alopecias, alteraciones estructurales, cromáticas y otras, reflejándolas en la ficha de la clientela.

CR1.5 El cuero cabelludo se observa en diferentes zonas al micro-visor, identificando la fase del ciclo piloso en la que se encuentra a partir de la comparación con los valores normales o de referencia.

CR1.6 Los datos obtenidos en la entrevista y en el análisis capilar estético se anotan en la ficha de la clientela, ordenados y clasificados según el tipo de alteración detectada en el tallo capilar y/o en el cuero cabelludo, así como los posibles factores físicos, emocionales y nutricionales que pueden afectar al origen de la alteración y a la selección del tratamiento.

CR1.7 Las posibles alteraciones capilares estéticas identificadas que requieran la intervención de otro profesional se reflejan, indicando la posibilidad de consulta a otros profesionales.

RP2: Identificar los cosméticos capilares estéticos existentes, caracterizando los mismos, así como sus efectos para estar en situación de prescribir el tratamiento capilar que mejor respuesta pueda dar al diagnóstico capilar emitido.

CR2.1 La función de los principios activos, excipiente, aditivos y correctores en cada producto se rememora, disponiendo de un conjunto de posibilidades sobre el que decidir el más conveniente.

CR2.2 Los extractos vegetales y aceites esenciales con efectos en alteraciones capilares se rememoran, identificando los más procedentes respecto al tratamiento a proponer.

CR2.3 Las vías y el grado de penetración de los posibles cosméticos en el cuero cabelludo y tallo del cabello se valoran como un aspecto del tratamiento a proponer.

CR2.4 Las formas de presentación de los cosméticos se identifican, reconociendo los productos que se alojan tras ellos.

CR2.5 Los efectos de los posibles cosméticos a seleccionar para el tratamiento sobre el cuero cabelludo y tallo capilar se identifican, orientándose al producto que mejor impacto pueda tener ante el diagnóstico emitido.

CR2.6 La forma de actuar de los principios activos contenidos en los cosméticos para alteraciones del cuero cabelludo se revisan, centrándose en los más afines al diagnóstico emitido.

RP3: Prescribir tratamientos capilares estéticos individualizados, basándose en diagnósticos previamente emitidos, para dar respuesta al estado capilar de la clientela.

CR3.1 La decisión sobre el tratamiento capilar estético a prescribir se concreta a partir de un análisis sobre el cuero cabelludo y sobre el tallo capilar.

CR3.2 La decisión sobre el tratamiento capilar estético a prescribir en casos post-traumáticos y post-quirúrgicos se supedita a circunstancias previamente informados por la clientela.

CR3.3 La prescripción del tratamiento capilar estético orientado al cuero cabelludo se concreta, describiendo las técnicas, aparatología (aparatos generadores de corrientes, vibradores entre otros) y productos a utilizar.

CR3.4 La prescripción del tratamiento capilar estético orientado al tallo capilar se concreta describiendo las técnicas, aparatología (secadores, generadores de aire), productos a utilizar y procesos químicos que sean necesarios.

RP4: Notificar a la clientela el diagnóstico capilar emitido, así como el tratamiento propuesto a partir del mismo, informándole con asertividad y empatía para darle a conocer su situación capilar estética y consiguiente intento de reparación o mejora.

CR4.1 El proceso de comunicación del diagnóstico capilar estético se acomete, atendiendo al protocolo establecido sobre este punto dentro del protocolo de aplicación de diagnósticos y asumiendo los principios de buenas prácticas.

CR4.2 La información a la clientela sobre su diagnóstico y tratamiento propuesto se transmite, utilizando un lenguaje sencillo y aclarando todas las dudas que pudieran surgir.

CR4.3 Las posibles sugerencias de la clientela sobre su diagnóstico se valoran, integrándolas cuando procedan, en el informe personal.

CR4.4 La información de la clientela sobre su diagnóstico se maneja, garantizando la confidencialidad y protección de sus datos.

CR4.5 Las posibles alteraciones que requieran tratamiento de otro profesional se explican con detalle, justificando a la clientela la decisión.

CR4.6 La propuesta de tratamiento capilar estético individualizada para la clientela se aporta, contemplando las especificaciones sobre su aplicación, el presupuesto y las condiciones de pago.

RP5: Cumplir los parámetros de garantía de calidad en la realización del diagnóstico capilar estético de manera rigurosa para garantizar una propuesta de tratamiento capaz de resolver una alteración estética o mejorarla.

CR5.1 La revisión de decisiones orientadas a la selección de productos que evidencien compromiso con el cuidado del medio ambiente en cuanto al formato de su cartónaje en la

presentación y reducción de plásticos en el envasado se chequea, visibilizando dichas decisiones.

CR5.2 El grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y el trato recibido se comprueba mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa del mismo, incidiendo con acciones de mejora donde corresponda.

CR5.3 La calidad del servicio se valora, comprobando el cumplimiento riguroso del protocolo de trabajo, el tiempo invertido y la existencia de una propuesta de tratamiento derivado del diagnóstico.

CR5.4 La documentación técnica personalizada asociada a la clientela, fruto de la aplicación del diagnóstico y prescripción de tratamiento se maneja, cumpliendo la normativa en materia de protección de datos.

CR5.5 El cumplimiento de normas de atención a la clientela en cuanto a comportamiento, respeto, amabilidad, responsabilidad y otros, se verifica, anotando las posibles incidencias, quejas o sugerencias que puedan aparecer durante el proceso.

CR5.6 Las medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de la clientela se contemplan cuando la evaluación del proceso resulta negativa en alguna de las fases.

Contexto profesional

Medios de producción

Modelos anatómicos. Equipos de diagnóstico capilar: lupa con luz, micro-cámara, micro-visor, luz de Wood, medidores de la hidratación, el sebo, el pH, la elasticidad cutánea, otros. Útiles: pinzas para sujetar el tallo capilar, probeta, cristales portadores, recipientes, peines, cepillos, espátula, pulverizador y otros. Productos y aparatos específicos para limpiar, desinfectar y/o esterilizar los útiles de trabajo. Sillón, taburete, carritos y armarios para equipos y útiles. Lencería: batas, capas, toallas, cintas, mascarillas, guantes. Materiales de un solo uso. Botiquín. Contenedores para materiales reciclables o contaminantes. Equipos informáticos: ordenador portátil o de sobremesa. Aplicaciones informáticas: procesador de textos.

Productos y resultados

Cumplimiento de protocolos normalizados sobre la aplicación de diagnósticos estéticos capilares. Identificación de los cosméticos capilares estéticos existentes. Prescripción de tratamientos capilares estéticos. Notificación de diagnóstico estético capilar emitido. Cumplimiento de parámetros de garantía de calidad en la realización del diagnóstico capilar estético.

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Aplicar tratamientos capilares estéticos

Nivel: 3

Código: UC1262_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar la propia indumentaria y zona de trabajo, así como aparatos, útiles y productos, garantizando su estado de funcionamiento e higiene para favorecer un uso seguro y eficaz en la aplicación del tratamiento capilar estético.

CR1.1 La indumentaria, higiene e imagen propia se examina, comprobando su estado en condiciones de cuidado y agrado.

CR1.2 La propia piel de las manos al utilizar productos químicos en los tratamientos se protege mediante guantes de un solo uso.

CR1.3 La sala o cabina se revisa, garantizando condiciones de seguridad e higiene, así como de temperatura, luz y ambiente acordes con el tratamiento a aplicar.

CR1.4 La aparatología, útiles de trabajo y productos se seleccionan en función del tratamiento a aplicar, atendiendo al protocolo establecido sobre la selección de tratamientos en función de la alteración diagnosticada.

CR1.5 Los útiles de trabajo se desinfectan/esterilizan con la aparatología y/o productos químicos necesarios, siguiendo las pautas establecidas en los protocolos de actuación.

CR1.6 Los equipos de tratamientos se comprueban, garantizando su desinfección, así como las condiciones de uso.

CR1.7 Las concentraciones y cantidades de los productos se calculan en función del tipo de alteración, sensibilidad de la clientela y las indicaciones del fabricante.

RP2: Aplicar técnicas cosméticas propias de los tratamientos capilares estéticos, según proceda para el cuero cabelludo y/o tallo capilar, empleando los productos requeridos para dar respuesta al diagnóstico previamente emitido.

CR2.1 Los productos cosméticos a utilizar en los tratamientos capilares (lociones, ampollas, peeling, entre otros) se seleccionan garantizando su compromiso con el cuidado del medio ambiente en cuanto al formato de su cartón en la presentación y la reducción de plásticos en el envasado.

CR2.2 La selección de productos cosméticos a utilizar en los tratamientos se acomete, atendiendo a un predominio de su naturaleza orgánica frente a componentes químicos, contribuyendo al cuidado de la salud de la clientela que los recibe y del medio ambiente.

CR2.3 Las técnicas cosméticas se aplican, atendiendo a los procedimientos descritos en el protocolo respecto a la preparación de los productos, la forma de aplicarlos, el orden de actuación, los tiempos de cada fase, y la aparatología necesaria.

CR2.4 Los productos cosméticos (lociones, ampollas, peeling, entre otros) se dosifican, ajustándolos según la necesidad de la alteración e indicaciones del fabricante.

CR2.5 El estado de posibles zonas post-traumáticas (cicatrices o alopecias por accidente de quemadura, enfermedad o cualquier otra casuística) y post-quirúrgicas (post trasplante capilar)

a tratar se observa, informando a la clientela de las sensaciones que va a percibir, así como de las posibles incidencias durante su aplicación que debe notificar, si aparecieran.

RP3: Utilizar técnicas electro-estéticas, manuales y térmicas, según proceda, así como procesos químicos, orientados a las alteraciones del cuero cabelludo y/o tallo capilar, empleando aparatología y útiles de trabajo para dar respuesta al diagnóstico previamente emitido.

CR3.1 La aparatología (alta frecuencia, diatermia, luz monocromática, entre otros) se aplica según las especificaciones del protocolo de trabajo, ajustando los parámetros de intensidad, distancia y tiempo de exposición a la finalidad del tratamiento, personalizándolo a la sensibilidad de la clientela, valorando y atendiendo sus observaciones durante el proceso.

CR3.2 La selección de productos a utilizar en el uso de procesos químicos se acomete, atendiendo a un predominio de su naturaleza orgánica frente a componentes químicos, contribuyendo al cuidado de la salud de la clientela que los recibe y del medio ambiente.

CR3.3 Los tratamientos químicos (rizados, alisados, permanentes, entre otros) se prueban en pequeña superficie del tallo capilar, previamente a la aplicación completa, garantizando la ausencia de reacciones adversas en la clientela, en pro de su seguridad.

CR3.4 Los tratamientos químicos con desprendimiento de vapor en su proceso (rizados, alisados, permanentes, entre otros) se aplican, utilizando gafas de protección ocular y mascarilla.

CR3.5 Las técnicas manuales (sortijillas u ondas al agua, entre otras) o térmicas (secador, plancha, entre otras) se aplican, ajustándose a las necesidades estéticas del tallo capilar.

CR3.6 La aplicación del tratamiento en zonas post-traumáticas (cicatrices o alopecias por accidente de quemadura, enfermedad o cualquier otra casuística) y post-quirúrgicas (post trasplante capilar) se sigue, personalizando el protocolo de trabajo, extremando las precauciones, registrando en la ficha de la clientela las incidencias surgidas durante el proceso y manteniéndola informada de la evolución del tratamiento.

CR3.7 Las maniobras de la técnica de masaje seleccionada, (circulatorio, relajante, entre otros) se ejecutan con presión y ritmo, siguiendo el orden, la dirección y el tiempo establecidos en el protocolo de trabajo, adaptándolo, a la respuesta particular de la clientela.

RP4: Recomendar a la clientela la actuación personal a seguir fuera del centro respecto al tratamiento capilar estético, aportando con rigurosidad pautas sobre los hábitos de higiene capilar y la utilización de productos cosméticos, para alcanzar los resultados propuestos.

CR4.1 Los cosméticos del tratamiento, así como la dosis y frecuencia de aplicación de los mismos fuera del centro se informan a la clientela, de manera clara y empática, pudiendo realizar una propuesta de venta de los productos a utilizar.

CR4.2 Las técnicas de masaje para la higiene del tallo capilar y cuero cabelludo, así como su frecuencia de aplicación se describen, aclarando posibles dudas al respecto que puedan surgir por parte de la clientela.

CR4.3 El seguimiento continuado se propone a la clientela, desarrollando una logística específica de citas, para la observación de la evolución de la alteración capilar hasta finalizar tratamiento.

RP5: Aplicar prótesis capilares, adaptándose a las características y circunstancias de la clientela, en condiciones de seguridad e higiene para mejorar su aspecto estético.

CR5.1 Las características de la prótesis capilar se detalla con medidas, forma, color, longitud del pelo, peculiaridades de la base de implantación, estilo, y otros, de acuerdo a las pautas establecidas en el encargo.

CR5.2 Los cosméticos para la limpieza y preparación de la prótesis capilar se seleccionan en función de la calidad del material de fabricación, tipo y estado del cuero cabelludo y tallo capilar.

CR5.3 La prótesis capilar se coloca, empleando las técnicas de manipulado y adaptaciones adecuadas a las características morfológicas de la clientela y de la zona de implantación.

CR5.4 Los procedimientos técnicos para la aplicación de prótesis capilar se ejecutan adecuándose a las medidas de la alopecia de la clientela y al tipo de adhesivo utilizado (líquidos, cintas de doble cara o clips), manejándolo de acuerdo a las normas de calidad y seguridad establecidas en el protocolo para la prestación de este servicio y normas de uso del fabricante.

CR5.5 Los cuidados de la prótesis capilar se informan a la clientela, contribuyendo a su mantenimiento y conservación.

CR5.6 La forma de aplicación de la prótesis capilar y en su caso, los medios para su fijación se describen a la clientela, garantizando su comprensión y capacidad para hacerlo de forma autónoma, aclarando las dudas que puedan surgir.

RP6: Valorar la calidad del servicio prestado en la aplicación de tratamientos capilares estéticos, a partir de datos procedentes del proceso, proponiendo medidas correctivas en caso de desviación del objetivo, para garantizar la satisfacción de la clientela.

CR6.1 Las pautas de uso de las instalaciones, útiles de trabajo, productos, manejo de los tiempos y resultados obtenidos se siguen, respetando los protocolos que determinan los usos en cada tipo de tratamiento.

CR6.2 Los resultados de las fases del tratamiento se valoran, haciendo el seguimiento de las sensaciones percibidas por la clientela y las reacciones cutáneas observadas, recogiendo las distorsiones respecto a los resultados esperados, y evaluando la evolución de una posible alteración.

CR6.3 El grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y al trato recibido se evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias.

CR6.4 Las normas de comportamiento, trato e interacción con la clientela se cumplen rigurosamente, evidenciando respeto, empatía y amabilidad y atendiendo a los protocolos de comunicación respecto al manejo de la información.

CR6.5 Las medidas correctoras orientadas a mejorar los servicios prestados y el grado de satisfacción de la clientela se implementan, cuando la evaluación del proceso resulta negativa en algunas de las fases, incidiendo en acciones de mejora.

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 de utensilios, e higienización de los accesorios e instalaciones. Productos antisépticos y desinfectantes. Útiles: pinzas separadoras, probetas, cuenco, peines, cepillos, espátulas, pulverizadores, otros. Lencería de la clientela: 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, microcámaras, microvisores, microscopio, otros. Aparatología: aparatos generadores de corrientes continua y corrientes variables, radiaciones electromagnéticas, secador, vibrador, otros. Cosméticos: mascarillas, emulsiones, lociones, ampollas, bálsamos, cremas, sueros, champús, acondicionadores, exfoliantes, productos de protección, productos 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. Aplicaciones informáticas: procesador de textos.

Productos y resultados

Preparación de la propia indumentaria, zona de trabajo, equipos, útiles necesarios y productos. Aplicación de técnicas cosméticas propias de los tratamientos capilares estéticos. Aplicación de técnicas electro-estéticas, manuales, térmicas y procesos químicos orientados a las alteraciones del cuero cabelludo y del tallo capilar. Recomendaciones a la clientela sobre la actuación personal a seguir fuera del centro respecto al tratamiento capilar estético. Aplicación de prótesis capilares. Valoración de la calidad del servicio prestado a partir de datos procedentes del proceso.

Información utilizada o generada

Bibliografía científico-técnica especializada en tratamientos capilares estéticos. Historial y fichas 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. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales. Cuestionarios para el control de calidad y atención al cliente. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental, en especial, la relativa a la producción y gestión de residuos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

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, para su posterior gestión, según la normativa de almacenamiento producción 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.

MÓDULO FORMATIVO 1

PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES

Nivel:	3
Código:	MF2796_3
Asociado a la UC:	UC2796_3 - ELABORAR PROTOCOLOS NORMALIZADOS SOBRE TRABAJOS DE ESTÉTICA Y/O HIDROTERMALES
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Confeccionar protocolos normalizados sobre aplicación de diagnósticos estéticos, describiendo detalladamente la manera de proceder al diagnosticar.

CE1.1 En un supuesto práctico de elaboración de protocolos normalizados para un centro de estética o hidrotermal, con una determinada clientela:

- Proponer preguntas-tipo orientadas a la clientela con intención de conocer su situación estética a partir de unos indicadores previamente establecidos.
- Describir una propuesta para recabar sus datos personales, características, posibles alteraciones estéticas, e información referente a hábitos de vida, profundizando en la estructuración de la información a recoger.
- Esbozar un informe técnico-tipo individualizado de cliente, para ser utilizado en el momento del diagnóstico.

CE1.2 Detallar los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos necesarios para el diagnóstico estético, describiendo la sucesión de acciones a acometer y cómo implementarlas, así como normas de uso y parámetros de los equipos a utilizar, en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.

CE1.3 Describir la preparación del profesional, previa a la aplicación de un diagnóstico estético, en cuanto a indumentaria, sistemas de autoprotección higiénica, ubicación respecto a la clientela y posiciones que garanticen la higiene postural, teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

CE1.4 Determinar las condiciones en que debe ser acomodada la clientela para someterse a un diagnóstico estético, en función de la técnica de observación, zona corporal, equipos y métodos a emplear.

CE1.5 Detallar procesos de observación de zonas corporales específicas a diagnosticar desde el punto de vista estético, considerando el objetivo, concretando la duración y forma de proceder en el análisis.

CE1.6 Especificar posibles situaciones de propuesta de derivación a otros profesionales al aplicar diagnósticos estéticos, aludiendo a contraindicaciones que pudieran producirse en la aplicación de servicios o tratamientos.

CE1.7 Enumerar parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de un diagnóstico estético, formulando indicadores de verificación de fácil comprensión.

C2: Confeccionar protocolos normalizados sobre la aplicación de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, detallando la manera de proceder al aplicarlos.

CE2.1 Describir el procedimiento de actuación previo a la aplicación de un servicio o tratamiento, ante un informe individualizado de la clientela con un diagnóstico estético, asegurando que es compatible con su perfil, y solicitando el consentimiento informado.

CE2.2 En un supuesto práctico de elaboración de un protocolo normalizado sobre la aplicación de un servicio, en relación a la preparación previa al mismo:

- Describir las acciones de higiene, y desinfección de las instalaciones garantizando la aplicación de la normativa en materia higiénica.
- Describir las acciones de esterilización de los instrumentos de trabajo según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.
- Describir la preparación de equipos atendiendo a las instrucciones del fabricante, según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.

CE2.3 Describir pautas de higiene postural, cuidado y protección a seguir por el profesional que aplica tratamientos o servicios, garantizando la prevención de riesgos laborales.

CE2.4 Ejemplificar la manera de redactar en un protocolo normalizado las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que aplicar un servicio estético y/o hidrotermal, adecuándose a la zona corporal implicada, equipos y métodos que se vayan a emplear.

CE2.5 En un supuesto práctico de elaboración de un protocolo normalizado sobre las técnicas a utilizar en un determinado servicio o tratamiento, ante un objetivo concreto:

- Especificar las indicaciones, precauciones y contraindicaciones en el caso de un tratamiento con técnica manual, cosmetológica, electroestética, térmica, lumínica y/o hidrotermal.
- Secuenciar los pasos a seguir, especificando el orden de actuación para cada maniobra o acción requerida.
- Concretar los productos e instrumentos de trabajo necesarios, número de sesiones, duración de las mismas, y frecuencia de aplicación, a modo de información contenida en un protocolo.
- Describir las acciones propias a acometer relativas a gestión de residuos, como finalización de un protocolo de actuación.

CE2.6 Describir pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas en la aplicación de un servicio o tratamiento, así como las medidas para solicitar el traslado de la clientela a un centro sanitario si fuera necesario, concretando la secuencia de acciones a acometer.

CE2.7 Enumerar posibles parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de servicios y/o tratamientos, formulándolos como indicadores de verificación de fácil comprensión.

C3: Confeccionar protocolos normalizados sobre la comunicación y atención a clientela en centros de estética o hidrotermales, incidiendo en la calidad de la prestación de servicios para su fidelización.

CE3.1 Especificar la necesidad de analizar las características del centro y el perfil de clientela como paso previo a la elaboración de un protocolo de comunicación.

CE3.2 Elaborar formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica, proporcionando un modelo de intervención comunicativa en función del canal utilizado y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CE3.3 Describir posibles actitudes de amabilidad, empatía y asertividad que se esperan de un profesional en un centro de estética o hidrotermal, como aspecto a considerar en un protocolo de actuación profesional.

CE3.4 En un supuesto práctico de elaboración de un protocolo normalizado sobre la comunicación y atención a clientela en centros de estética o hidrotermal:

- Describir posibles normas de atención a la clientela, contextualizándolas en función de los posibles canales de comunicación a utilizar: email, teléfono, redes sociales, otros, siguiendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- Describir la atención a la clientela a ofrecer en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida, mediante frases-tipo e intervenciones concretas.
- Describir pautas de actuación para el aporte de explicaciones y argumentos a la clientela en relación con un posible diagnóstico, la recomendación de un tratamiento o servicio o el aporte de consejos de uso de productos o técnicas fuera del centro, de manera concreta, garantizando la comprensión y su puesta en práctica.
- Detallar el trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias, concretando acciones y plazos, enfocándose a la satisfacción de la clientela.

CE3.5 Enumerar, como parte de un posible protocolo normalizado de intervención comunicativa, parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

C4: Confeccionar protocolos normalizados sobre valoración de la calidad del servicio estético prestado, describiendo la actuación profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de elaboración de protocolo normalizado sobre la valoración de un servicio estético o hidrotermal realizado, para una determinada clientela:

- Explicitar como información inicial del protocolo la necesidad de analizar el contexto del centro orientándolo a la identificación de áreas susceptibles de evaluación.
- Concretar la intervención del profesional en los procesos de evaluación de la calidad del servicio, detallando en qué momentos intervenir y de qué manera.

CE4.2 Elaborar un manual de calidad de un servicio prestado en un centro de estética o hidrotermal, con la concreción de estándares, incluyendo normas, procedimientos, plan de formación y registros, especificando en cada caso: qué, quién y cómo se ejecutan las acciones propias del servicio.

CE4.3 Configurar cuestionarios de satisfacción a cumplimentar por clientela de un centro estético o hidrotermal orientado a un servicio susceptible de evaluación.

CE4.4 Describir como parte de un protocolo normalizado, el modo de implicación de la clientela en procesos de evaluación de la calidad de un servicio mediante cuestionarios de satisfacción, especificando los momentos y procedimientos para su aplicación.

CE4.5 Detallar el mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos normalizados en cada actuación profesional de un centro de estética o hidrotermal.

CE4.6 Describir el procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados en un centro de estética o hidrotermal ante la valoración de la calidad, como texto para incorporar en un protocolo normalizado.

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

C1 respecto a CE1.1; C2 respecto a CE2.2 y CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Contenidos

1 Protocolos en los centros de estética y/o hidrotermales

Motivos de la existencia de protocolos normalizados. Formato, objetivos y alcance de un protocolo.

Tipos de protocolos: normalizados y personalizados. Ámbito de aplicación de los protocolos.

Documentos de referencia para la elaboración de protocolos (manuales, fichas técnicas, normativas, otros). Procedimientos de difusión, uso y manejo del protocolo.

2 Contenido de un protocolo normalizado relativo a trabajos de estética y/o hidrotermal

Medidas a observar, previas a la ejecución de la actividad. Preparación del material. Preparación del profesional. Preparación de la clientela. Ejecución del servicio o tratamiento. Evaluación del servicio o tratamiento.

3 Elaboración de protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermal

Fases de elaboración del protocolo. Equipo de trabajo. Revisión documental previa a la elaboración del protocolo. Determinación de fecha de elaboración y de revisión del protocolo. Apartados a tratar. Revisión y verificación del protocolo.

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:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de protocolos normalizados sobre trabajos de estética e hidrotermales, que se acreditará simultáneamente mediante las dos 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 2

Diagnóstico de alteraciones capilares estéticas

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Desarrollar técnicas de aplicación de protocolos normalizados sobre diagnósticos capilares estéticos, adaptándolos a las características de posible clientela.

CE1.1 Comprobar el estado de uso de equipos para el diagnóstico como lupa, micro-cámara, medidores del sebo y del grado de hidratación, microscopio, micro-visor, así como los útiles de trabajo a utilizar en el proceso de observación y obtención de datos, garantizando que estén limpios, desinfectados, ordenados y dispuestos para su uso.

CE1.2 En un supuesto práctico de contacto inicial con posible clientela, orientándose a la realización de un diagnóstico capilar estético ante alteraciones evidentes:

- Acomodar a la clientela, indicándoles la posición que debe adoptar durante el proceso.
- Mantener entrevista individualizada con posible clientela, haciendo preguntas orientadas a la obtención de información sobre sus características, necesidades y demandas.
- Registrar los datos obtenidos de la entrevista en una ficha individual de la clientela, detallando la información relevante para el diagnóstico.

CE1.3 En un supuesto práctico de actuación con clientela con alteración capilar estética, aplicando un diagnóstico:

- Personalizar el proceso, adaptándolo a la alteración correspondiente.
- Determinar el uso de técnicas de observación a utilizar en el caso particular, decidiendo si alguna de ellas debe ser sustituida o eliminada.

CE1.4 En un supuesto práctico de actuación en un diagnóstico capilar estético donde existen alteraciones:

- Explorar estéticamente el cuero cabelludo y el tallo capilar con los equipos de diagnóstico y con técnicas de observación, tacto, palpación, identificando los síntomas de las posibles alteraciones estéticas, como deshidratación, grasa, caspa, alopecias, alteraciones estructurales, cromáticas y otras, reflejándolas en una ficha de cliente.
- Observar bulbos pilosos al micro-visor, identificando la fase del ciclo piloso en la que se encuentra a partir de la comparación con los valores normales o de referencia.

CE1.5 Describir el procedimiento de cumplimentación de ficha de la clientela a partir de posibles datos obtenidos de entrevista, aludiendo a posibles factores físicos, emocionales y nutricionales que pudieran afectar al origen de la alteración y a la selección del tratamiento.

CE1.6 Describir el procedimiento para reflejar de manera explícita en una ficha de la clientela, la recomendación de consulta a otro profesional ante posibles alteraciones capilares identificadas.

C2: Desarrollar estrategias para seleccionar cosméticos capilares, relacionando su composición con las indicaciones sobre las diferentes alteraciones estéticas del cuero cabelludo y tallo capilar.

CE2.1 Especificar la función de los principios activos, excipiente, aditivos y correctores en los cosméticos, considerando su implicación a la hora de prescribir un tratamiento.

CE2.2 Identificar las características y funciones de las sustancias en la elaboración de un cosmético capilar.

CE2.3 Especificar los extractos vegetales y los aceites esenciales, especificando los efectos en alteraciones capilares.

CE2.4 Identificar las vías y el grado de penetración de los cosméticos, concretándolo para el cuero cabelludo y tallo capilar.

CE2.5 Caracterizar las formas de presentación de los cosméticos generando una tipología de los existentes comercializados.

CE2.6 En un supuesto práctico de alteración capilar dada, derivada de un diagnóstico capilar estético concreto:

- Justificar la elección de un cosmético propuesto, concretando las razones.
- Establecer los efectos de los productos seleccionados sobre la fibra capilar.

C3: Desarrollar estrategias para la prescripción de tratamientos capilares estéticos, basándose en diagnósticos previamente emitidos.

CE3.1 En un supuesto práctico de aplicación de diagnóstico capilar estético a clientela, donde se evidencian alteraciones:

- Analizar globalmente las conclusiones derivadas del diagnóstico realizado, orientándolas a la emisión de un posible tratamiento reparador capilar.
- Decidir si la prescripción del tratamiento se debe orientar al cuero cabelludo, al tallo capilar o a ambos, basándose en el diagnóstico realizado.

CE3.2 Determinar si es posible aplicar tratamientos capilares estéticos ante situaciones post-traumáticas y/o post-quirúrgicas (cicatrices y alopecias por accidente de quemadura, enfermedad o cualquier otra causa o post-transplante capilar, entre otros).

CE3.3 Concretar una posible prescripción de tratamiento capilar estético orientado al cuero cabelludo, describiendo las técnicas, aparatos (generadores de corrientes, vibradores entre otros) y productos a utilizar.

CE3.4 Concretar una posible prescripción de tratamiento capilar estético orientado al tallo capilar describiendo las técnicas, aparatos (secadores, difusores, entre otros), productos a utilizar y procesos químicos que sean necesarios.

C4: Desarrollar técnicas de comunicación con posible clientela, informando sobre diagnósticos capilares estéticos emitidos y consiguientes tratamientos, evidenciando asertividad y empatía.

CE4.1 En un supuesto práctico de comunicación a clientela de su diagnóstico capilar estético:

- Utilizar un lenguaje sencillo, garantizando la comprensión del mensaje por parte de la clientela.
- Aclarar dudas surgidas por su parte, matizando cuestiones sobre el diagnóstico emitido.

CE4.2 Describir el procedimiento de comunicación a la clientela de un posible tratamiento ante un diagnóstico emitido, garantizando la confidencialidad y protección de sus datos.

CE4.3 Exponer posibles alteraciones capilares sobre las cuales se deba recomendar acudir a otros profesionales, así como las razones que lo justifiquen.

CE4.4 Aportar posibles tratamientos capilares estéticos asociados a diagnósticos dados, contemplando especificaciones sobre su aplicación, presupuesto y posibles condiciones de pago.

C5: Desarrollar estrategias orientadas al cumplimiento de parámetros de calidad en la realización de diagnósticos capilares estéticos buscando el rigor en la actuación.

CE5.1 Detallar buenas prácticas en la descripción de protocolos para la aplicación de diagnósticos capilares estéticos, en relación a instalaciones, uso de los útiles de trabajo y manejo de productos cosméticos, garantizando la propia seguridad ante los riesgos laborales y protegiendo el medio ambiente en las prácticas acometidas.

CE5.2 Detallar posibles decisiones orientadas a la selección de productos a utilizar en los tratamientos concretando un cumplimiento de compromisos con el cuidado del medio ambiente.

CE5.3 Describir el procedimiento de comprobación del grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y el trato recibido en la aplicación de diagnósticos y tratamientos capilares estéticos mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa del mismo.

CE5.4 En un supuesto práctico de valoración de la calidad del servicio prestado en la aplicación de un diagnóstico capilar, tomando como referencia el protocolo para ello:

- Comprobar el cumplimiento del protocolo de trabajo, evidenciando rigurosidad en el desarrollo del proceso.
- Comprobar el tiempo invertido en la aplicación del diagnóstico, considerando una alteración-tipo.
- Verificar la existencia de una propuesta de tratamiento derivado del diagnóstico, evidenciando la coherencia entre ambos.

CE5.5 Revisar documentación técnica asociada a clientela, fruto de la aplicación de diagnósticos y prescripción de tratamientos, verificando el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

CE5.6 En un supuesto práctico de valoración de la calidad del servicio prestado en la aplicación de un diagnóstico capilar, tomando como referencia el trato prestado a la clientela:

- Evaluar el cumplimiento de normas de atención a la clientela en cuanto a comportamiento, respeto, amabilidad, responsabilidad, anotando las posibles incidencias, quejas o sugerencias que puedan aparecer durante el proceso.
- Proponer posibles medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de la clientela.

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

C1 respecto a CE1.2, CE1.3, CE1.4; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.1; C5 respecto a CE5.4 y CE5.6.

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 la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.
Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Contenidos

1 Tallo del cabello y cuero cabelludo

Anatomía y fisiología del cuero cabelludo. Anatomía y fisiología del tallo capilar. El órgano cutáneo: estructura y funciones. Anexos cutáneos: tipos y funciones. El pelo: estructura, funciones, tipos, propiedades, otros. Ciclo piloso. Tipos de cabello: descripción y clasificación. Relación con los fototipos cutáneos. Anatomía y fisiología de las principales estructuras de la cabeza: huesos, músculos, irrigación e inervación relacionados con sus funciones. Alteraciones capilares y dérmicas que requieren estudio por parte de otros profesionales.

2 Alteraciones del tallo capilar y cuero cabelludo con repercusión estética

Descripción, signos y síntomas. Naturaleza de las alteraciones: estructurales, cromáticas, de la cantidad (alopecias e hipertrichosis), de la secreción (hiperhidrosis y seborrea). Alteraciones en la queratinización: caspa y dermatitis seborreica. Otras alteraciones estéticas del cuero cabelludo. Alteraciones del ciclo piloso con repercusión estética. Alteraciones psicológicas y trastornos capilares con repercusión estética. Zonas post traumáticas (cicatrices o alopecias por accidente de quemadura, enfermedad o cualquier otra casuística) y post-quirúrgicas (post trasplante capilar).

3 Protocolos sobre el diagnóstico estético capilar

Proceso de diagnóstico capilar estético: elementos, secuenciación, temporalización, medios técnicos y equipos, evaluación. La entrevista con clientes: modelos. Documentación generada de la clientela: Ficha técnica e historial, consentimiento informado. La protección de datos personales y la imagen. Derivación a otros profesionales. Descripción de procesos de diagnóstico capilar. Elaboración de protocolos de diagnóstico capilar. Técnicas de diagnóstico capilar. El diagnóstico de "visu". Equipos y medios diagnósticos capilares estéticos. Deontología profesional sobre imagen personal.

4 Elaboración y presentación de propuestas de tratamientos capilares estéticos

Propuesta de tratamiento: definición, estructura y apartados. Pautas de elaboración. Técnicas de comunicación con la clientela. Métodos para la presentación de tratamientos capilares.

5 Cosmetología capilar

Componentes de los cosméticos: principios activos, excipiente, aditivos y correctores. Sustancias utilizadas en la elaboración de un cosmético. Fitoterapia y fitocosmética: extractos vegetales y aceites esenciales. Vías y grado de penetración de los cosméticos en la piel y en el pelo. Formas de presentación de los cosméticos. Efectos de los cosméticos sobre la fibra capilar. Principios activos de los cosméticos para alteraciones del cuero cabelludo. Principios activos de nueva generación.

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:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de diagnósticos y prescripciones de tratamientos capilares estéticos, que se acreditará mediante 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 5 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

Aplicación de tratamientos capilares estéticos

Nivel:	3
Código:	MF1262_3
Asociado a la UC:	UC1262_3 - Aplicar tratamientos capilares estéticos
Duración (horas):	150
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir procedimientos de preparación de la propia indumentaria y zona de trabajo en la aplicación de tratamientos capilares, así como de los aparatos, útiles y productos, garantizando su estado de funcionamiento e higiene.

CE1.1 Describir el procedimiento de preparación a seguir de la propia indumentaria de trabajo, higiene e imagen, garantizando su estado en condiciones de cuidado y agrado.

CE1.2 Describir el procedimiento de protección de las propias manos al utilizar productos químicos en los tratamientos capilares estéticos, basándose en la utilización de guantes y mascarilla de un solo uso.

CE1.3 Describir el procedimiento de revisión de la sala o cabina, garantizando condiciones de seguridad e higiene, así como de temperatura, luz y ambiente acordes con el tratamiento a aplicar.

CE1.4 Describir los criterios de selección de la aparatología, útiles de trabajo y productos a utilizar en los diferentes tratamientos capilares estéticos, tomando como referencia protocolos sobre ello.

CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de tratamiento capilar estético, considerando la fase de preparación antes de la propia aplicación:

- Desinfectar los útiles de trabajo utilizando la aparatología y/o productos químicos necesarios, siguiendo las pautas establecidas en los protocolos de actuación.
- Comprobar los equipos de tratamientos, garantizando su desinfección, así como las condiciones de uso.
- Calcular concentraciones y cantidades de los productos a utilizar basándose en el tipo de alteración, sensibilidad de la clientela e indicaciones del fabricante.

C2: Evidenciar dominio en el uso de técnicas cosméticas propias de los tratamientos capilares estéticos, según proceda para el cuero cabelludo y/o tallo capilar, empleando los productos requeridos según diagnóstico previo.

CE2.1 Expresar criterios de selección de productos cosméticos (lociones, ampollas, peeling, entre otros) garantizando su compromiso con el cuidado del medio ambiente.

CE2.2 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas cosméticas, atendiendo a protocolos de actuación para ello:

- Preparar los productos anticipándose a su aplicación.
- Aplicarlos siguiendo los criterios en cuanto a forma de actuación, tiempos de exposición, sucesión de fases y aparatología necesaria.

CE2.3 Exponer criterios de dosificación de los productos cosméticos considerando el uso de lociones, ampollas y peeling.

CE2.4 Describir el procedimiento de actuación ante zonas post-traumáticas (cicatrices o alopecias por accidente de quemadura, enfermedad o cualquier otra casuística) y post-quirúrgicas (post trasplante capilar) a tratar, informando a la clientela de las sensaciones que van a percibir, así como de las posibles incidencias durante su aplicación, que deben notificar, si aparecieran.

C3: Evidenciar dominio en el uso de técnicas electro-estéticas, manuales y térmicas, así como en el manejo de procesos químicos, orientados a las alteraciones del cuero cabelludo y/o tallo capilar, empleando la aparatología y útiles de trabajo necesarios.

CE3.1 En un supuesto práctico de aplicación de tratamientos, utilizando aparatología:

- Aplicar radiofrecuencia según las especificaciones del protocolo de trabajo, ajustando los parámetros de intensidad, distancia y tiempo de exposición a la finalidad del tratamiento, personalizándolo a la sensibilidad de la clientela, valorando y atendiendo sus observaciones durante el proceso.

- Aplicar diatermia según las especificaciones del protocolo de trabajo, ajustando los parámetros de intensidad, distancia y tiempo de exposición a la finalidad del tratamiento, personalizándolo a la sensibilidad de la clientela, valorando y atendiendo sus observaciones durante el proceso.

CE3.2 Describir los criterios de uso de aparatología como alta frecuencia, diatermia y luz monocromática en los tratamientos capilares estéticos, manteniendo los parámetros de aplicación y medidas de seguridad.

CE3.3 Describir criterios de selección de productos a utilizar en el uso de procesos químicos atendiendo al cuidado de la salud de la clientela que los recibe y del medio ambiente.

CE3.4 Describir las medidas de seguridad a seguir ante la aplicación de tratamientos químicos, garantizando la ausencia de reacciones adversas en la clientela, en pro de su seguridad.

CE3.5 Describir el procedimiento de protección a seguir en la aplicación de tratamientos químicos con desprendimiento de vapor en su proceso (rizados, alisados, permanentes, entre otros) utilizando gafas de protección ocular.

CE3.6 En un supuesto práctico de aplicación de tratamientos capilares estéticos con requerimiento de diferentes técnicas:

- Utilizar sortijillas y ondas al agua como técnica manual, ajustándose a las necesidades estéticas del tallo capilar.

- Utilizar el secador y la plancha como técnica térmica, ajustándose a las necesidades estéticas del tallo capilar.

- Ejecutar las maniobras de la técnica de masaje seleccionada con presión y ritmo, siguiendo el orden, la dirección y el tiempo establecidos en el protocolo de trabajo, adaptándolo a la respuesta particular de la clientela implicada.

C4: Desarrollar técnicas de comunicación orientadas a la recomendación, de posible actuación personal a seguir fuera del centro respecto al uso de tratamientos capilares estéticos, aportando con rigurosidad pautas sobre los hábitos de higiene capilar y la utilización de productos cosméticos.

CE4.1 Generar argumentos orientados a informar a posible clientela sobre dosis y frecuencia de aplicación de posibles cosméticos vinculados al uso de tratamientos, de forma clara y precisa, pudiendo completarse con propuesta de venta de los productos a utilizar.

CE4.2 Describir las técnicas de masaje para la higiene del tallo capilar y cuero cabelludo, así como su frecuencia de aplicación en diferentes tratamientos capilares.

CE4.3 Generar propuestas de seguimiento continuado de posibles tratamientos capilares, detallando posible logística de citas.

C5: Desarrollar técnicas de aplicación de prótesis capilares con precisión, adaptándose a las características y circunstancias de cada caso, en condiciones de seguridad e higiene.

CE5.1 Detallar las características que se deben considerar de una prótesis antes de su aplicación concretándose mediante medidas, forma, color, longitud del pelo, peculiaridades de la base de implantación, estilo, de quien la vaya a recibir.

CE5.2 Determinar los criterios de selección de los cosméticos a utilizar para la limpieza y preparación de prótesis capilares a implantar, basándose en la calidad del material de fabricación, tipo y estado del cuero cabelludo y tallo capilar.

CE5.3 En un supuesto práctico de aplicación de prótesis capilar, atendiendo a necesidades concretas:

- Aplicar la prótesis, empleando las técnicas de manipulado y adaptaciones adecuadas a las características morfológicas de la zona de implantación.
- Ejecutar los procedimientos técnicos para la aplicación de la prótesis capilar, adecuándose a las medidas de la alopecia y al tipo de adhesivo a utilizar (líquidos, cintas de doble cara o clips), manejándolo de acuerdo a las normas de calidad y seguridad establecidas en el protocolo y a las normas de uso del fabricante.

CE5.4 En un supuesto práctico de atender a clientela con implante capilar, en relación con la información a transmitir:

- Informar sobre los cuidados de la prótesis capilar, contribuyendo a su mantenimiento y conservación.
- Explicar a la clientela la forma de aplicación de la prótesis y en su caso, los medios para su fijación, garantizando su comprensión y capacidad para hacerlo de forma autónoma, aclarando las dudas que puedan surgir.

C6: Desarrollar técnicas de valoración de servicios relativos a aplicación de tratamientos capilares estéticos, proponiendo medidas correctivas en caso de desviación del objetivo.

CE6.1 En un supuesto práctico de aplicación de tratamientos capilares estéticos, atendiendo a la calidad del servicio:

- Verificar que se cumplen los protocolos en cuanto al uso de las instalaciones, de útiles de trabajo y productos, identificando posibles desviaciones.
- Verificar que se cumplen los protocolos en el manejo de los tiempos en las acciones de trabajo, detectando posibles incumplimientos.
- Verificar que se cumplen los protocolos en cuanto al resultado obtenido tras la aplicación del tratamiento, atendiendo a la ficha técnica según el caso.

CE6.2 En un supuesto práctico de valoración de un servicio relativo a aplicación de tratamiento capilar estético:

- Valorar el resultado de cada fase de trabajo, haciendo el seguimiento de las sensaciones percibidas por la clientela y las reacciones cutáneas observadas, recogiendo las distorsiones respecto a los resultados esperados, y evaluando la evolución de una posible alteración.

- Valorar el cumplimiento de las normas de comportamiento, trato e interacción con la clientela verificando respeto, empatía y amabilidad y atendiendo a los protocolos de comunicación respecto al manejo de la información.

CE6.3 Describir el procedimiento de evaluación del grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y al trato recibido mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.

CE6.4 Detallar situaciones que hagan necesarias las medidas correctoras orientadas a mejorar los servicios prestados y el grado de satisfacción de la clientela, cuando la evaluación del proceso resulta negativa en algunas de las fases, incidiendo en acciones de mejora.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1 y CE3.6; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4 y C6 respecto a CE6.1 y CE6.2.

Otras Capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Velar por la propia protección en las actividades desarrolladas.

Poner en marcha las medidas de seguridad que garanticen la autoprotección ante riesgos que puedan afectar a la propia salud en el entorno laboral.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Contenidos

1 Higiene y gestión de indumentaria, instalaciones, aparatología y útiles de trabajo en tratamientos capilares estéticos

Higiene capilar. Aplicación de medidas higiénicas. Preparación de instalaciones de estética capilar. Preparación de equipos y útiles de trabajo de estética capilar. Procedimientos de seguridad e higiene sobre equipos y útiles de trabajo de estética capilar. Higiene, desinfección, esterilización, antiséptico. Medios y técnicas para la higiene, desinfección de equipos y útiles usados en los tratamientos capilares. Criterios para la selección de las técnicas de higiene, desinfección.

2 Uso y dominio de las técnicas cosméticas

Técnicas cosméticas: concepto, composición, principios activos, formas cosméticas. Clasificación de los cosméticos capilares. Activos cosméticos. Formas cosméticas. Mecanismos de actuación. Criterios de selección de técnicas cosméticas. Cosméticos utilizados en los tratamientos capilares: higiene, mantenimiento y protección. Valor ecológico de los productos capilares estéticos. Preparación y aplicación de cosméticos.

3 Técnicas electro-estéticas, manuales y térmicas

Fitocosmética y aromaterapia en los tratamientos capilares. Técnicas mecánicas en los tratamientos capilares: efectos fisiológicos, indicaciones precauciones y contraindicaciones. Clasificación de las técnicas manuales de aplicación en la zona capilar: masaje, drenaje linfático, masajes por presión, vibradores, otros. Maniobras y efectos. Técnicas electroestéticas: Tipos de técnicas: vaporizadores, corrientes eléctricas continua o galvánica y variables de media y alta

frecuencia, otros. Radiaciones electromagnéticas: infrarrojos, ultravioleta, láser, LED, otros. Técnicas termoterápicas: Tipos de técnicas: vapor y calor seco. Procesos químicos sobre el tallo capilar. Criterios de selección de las diferentes técnicas. Características, normas de uso, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones de las técnicas. Criterios de selección según las diferentes alteraciones capilares estéticas.

4 Información y asesoramiento técnico sobre tratamientos capilares estéticos

Técnica de comunicación y orientación a la clientela de estética capilar. Pautas de aplicación de cosméticos en domicilio. Técnicas de asesoramiento sobre automasaje capilar. Técnica de asesoramiento para el cuidado capilar. Técnica de asesoramiento sobre prótesis capilar.

5 Prótesis capilares

Tipos de prótesis y clasificación. Toma de medidas para prótesis capilar. Métodos de mantenimiento útiles y cosméticos. Métodos de preparación de la piel para aplicación de prótesis capilar. Métodos de aplicación y adaptación.

6 Técnicas de valoración de servicios

Criterios de calidad, seguimiento y evaluación. Métodos para la recogida de información. Análisis e interpretación de la información. Medidas para corregir desviaciones de los resultados estimados. Calidad en los procesos de tratamientos capilares estéticos. Parámetros que definen la calidad del servicio. Normas de calidad. Evaluación del grado de satisfacción de la clientela. La seguridad e higiene como factor determinante en la calidad de la prestación de servicios de tratamientos capilares. Gestión de residuos. Buenas prácticas en relación al cuidado del medio ambiente: selección de productos. Autoprotección en la aplicación de tratamientos capilares estéticos: manejo del riesgo laboral.

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:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de tratamientos capilares estéticos, que se acreditará mediante 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 5 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

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 m² 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.