

nicas de adaptación y acabado de calotas. Productos y técnicas de maquillaje de calotas. Cuidados de la piel posteriores a la aplicación de calotas. Seguridad e higiene en los procesos de obtención y aplicación de calotas.

#### **6. Técnicas de aplicación de pelucas, postizos, y extensiones para la caracterización de personajes**

Clasificación de pelucas y postizos. Peinado y preparación de pelucas y postizos. Colocación y adaptación de postizos. Cuidados, mantenimiento y conservación de pelucas y postizos. Extensiones: Clasificación de extensiones según el tipo de unión al cabello natural. Medios técnicos y productos para la aplicación y eliminación de extensiones. Técnicas de aplicación de extensiones: indicaciones, precauciones y contraindicaciones. Cuidados de las extensiones. Seguridad e higiene en estos procesos.

#### **7. Procesos técnicos de retoques de caracterización**

Características de los retoques y cambios en cada medio artístico: artes y actividades escénicas, cine, televisión, otros. Identificación y clasificación de los retoques o cambios. Temporalización de los retoques y cambios de los diferentes personajes. Selección de técnicas productos y materiales. Fichas de control de retoques de caracterización.

#### **8. Métodos para retirar los elementos, productos y cosméticos de caracterización**

Preparación de los productos y medios. Preparación del intérprete.

Técnicas para retirar prótesis cutáneas, capilares y pilosas. Técnicas para retirar pelucas, postizos y extensiones. Técnicas de desmaquillaje de la piel y arreglo del pelo.

Métodos y cuidados de la piel posteriores a la retirada de elementos de caracterización. Seguridad e higiene en estos procesos.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

- Taller de caracterización de 90 m<sup>2</sup>.

##### **Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la caracterización de personajes y los efectos especiales de maquillaje, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

### **ANEXO CCCXCVII**

#### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS**

**Familia Profesional: Imagen Personal**

**Nivel: 3**

**Código: IMP397\_3**

##### **Competencia general:**

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

##### **Unidades de competencia:**

**UC1261\_3:** Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos.

**UC1262\_3:** Realizar tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene.

**UC0795\_3:** Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal.

**UC0352\_2:** Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal.

#### **Entorno profesional:**

##### **Ámbito profesional:**

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

##### **Sectores productivos:**

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

##### **Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:**

Demostrador de productos y aparatos de peluquería.

Especialista en tratamientos capilares estéticos.

Director de centros de peluquería.

Responsable/encargado del departamento de tratamientos capilares en peluquerías, clínicas o en centros de estética capilar.

Especialista en prótesis capilares.

Asesor de investigación y desarrollo de aparatos y productos de peluquería.

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

#### **Formación asociada: (390 horas)**

##### **Módulos Formativos**

**MF1261\_3:** Diagnóstico y protocolos de alteraciones capilares estéticas. (120 horas)

**MF1262\_3:** Aplicación de tratamientos capilares estéticos. (150 horas)

**MF0795\_3:** Dirección y gestión de empresas de imagen personal. (60 horas)

**MF0352\_2:** Asesoramiento y venta de productos y servicios para la Imagen Personal. (60 horas)

#### **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR EL DIAGNÓSTICO Y DISEÑAR TRATAMIENTOS CAPILARES ESTÉTICOS**

**Nivel: 3**

**Código: UC1261\_3**

##### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR2.1 Los equipos para el diagnóstico como lupa, microcámara, medidores del sebo y del grado de hidratación, microscopio, micro-visor y otros así como los materiales que se emplean en el proceso de observación y obtención de datos,

se comprueba que están limpios, ordenados y dispuestos para su utilización.

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

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

CR2.4 La exploración estética se realiza con equipos de diagnóstico y con técnicas de observación, tacto, palpación, otras, identificando los síntomas de las posibles alteraciones estéticas y/o patológicas capilares como deshidratación, grasa, caspa, alopecias, alteraciones estructurales, cromáticas, otras, reflejándolas en la ficha técnica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR4.8 El documento del tratamiento personalizado o propuesta, se elabora en función del diagnóstico estético emitido incluyendo apartados sobre medios técnicos:

aparatos, cosméticos y técnicas de aplicación; número de sesiones, frecuencia de aplicación, duración de las sesiones, calendario de actuación, cuidados personales, resultados previstos y presupuesto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

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

#### Productos y resultados:

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

#### Información utilizada o generada:

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

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR TRATAMIENTOS CAPI- LARES ESTÉTICOS EN CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

Nivel: 3

Código: UC1262\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

CR1.5 Las concentraciones y cantidades de los productos y cosméticos se calculan en función del tipo de alteración, sen-

sibilidad del cliente, en su caso indicaciones del facultativo y las indicaciones del fabricante.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR3.5 Las aplicaciones de corrientes continuas o variables, se realizan seleccionando los electrodos y accesorios en función de la zona de tratamiento y programando los parámetros de intensidad, frecuencia, tiempo, otros, indicados en el protocolo de trabajo, aplicando los cosméticos específicos:

conductores, ionizables, otros, según los efectos que se deseen conseguir y las reacciones del cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Contexto profesional:

##### Medios de producción:

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

##### Productos y resultados:

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

##### Información utilizada o generada:

Bibliografía científico-técnica especializada en tratamientos. Historial y fichas técnicas del tratamiento de clientes. Manuales e información técnica sobre aparatología y cosméticos. Revistas especializadas. Documentación sobre normativa de seguridad de los aparatos utilizados. Fichas técnicas. Fichas de seguimiento y evaluación. Informes de derivación a otros profesionales. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales. Cuestionarios para el control de calidad y atención al cliente.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: DIRIGIR Y GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL****Nivel: 3****Código: UC0795\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Organizar y coordinar profesionales y/o equipos de trabajo de las diferentes áreas, programando la distribución de trabajos y supervisando la calidad de los procesos y el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.

CR1.1 Se tienen en cuenta, en la organización y coordinación de los equipos de trabajo, los recursos materiales disponibles, tipos de procesos o servicios que se realizan, los tiempos comerciales y la especialidad de cada uno de los profesionales.

CR1.2 La distribución de los trabajos se realiza atendiendo a los siguientes factores: nivel de competencia profesional, especialidad de cada uno de los colaboradores o integrantes del equipo, espacios, recursos y tiempos comerciales.

CR1.3 La información y documentación de los trabajos técnicos de las diferentes áreas que afectan al cliente se obtiene, organiza y gestiona, asegurando su fiabilidad y de acuerdo con el presupuesto establecido.

CR1.4 La planificación y distribución de los plazos y tiempos de ejecución se asegura que se corresponden con el protocolo establecido, teniendo en cuenta las posibles demoras que puedan surgir.

CR1.5 Las normas de seguridad y salud de los diferentes procesos se especifican, comprobando su estricto cumplimiento.

CR1.6 La evaluación del desarrollo de las actividades profesionales del equipo o de otros profesionales, se realiza aplicando técnicas de comunicación y control óptimas.

RP2: Elaborar y transmitir las instrucciones técnicas necesarias para que el equipo realice los distintos trabajos de las diferentes áreas de las empresas de imagen personal o de profesionales colaboradores, supervisando el desarrollo de los procesos.

CR2.1 Los resultados de los estudios realizados sobre el cliente y el asesoramiento que se le ha proporcionado, son reflejados en las fichas técnicas, artísticas, otras.

CR2.2 Las fichas e informes donde se reflejan los procesos y técnicas de los trabajos propuestos al cliente, se elaboran con todos los apartados necesarios para que la información quede clara y muy bien especificada.

CR2.3 Las instrucciones técnicas se comunican al equipo para que comprendan la naturaleza de los cambios a realizar en el cliente y se comprueba que se conocen y comprenden las instrucciones técnicas aclarando las dudas para evitar posibles desviaciones.

CR2.4 Los tiempos de ejecución se comprueba que se corresponden con los trabajos y los protocolos establecidos, teniendo en cuenta las posibles demoras que puedan surgir.

RP3: Elaborar protocolos de comunicación y atención al cliente en todas las fases de los procesos de las diferentes actividades, respetando el código deontológico a fin de prestar un servicio de calidad.

CR3.1 La comunicación interna es fluida, precisa y llega de forma clara a todo el equipo y colaboradores, facilitando su trabajo y motivación.

CR3.2 Las pautas de comunicación para satisfacer las necesidades en el cliente y cumplir sus expectativas, se elaboran y comunican al equipo.

CR3.3 Los protocolos de comunicación, entre los miembros del equipo, los profesionales colaboradores y con el cliente, se establecen teniendo en cuenta las habilidades en comunicación tales como: escucha activa, feed-back, claridad, concreción, asertividad, otros, siguiendo las pautas establecidas por la empresa y respetando las normas deontológicas profesionales.

CR3.4 Las normas de atención al cliente se elaboran en función de los distintos canales de comunicación empleados.

CR3.5 Las fórmulas de cortesía, el tratamiento protocolario y las normas internas de la empresa se especifican en todas las fases de los diferentes trabajos y servicios.

CR3.6 Al cliente se le proporciona la información con inmediatez y otorgando las explicaciones necesarias, para que el mensaje se interprete correctamente.

CR3.7 Las normas deontológicas de obligado cumplimiento que deben regir la comunicación con el cliente, se detallan y comunican a todos los miembros del equipo.

CR3.8 El tratamiento y trámite de las quejas y reclamaciones se protocoliza, para resolver el conflicto de modo satisfactorio para los intereses del cliente.

CR3.9 La actualización de las bases de datos se especifica, en cuanto a su inmediatez y respeto por las normas internas y la legislación referente a la protección de datos.

CR3.10 Las normas para tratar la información de los clientes, se establecen teniendo en cuenta que exista una total confidencialidad y conforme a la legislación vigente.

RP4: Definir y/o realizar acciones de formación e información dirigidas a equipos, colectivos profesionales o clientes sobre productos, aparatos o técnicas, para introducir procesos de mejora en su capacitación y/o adecuarles a las exigencias del mercado.

CR4.1 La propuesta de formación de los equipos de trabajo se realiza teniendo en cuenta: el nivel de conocimientos, medios disponibles, contenidos a impartir, los tiempos, otros, para mantener su actualización y unificar las técnicas profesionales de los diferentes servicios.

CR4.2 Las pautas de actuación en la formación interna se elaboran y se comunican a los componentes del equipo.

CR4.3 Se establecen criterios para realizar la evaluación y seguimiento de los trabajos y favorecer la actualización continua del profesional, en planificación de la formación de los equipos.

CR4.4 Los contenidos, materiales, nivel profesional al que va dirigido y otros, se definen en la elaboración de los acciones de formación que serán aprobados por la empresa.

CR4.5 Los criterios para elaborar las pruebas teórico-prácticas permiten comprobar el nivel profesional del personal de las diferentes áreas.

CR4.6 Las propuestas informativas dirigidas a los clientes, se elaboran en función de las demandas y necesidades.

CR4.7 Las acciones de formación/información se realizan, utilizando los recursos y las metodologías didácticas más adecuados, que dinamicen e impliquen, comprobando de forma continua la comprensión y realizando las prácticas específicas de cada caso.

RP5: Gestionar los recursos humanos de acuerdo con las competencias profesionales requeridas, siguiendo la política de la empresa y respetando la deontología profesional.

CR5.1 La selección de personal se realiza en función de los puestos a crear o cubrir, teniendo en cuenta la promoción de colaboradores internos y atendiendo a los perfiles demandados por la empresa.

CR5.2 Elaborar pruebas teórico-prácticas que permitan comprobar el nivel profesional en las diferentes áreas, de los aspirantes a ingresar en la empresa, de acuerdo a los criterios establecidos.

CR5.3 La negociación retributiva y el tipo de contratación es acorde con el nivel demostrado y en consonancia con el puesto de trabajo a desempeñar o con la colaboración a realizar.

CR5.4 Cuando es contratado se comunica al trabajador la política de empresa: tipo de retribución y contratación, vacaciones, permisos, formación, promoción interna, u otros.

CR5.5 Los acuerdos económicos y de relación profesional, en el caso de los colaboradores externos, se negocian y firman en el correspondiente acuerdo.

CR5.6 Las funciones se le especifican con precisión a cada nuevo integrante del equipo y a los profesionales colaboradores, utilizando los soportes adecuados: bocetos informes técnicos, protocolos de trabajo, u otros.

CR5.7 Se ponen en funcionamiento los protocolos de sustitución establecidos, en los casos de ausencia laboral, para que el normal desarrollo de las actividades de la empresa sea mínimamente afectado, debiendo ser conocedor cada integrante del equipo del trabajo que debe realizar.

RP6: Realizar la gestión básica de la actividad profesional y empresarial desarrollada en centros o empresas del ámbito de la imagen personal, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR6.1 El correcto funcionamiento del equipo informático y la aplicación disponible es comprobado, resolviendo las anomalías básicas a nivel usuario y solicitando, cuando proceda, la asistencia técnica externa.

CR6.2 La asignación de usuarios de la aplicación informática se realiza aplicando los criterios de organización de la empresa.

CR6.3 Los datos referidos a la gestión de la actividad profesional, se introducen en la aplicación con exactitud y diligencia.

CR6.4 La información sobre los productos y servicios ofertados, clientes, proveedores, personal del centro, y aquella que se considere relevante en la actividad desarrollada se mantiene actualizada y se realizan las copias de seguridad con la periodicidad recomendada.

CR6.5 La introducción de la información referida a los distintos tipos de servicios permite identificar los principales parámetros para la gestión del servicio con calidad y la gestión del cobro al cliente y/o al colaborador.

CR6.6 Se identifican, en la emisión de las facturas, los datos del cliente, el tipo de IVA y la forma de pago, realizando las verificaciones oportunas.

CR6.7 La introducción de datos vinculados al personal de la empresa, tales como tipo de contrato, formación o número de servicios realizados, respeta la confidencialidad y permite mejorar la gestión de los recursos humanos.

CR6.8 Los datos recogidos de los clientes permiten el desarrollo de una gestión comercial integrada, principalmente vinculada con la facturación, citación, demanda de servicios y acciones dirigidas a la fidelización del cliente.

RP7: Aplicar los parámetros que determinan la calidad global de la gestión y organización de los equipos y servicios para garantizar la mejora continua, proponiendo en su caso medidas correctoras.

CR7.1 Los parámetros que definen la calidad de la gestión y del servicio, se identifican para optimizar los resultados previstos.

CR7.2 Las normas de control de calidad se aplican para optimizar la organización de los equipos y servicios, siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

CR7.3 Se evalúa la calidad de la gestión y organización y de las acciones formativas, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.

CR7.4 Se controla la calidad de los servicios, supervisando el cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

CR7.5 Se cumplen rigurosamente las normas de comportamiento en cuanto a respeto, amabilidad, responsabilidad, otros y en caso necesario, se proponen las medidas correctoras oportunas para mejorar el trato y la atención al cliente.

CR7.6 Se proponen las medidas correctoras oportunas, en caso de detectar desviaciones, para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los potenciales clientes.

CR7.7 Se establecen procedimientos para controlar el cumplimiento de las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de imagen personal.

#### 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. Programas informáticos de bases de datos, procesadores de texto y de gestión integrada básica para empresas de imagen personal. Equipos informáticos.

#### Productos y resultados:

Organización de equipos, reparto y supervisión de actividades profesionales. Realización de acciones de formación e información. Gestión informatizada de tareas diarias de la empresa de Imagen Personal. Calidad en la gestión de equipos humanos y actividades.

#### Información utilizada y/o generada:

Información técnica emitida por el fabricante de los productos, aparatos y materiales, fichero comercial, informes profesionales remitidos. Normativa propia de la empresa. Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos. Listado de clasificación de clientes. Bases de datos. Textos sobre temas comerciales. Soportes publicitarios: folletos, catálogos, otros. Revistas especializadas. Información de "stock" de almacén, Fichas de clientes. Programas informáticos. Normas reguladoras de establecimientos de Imagen Personal. Modelos de contratos. Informes para derivar a otros profesionales. Consentimiento informado. Protocolos de trabajos técnicos y de atención al cliente. Programas de tratamiento de imagen. Manual de acogida, atención y despedida. Legislación vigente sobre productos, cosméticos y aparatos.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel: 2

Código: UC0352\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Identificar las demandas y necesidades del cliente para informar y asesorar sobre los productos y servicios de venta en Imagen Personal.

CR1.1 Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades del cliente, se aplican con el fin de seleccionar los productos cosméticos, útiles, aparatos o servicios que pueden satisfacerlas.

CR1.2 El cliente es informado sobre la gama de útiles y aparatos de uso en peluquería y estética que pueden dar respuesta a sus demandas, así como del material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes, destacando, en caso necesario, la novedad del producto.

CR1.3 El cliente es informado sobre las características de color, olor, textura, forma cosmética y propiedades -función y efectos- más significativas del producto cosmético objeto de la venta, así como sobre las características que los diferencian de los de la competencia, apoyando la información en argumentos técnicos, tales como composición, mecanismos de actuación y criterios de selección del producto cosmético.

CR1.4 La información suministrada se ordena y expresa en un lenguaje claro y comprensible.

CR1.5 El cliente es informado sobre novedades o tendencias de moda en cuanto a productos y servicios de Imagen Personal.

CR1.6 El profesional transmite la mejor imagen de la empresa a través de un aspecto personal impecable y de un comportamiento amable y correcto.

RP2: Realizar demostraciones del producto cosmético o aparato que se vende, mediante la aplicación de técnicas específicas de Imagen Personal, asesorando y destacando las características y propiedades que lo hacen idóneo para el cliente.

CR2.1 En la presentación al cliente se resaltan las cualidades y características más interesantes del producto o aparato, su relación precio/calidad/cantidad y otros aspectos relevantes, utilizando los argumentos adecuados en función del tipo de cliente.

CR2.2 El producto se muestra al cliente resaltando tanto las características de la presentación, como la relación capacidad- contenido del envase, las cualidades cosméticas y los accesorios que se acompañan.

CR2.3 La elección del modelo o soporte sobre el que se llevará a cabo la demostración, se realiza en función de las características del producto, minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.

CR2.4 El cliente es acomodado respetando las normas de seguridad y salud y teniendo en cuenta las posibilidades que ofrezca el lugar de trabajo.

CR2.5 Las características diferenciales del producto respecto de otros de la competencia, se destacan durante la demostración.

CR2.6 El cliente es informado sobre el mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos que se pretenden vender.

CR2.7 La información suministrada sobre las características, pautas de utilización y conservación, se corresponde con la facilitada por el fabricante del producto, útil o aparato.

CR2.8 En las demostraciones de productos cosméticos decorativos para maquillaje, se proporcionan pautas para realizar una buena aplicación y para el auto-maquillaje.

CR2.9 El cliente es asesorado sobre los productos y servicios que pueden satisfacer sus necesidades, con claridad y exactitud -usos, características, precio, beneficios, otros- utilizando las herramientas de ayuda al punto de venta y ofreciendo otros productos y servicios sustitutivos en caso de no poder suministrar éstos.

RP3: Obtener la demanda del producto o servicio del cliente, utilizando las acciones promocionales oportunas y las técnicas de venta adecuadas, dentro de los márgenes de actuación comercial establecidos en la empresa.

CR3.1 Antes de realizar la propuesta de venta se comprueban las existencias de productos, útiles y aparatos.

CR3.2 Al cliente se le informa acerca del precio del producto según los distintos tamaños o tipos de envase y el tipo de presentación o forma cosmética, utilizando como argumentación las características que se han resaltado en la demostración.

CR3.3 El emplazamiento adecuado del soporte promocional se determina teniendo en cuenta los efectos psicológicos que produce en el cliente.

CR3.4 Durante el desarrollo de la campaña promocional, en la relación con el cliente /usuario se aplican los siguientes criterios:

- La manipulación e información del proceso del producto/ servicio está de acuerdo con las características de éste.
- El comportamiento hacia el cliente es amable y de empatía, transmitiendo la información de forma clara y precisa.

CR3.5 El cliente es informado sobre las ventajas de la prestación del servicio, precio, sesiones y del resultado que se espera conseguir.

CR3.6 Para dar una respuesta adecuada a las objeciones que pueda plantear el cliente se aplican las técnicas de venta y de comunicación precisas.

CR3.7 En función del tipo de cliente para abordar el cierre de la venta se identifica la estrategia que ha de utilizarse.

CR3.8 Para los argumentos de la venta se utilizan los estudios adecuados con el fin de obtener información de la competencia y definir los valores añadidos que pueden llevar los productos, aparatos o servicios objeto de la venta, para diferenciarlos de la competencia.

CR3.9 El cliente es informado de los valores añadidos como formación, técnicas de aplicación, información técnica de cada producto o servicio que se vende.

RP4: Realizar procesos de seguimiento y post-venta que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio.

CR4.1 Las fichas técnicas y comerciales se analizan para obtener datos significativos desde el punto de vista comercial.

CR4.2 Las técnicas adecuadas se aplican para que permitan obtener conclusiones acerca de los resultados de la acción promocional.

CR4.3 Las desviaciones se comprueban, comparando los logros con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo –clientes potenciales– y el volumen de ventas, para determinar, en su caso, las medidas correctoras necesarias.

CR4.4 Todos los mecanismos de control se ponen en marcha para que permitan comprobar la rentabilidad y la eficacia de las promociones realizadas y definir, si fuera necesario, medidas correctoras.

CR4.5 Para obtener información sobre el grado de satisfacción de los clientes, se aplican métodos de observación directa.

CR4.6 En el servicio post-venta se aplican técnicas que permitan evaluar la eficacia e idoneidad de la venta y la fidelización del cliente.

CR4.7 Las operaciones de control se realizan para comprobar la eficacia de las acciones de valor añadido y se proponen correcciones con acciones que permitan mejorar de resultados si fuera necesario.

RP5: Atender y resolver, en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.

CR5.1 Ante la queja o reclamación presentada por un cliente, de forma presencial o no presencial, se adopta una actitud positiva utilizando un estilo asertivo.

CR5.2 La naturaleza de la reclamación se identifica, cumplimentando correctamente la documentación que se requiera según el procedimiento establecido, informando al cliente del proceso que debe seguir.

CR5.3 Frente a las quejas o reclamaciones se adopta una postura segura mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la organización y aplicando la normativa vigente en este ámbito.

CR5.4 Las reclamaciones y las quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, una herramienta informática donde se vierta el proceso.

CR5.5 Cuando la información o contingencia sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez.

CR5.6 Las reclamaciones se atienden y resuelven siguiendo criterios de uniformidad, integrándose y adaptándose al trabajo en equipo, colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos.

CR5.7 En el tratamiento de las reclamaciones, se toman las medidas correctoras adecuadas, adaptando una actitud positiva.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Programas bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas.

#### Productos y resultados:

Bases de datos de promoción y venta de productos y servicios de estética. Asesoramiento técnico y demostraciones a clientes.

#### Información utilizada y/o generada:

Información técnica emitida por el fabricante de los productos, aparatos y materiales que se promocionan; fichero comercial; informes profesionales remitidos. Catálogos de productos o servicios. Muestrario de diferentes productos y coloridos: fondos, coloretes, labios, sombras, uñas, tintes, otros. Listado de precios y ofertas, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa, información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros. Información general y comercial de la empresa Plan de marketing. Listado de clasificación de clientes. Bases de datos. Argumentos de venta, modelo de quejas o reclamaciones. Textos sobre temas comerciales. Soportes publicitarios: folletos, catálogos, otros. Revistas especializadas. Información de «stock» en almacén. Fichas de clientes. Equipos informáticos. Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Legislación vigente sobre cosméticos, productos y aparatos.

#### MÓDULO FORMATIVO 1: DIAGNÓSTICO Y PROTOCOLOS DE ALTERACIONES CAPILARES ESTÉTICAS

##### Nivel: 3

Código: MF1261\_3

Asociado a la UC: Realizar el diagnóstico y diseñar tratamientos capilares estéticos

Duración: 120 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Aplicar técnicas para la elaboración de protocolos de diagnóstico y la documentación técnica necesaria.
- CE1.1 *Identificar los documentos y fichas técnicas que se utilizan en el diagnóstico capilar estético y en la elaboración de protocolos normalizados de tratamientos capilares estéticos, post-traumáticos y post-quirúrgicos.*
- CE1.2 *Describir la estructura y apartados de la documentación utilizada en el diagnóstico y capilar estético.*
- CE1.3 *En casos prácticos de elaboración de documentación para el análisis capilar estético:*
- Identificar los documentos.
  - Elaborar los documentos: historial, fichas, cuestionarios.
  - Elaborar informes tipo para derivar clientes a otros profesionales.
- CE1.4 *Describir los procedimientos normalizados a seguir para el diagnóstico capilar estético.*
- CE1.5 *En casos prácticos de elaboración de protocolos de diagnóstico:*
- Identificar los medios.
  - Describir las técnicas: a la vista, al tacto y con equipos de diagnóstico.
  - Detallar los signos, síntomas y posibles causas de las diferentes alteraciones capilares.
  - Elaborar los procedimientos normalizados para el diagnóstico capilar estético, teniendo en cuenta los medios disponibles.
- C2: Analizar la anatomía y fisiología del cuero cabelludo y cabello relacionándolas con las alteraciones capilares estéticas.
- CE2.1 *Describir las estructuras anatómicas de la cabeza, huesos, músculos, irrigación sanguínea e inervación, relacionándolas con las funciones que ejercen.*
- CE2.2 *Describir el órgano cutáneo explicando su estructura y funciones.*
- CE2.3 *Identificar los anexos cutáneos explicando su estructura y funciones y su repercusión en las alteraciones capilares.*
- CE2.4 *Explicar la composición y función de las secreciones cutáneas y su distribución en el cuero cabelludo.*
- CE2.5 *Clasificar y describir los distintos tipos de cabello y su relación con los fototipos cutáneos.*
- CE2.6 *Describir las características, signos, síntomas, causas y evolución de las alteraciones detectadas en el cabello y en el cuero cabelludo: estructura, color, cantidad, lipidación, queratinización, alopecias, sensibilizaciones, post-traumáticos, post-quirúrgicos, otros, así como los posibles factores físicos, genéticos, psicológicos y nutricionales que pueden influir.*

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

CE2.8 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados:

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

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

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

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

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

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

- Realizar el diagnóstico profesional manejando con destreza los medios técnicos y equipos, siguiendo el protocolo establecido y realizando las preguntas oportunas utilizando técnicas de entrevista.

- Identificar los signos de alteraciones capilares registrándolos en la ficha técnica de diagnóstico ordenados y clasificados según el tipo de alteración.

- Identificar las circunstancias de la salud general del cliente que pueden suponer una contraindicación del tratamiento estético.

- Valorar la información obtenida, identificando las demandas y necesidades del cliente y emitiendo un diagnóstico profesional.

- Elaborar el consentimiento informado.

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

- Preparar los equipos, accesorios y medios en condiciones de seguridad e higiene.

- Acomodar al cliente.

- Realizar el cuestionario profesional anotando la información obtenida en la ficha técnica.

- Preparar las zonas.

- Realizar la extracción de cabellos.

- Preparar los cabellos con los medios necesarios para su observación, bien al microscopio, bien al microvisor.

- Anotar los resultados en la ficha técnica.

- Realizar la valoración y el diagnóstico.

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

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

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

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

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

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

- Identificar los activos cosméticos relacionándolos con la alteración capilar a tratar.

- Determinar los factores que indican cambios en los caracteres organolépticos de un cosmético que puedan ser indicio de un deterioro.

- Preparar mezclas de productos y cosméticos en condiciones de seguridad e higiene, calculando las proporciones necesarias y determinando la forma de aplicación.

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

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

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

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

- Corriente de alta frecuencia D'Ansorval.

- Corriente de alta frecuencia de diatermia capacitiva.

- Radiaciones infrarrojas.

- Radiaciones láser.

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

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

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

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

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

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

- Describir los diferentes apartados que se deben incluir.

- Elaborar el documento base de los protocolos de cada tratamiento.

- Destacar las especificaciones sobre la aplicación de cosméticos y aparatos.

- Elaborar el informe y propuesta para el cliente.

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

- Identificar las alteraciones.

- Elaborar el protocolo normalizado de las diferentes alteraciones capilares.

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

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

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

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

- Resultado del diagnóstico y estado actual del cliente.

- Técnicas a emplear y precauciones a seguir

- Secuenciación de las fases.

- Temporalización.

- Número y duración de las sesiones.

- Frecuencia del tratamiento.

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

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

- Valorar la zona capilar a tratar

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4 y CE4.8; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.3, CE6.4, CE6.5, CE6.6 y CE6.8.

Otras capacidades:

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

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

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

**Contenidos:**

### 1. Higiene y desinfección

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

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

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

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

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

El órgano cutáneo: estructura y funciones. Anexos cutáneos: tipos y funciones.

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

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

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

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

alteraciones cromáticas, alteraciones de la cantidad (alopecias e hipertrichosis), alteraciones en la secreción (hiperhidrosis y seborrea), alteraciones en la queratinización (pitiriasis o caspa). Otras alteraciones del cuero cabelludo: infecciones, infestaciones.

Alteraciones post-traumáticas y post-quirúrgicas capilares de tratamiento estético. Influencias endocrinas, metabólicas y químicas sobre el ciclo piloso.

Factores psicológicos y enfermedades del cabello.

El cabello y el cuero cabelludo en las enfermedades sistémicas.

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

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

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

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

Técnicas manuales en los tratamientos capilares. Estructuras anatómicas donde se aplica el masaje.

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

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

Técnicas electroestética: fundamentos científicos. Vaporizadores. Vibradores, otros.

Corrientes: continua o galvánica, variables de media y alta frecuencia, otros. Radiaciones electromagnéticas: infrarrojos, ultravioleta, láser, otros. Criterios de selección de las diferentes técnicas.

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

### 5. Diagnóstico capilar estético

Elementos del protocolo de diagnóstico.

La entrevista como medio de estudio del cliente. Modelos de cuestionarios para la entrevista. Documentación profesional: ficha técnica, historial estético, informe para derivar a otros profesionales. Técnicas de diagnóstico. Fundamentos y aplicaciones.

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

### 6. Protocolos de tratamientos capilares estéticos

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

Protocolos normalizados de técnicas electroestéticas, cosméticas y manuales. Protocolos normalizados de las alteraciones capilares estéticas.

Protocolos personalizados de tratamientos capilares estéticos.

Principales tratamientos médicos preventivos y paliativos de las alteraciones capilares. Consentimiento informado.

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

Propuesta de tratamiento.

Definición, concepto, estructura y apartados. Pautas de elaboración.

Técnicas de comunicación. Métodos para la presentación.

### 8. Calidad en los procesos de tratamientos capilares estéticos

Parámetros que definen la calidad del servicio. Normas de calidad. Evaluación del grado de satisfacción del cliente.

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

Gestión de residuos.

Parámetros de contexto de la formación:

### Espacios e instalaciones:

- Taller de peluquería de 60 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización del diagnóstico y el diseño de tratamientos capilares estéticos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: APLICACIÓN DE TRATAMIENTOS CAPI- LARES ESTÉTICOS

Nivel: 3

Código: MF1262\_3

Asociado a la UC: Realizar tratamientos capilares estéticos en con-  
diciones de seguridad e higiene

Duración: 150 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1:** Realizar las operaciones de preparación de los de los medios técnicos y cosméticos necesarios para los tratamientos capilares estéticos, siguiendo el protocolo establecido y las normas de seguridad e higiene.
- CE1.1 Indicar las normas que deben seguirse para mantener una imagen personal correcta: higiene, vestuario, actitudes, comunicación, otros.*
- CE1.2 Describir los espacios, medios, equipos, cosméticos y productos necesarios para la realización del tratamiento estético capilar siguiendo el protocolo establecido.*
- CE1.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, preparar al cliente para la aplicación de un tratamiento estético capilar:*
- Recibir al cliente según el protocolo de acogida y las normas de cortesía establecidas.
  - Informar al cliente del servicio que se le va a aplicar, acompañándole al área de tratamiento, facilitándole la indumentaria y lencería específica.
  - Acomodar al cliente en la posición adecuada y realizar las operaciones previas de preparación del cuero cabelludo y cabello
- C2:** Aplicar técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de los tratamientos capilares estéticos siguiendo el protocolo establecido en condiciones de seguridad e higiene.
- CE2.1 Explicar el concepto de higiene capilar valorando la repercusión de una correcta limpieza y un buen acondicionamiento del cabello en el resultado de todos los servicios de peluquería.*
- CE2.2 Clasificar los diferentes tipos de tratamientos de higiene capilar describiendo sus características.*
- CE2.3 Establecer criterios que permitan seleccionar el método de limpieza del cuero cabelludo y del cabello más idóneo en cada caso.*
- CE2.4 Describir las técnicas de masaje capilar que se deben aplicar en los tratamientos de higiene, sus efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.*
- CE2.5 En casos prácticos de aplicación o supervisión de técnicas de higiene capilar debidamente caracterizados:*
- Describir los aspectos a considerar, las pautas de aplicación y secuenciación de las fases del proceso de higiene capilar: temperatura del agua, cosméticos, dosificación, otras, teniendo en cuenta el protocolo personalizado de tratamiento.
  - Aplicar las técnicas de lavado y aclarado de cuero cabelludo y cabellos respetando los parámetros establecidos en el protocolo del tratamiento.
  - Aplicar y manejar con destreza los equipos técnicos y cosméticos manteniendo las medidas de seguridad e higiene.
  - Realizar la aplicación e indicar los tiempos de exposición de los cosméticos de higiene en función de las pautas preestablecidas.
  - Controlar la evolución del proceso, valorando y atendiendo las observaciones del cliente durante la aplicación de las técnicas de higiene capilar.
  - Registrar en la ficha técnica las incidencias del cliente que se deberán tener en cuenta en posteriores visitas al centro capilar.
  - Aplicar medidas de higiene a los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.
- C3:** Aplicar cosméticos específicos para el tratamiento del cuero cabelludo y el cabello y analizar los mecanismos de actuación, los efectos y las posibles reacciones adversas.
- CE3.1 Describir los criterios de selección de los cosméticos para el tratamiento capilar estético teniendo en cuenta las características del cuero cabelludo y cabello del cliente.*
- CE3.2 Comprobar el estado de los cosméticos identificando las alteraciones o posibles modificaciones en su composición, observando los caracteres organolépticos como aspecto, color, olor, otros.*
- CE3.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar las operaciones físicos-químicas previas para la preparación y manipulación de los cosméticos a utilizar en el tratamiento, teniendo en cuenta el protocolo de trabajo establecido y las indicaciones de los laboratorios.*
- CE3.4 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de cosméticos de tratamiento:*
- Preparar al cliente protegiendo su indumentaria y las zonas cutáneas cercanas que no vayan a ser tratadas.
  - Seleccionar los cosméticos capilares para el tratamiento y realizar las operaciones de preparación, mezcla y dosificación teniendo en cuenta las proporciones establecidas, consistencia, temperatura y zona de aplicación.
  - Aplicar los cosméticos en función de la localización y de las características de la alteración, los tiempos de exposición, indicaciones y contraindicaciones y las normas del laboratorio fabricante.
  - Realizar las maniobras masaje manual y/o con aparatos, para favorecer la penetración y el efecto de los productos cosméticos de tratamiento.
  - Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para el tratamiento de residuos.
- CE3.5 Identificar los signos y síntomas de las diferentes reacciones adversas a los cosméticos utilizados en los tratamientos capilares estéticos.*
- C4:** Aplicar las diferentes técnicas de masaje estético manual y mecánico analizando los mecanismos de actuación y relacionándolas con los efectos que producen en los tratamientos capilares.
- CE4.1 Identificar las alteraciones dermatológicas del cuero cabelludo que desaconsejen la aplicación de técnicas de masaje estético.*
- CE4.2 Realizar un esquema que recoja las distintas técnicas manuales de masaje estético, drenaje linfático, masaje por presión, otras que se aplican en los tratamientos capilares.*
- CE4.3 Seleccionar la técnica y las maniobras de masaje manual o mecánico en el cuero cabelludo, nuca y espalda de acuerdo a los tratamientos de las diferentes alteraciones capilares justificando su elección.*
- CE4.4 En un caso práctico, realizar las distintas técnicas de masaje estético observando los parámetros específicos en cada una de ellas; el tiempo, la intensidad, el ritmo y la dirección, ajustándolos a los efectos que se deseen conseguir.*
- CE4.5 En un caso práctico debidamente caracterizado de aplicación de técnicas manuales capilares:*
- Preparar al cliente limpiando y preparando las zonas a tratar identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
  - Seleccionar la técnica de masaje manual a realizar: estético, drenaje linfático, masaje por presión, otros. de acuerdo a la sensibilidad del cliente, alteración estética a tratar y protocolo del tratamiento.
  - Realizar las maniobras de masaje capilar respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.
  - Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizada la realización del tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.
  - Registrar los datos que se consideren importantes para los resultados que se pretenden conseguir en la ficha técnica.
  - Seleccionar la técnica de masaje mecánico a realizar de acuerdo a la sensibilidad del cliente, alteración estética a tratar y protocolo de tratamiento establecido.
  - Realizar las maniobras de masaje capilar mecánico, respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.
- C5:** Aplicar las diferentes técnicas electroestéticas de tratamiento capilar estético, analizando los mecanismos de actuación y relacionándolas con los efectos que producen.
- CE5.1 Describir la acomodación del cliente y las técnicas de preparación de la piel de la zona a tratar en las condiciones que requiera la aplicación de cada una de las técnicas electroestéticas.*
- CE5.2 Elaborar un cuadro resumen con la descripción de los efectos y las sensaciones que producen las diferentes técnicas electroestéticas: aplicación de corrientes galvánicas, variables, radiaciones electromagnéticas.*
- CE5.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, seleccionar y preparar los accesorios, electrodos y placas ne-*

cesarios para la aplicación de los diferentes equipos de electroestética: galvánica, diatermia, masaje indirecto, efluvios con alta frecuencia D'Ansoval, gimnasia pasiva, radiaciones I.R, UV, láser, otras.

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

- Preparar al cliente siguiendo las normas de seguridad, identificando las posibles precauciones o contraindicaciones.
- Indicar las normas a seguir sobre las posturas a adoptar a lo largo del proceso, así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Programar los parámetros de aplicación: dirección, intensidad y tiempo según el protocolo establecido.
- Aplicar los cosméticos específicos.
- Aplicar en la zona de tratamiento los electrodos seleccionados atendiendo a la sensibilidad del cliente registrando los datos que se consideren importantes en la ficha técnica.
- Aplicar medidas de higiene en los medios y equipos técnicos, una vez finalizado el tratamiento, desechando los materiales según la normativa vigente para tratamiento de residuos.

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

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

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

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

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

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

- Preparar y acomodar al cliente adecuadamente en función del tratamiento estético capilar a aplicar.
- Preparar los cabellos y el cuero cabelludo: cepillado, separación del cabello, otros, en función del diagnóstico y el protocolo de trabajo establecido.
- Indicar las instrucciones oportunas sobre las posturas y la actitud a adoptar a lo largo del proceso a desarrollar así como de las sensaciones que va a experimentar.
- Seleccionar los útiles y materiales a emplear que, preferiblemente serán de un solo uso, en caso contrario, limpiar, esterilizar y/o desinfectar previamente, según el material y el uso al que estén destinados.
- Seleccionar los cosméticos realizando las mezclas necesarias, manipulando los productos en condiciones de seguridad e higiene.
- Seleccionar la técnica de masaje y aplicar las maniobras adecuadas al tipo de tratamiento.
- Realizar los cálculos necesarios para programar los aparatos en función de las técnicas a realizar.
- Aplicar las técnicas prescritas respetando los parámetros y secuenciación establecidos en los protocolos.
- Manejar con destreza y seguridad los útiles, accesorios y aparatos indicados para el tratamiento.
- Observar las reacciones del cliente durante la aplicación del tratamiento.

- Registrar en la ficha técnica las incidencias surgidas a lo largo de la sesión y las observaciones del cliente.

- Establecer criterios para resolver las incidencias que se presenten en caso de detectar alguna alteración dermatológica de tipo infecciosa o parasitaria describiendo las pautas de comportamiento profesional a seguir y las medidas de higiene y desinfección a adoptar de los equipos, útiles y lencería utilizados.

- Describir las normas de actuación a seguir en caso de que exista un tratamiento médico paralelo.

CE6.2 Explicar los diferentes tipos de tratamientos post-quirúrgicos y post-traumáticos capilares estéticos y las técnicas que se pueden aplicar.

CE6.3 En un caso práctico de preparación del cliente para la realización de un tratamiento pre o post-quirúrgico o post-traumático debidamente caracterizado:

- Comprobar el informe y/o la prescripción médica, analizando las características del cliente y anotando los datos en la ficha técnica
- Seleccionar los medios técnicos y los cosméticos para el tratamiento a realizar, según la prescripción médica o en su caso el protocolo establecido.
- Acomodar al cliente comprobando que la indumentaria y accesorios son los adecuados para la aplicación de las técnicas.
- Informar al cliente sobre las técnicas que se van a aplicar, sus efectos y las sensaciones que va a percibir, indicando las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante la aplicación del tratamiento.

CE6.4 En un caso práctico de aplicación de un tratamiento pre o post-quirúrgico o post-traumático, debidamente caracterizado:

- Aplicar técnicas de higiene capilar previas a la aplicación de los cosméticos del tratamiento.
- Realizar el tratamiento pre-quirúrgico o pre-medicina estética según el protocolo establecido, combinando adecuadamente las técnicas y tratamientos de hidratación, regeneración, mejora de la elasticidad y vascularización del cuero cabelludo, otros.
- Realizar el programa de tratamiento post-quirúrgico o post-traumático, según el protocolo establecido, combinando adecuadamente las técnicas cosméticas, manuales: y electroestéticas.
- Registrar en la ficha técnica las incidencias surgidas en la realización del tratamiento y las observaciones del cliente.

CE6.5 En casos prácticos debidamente caracterizados de atención clientes que están recibiendo tratamientos post-quirúrgicos o post-traumáticos:

- Describir los efectos no deseados o reacciones adversas que pueden aparecer durante la aplicación de las técnicas del tratamiento, reconociendo cuando debe suspenderse y, en su caso, derivar al cliente a la consulta médica.
- Explicar el procedimiento de actuación en el protocolo de atención al cliente durante el desarrollo de las distintas etapas del tratamiento en este tipo de situaciones.
- Indicar que tipo de información se debe poner en conocimiento del cliente antes y después de los tratamientos capilares.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**C9:** Evaluar la calidad de los resultados obtenidos en la aplicación de tratamientos capilares estéticos y de atención al cliente y proponer, en caso necesario, las medidas correctoras correspondientes para conseguir los resultados previstos.

*CE9.1 Identificar los puntos clave del proceso que han de ser evaluados, por ser determinantes en la calidad del servicio prestado, en la aplicación de los tratamientos capilares estéticos.*

*CE9.2 Definir los criterios de evaluación del proceso de aplicación de los tratamientos capilares estéticos.*

*CE9.3 Establecer normas de calidad para las instalaciones, medios técnicos y productos.*

*CE9.4 Evaluar el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido.*

*CE9.5 En un caso práctico de evaluación de un tratamiento capilar estético debidamente identificado:*

- Evaluar los resultados de las diferentes fases del proceso y resultado final.
- Evaluar el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido.
- Detectar las desviaciones y anomalías producidas en la aplicación del tratamiento, analizando y valorando las causas que las han producido.
- En caso de desviaciones durante el proceso, proponer las medidas correctoras necesarias para la consecución de los resultados previstos.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.1, CE6.3, CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.5 y CE7.7;

Otras capacidades:

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

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

## Contenidos

### 1. Preparación de los medios e instalaciones

Preparación del cliente. Preparación del profesional.

Técnicas de selección y preparación de medios técnicos. Preparación de instalaciones.

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

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

Clasificación y descripción de los tipos de lavado. Técnicas de preparación del cabello, lavado y aclarado. Técnicas de exfoliación.

Equipos y medios técnicos.

Criterios de selección de cosméticos y medios. Técnicas de aplicación de los cosméticos. Técnicas de aplicación de los aparatos.

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

Cosméticos de higiene y acondicionamiento capilar.

Cosméticos para las alteraciones capilares estéticas: pitiriasis o caspa, grasa, deshidratación, alopecias, alteraciones estructurales, otros.

Otros cosméticos para el cuidado de los cabellos: protectores solares, productos previos y posteriores a las coloraciones permanentes, productos previos y posteriores a las técnicas de cambio de forma permanente de los cabellos.

Últimos avances cosméticos.

Criterios de selección de los diferentes tipos de productos. Técnicas de aplicación.

Efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

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

Equipos de limpieza, esterilización y desinfección. Equipos de corrientes continuas y variables. Equipos de radiaciones electromagnéticas. Vaporizadores y vibradores.

Otros aparatos auxiliares.

Últimos avances en aparatología específica.

Mecanismos de actuación, efectos, dosimetría, indicaciones, precauciones, contraindicaciones. Métodos de aplicación.

Técnicas de mantenimiento y conservación.

### 5. El masaje capilar

Zonas de influencia. Efectos fisiológicos. Normas y aspectos para la realización del masaje capilar estético. Técnicas de masaje capilar: relajante, estimulante, otros.

Masaje capilar estético.

Masaje para la higiene capilar. Masaje de drenaje linfático manual.

Masajes por presión.

Técnicas de aplicación, efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

### 6. Tratamientos de las alteraciones capilares estéticas

Tipos de tratamientos: Acondicionamiento. Alteraciones estructurales. Pitiriasis o caspa. Hiperhidrosis y seborrea. Alopecias. Asociados. Post-traumáticos y post-quirúrgicos. Otros tratamientos locales complementarios.

Pautas para la realización de los distintos tratamientos.

Efectos, indicaciones, precauciones, y contraindicaciones de los diferentes tratamientos.

### 7. Prótesis capilares

Tipos de prótesis: clasificación. Toma de medidas.

Técnicas para el diseño de prótesis. Mantenimiento: métodos, útiles y cosméticos. Cosméticos y útiles para su aplicación. Métodos de preparación de la piel.

Métodos de aplicación y adaptación.

Técnicas de asesoramiento y entrenamiento personal.

### 8. Información y asesoramiento técnico

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

**9. Calidad, seguimiento y evaluación de tratamientos capilares estéticos**

Criterios de calidad.

Métodos para la recogida de información.

Análisis e interpretación de la información obtenida.

Valoración de los resultados alcanzados y del grado de satisfacción del cliente. Medidas de actuación para corregir desviaciones en los resultados esperados.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

– Taller de peluquería de 60 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de tratamientos capilares estéticos en condiciones de seguridad e higiene, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

– Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 3: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL**

Nivel: 3

Código: MF0795\_3

Asociado a la UC: Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal

Duración: 60 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: 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.
- CE1.1 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.*
- CE1.2 Determinar la distribución y coordinación de los servicios técnicos en función de los recursos y capacidades profesionales disponibles.*
- CE1.3 Argumentar la forma de transmisión de las instrucciones técnicas a los componentes del equipo y la posterior comprobación de la comprensión de la naturaleza de las mismas.*
- CE1.4 Identificar los tiempos de ejecución de los diversos trabajos técnicos de acuerdo con los protocolos establecidos.*
- CE1.5 Comprobar que todos los útiles, cosméticos, aparatos y herramientas, están en buenas condiciones de uso y reúnen todas las condiciones de seguridad e higiene.*
- CE1.6 Determinar las pautas de protección del cliente y del profesional en función del servicio a realizar.*
- CE1.7 Identificar y seleccionar el material de un solo uso, aplicando posteriormente el protocolo de material desechable y residuos.*
- CE1.8 Crear el procedimiento a seguir en caso de accidente del cliente o del profesional.*
- C2: Elaborar protocolos de atención al cliente y de comunicación interna y externa, aplicando las normas deontológicas profesionales.
- CE2.1 Identificar los recursos o materiales disponibles y elaborar los protocolos atención al cliente y comunicación en todas las fases de proceso, teniendo en cuenta el entorno donde se desarrollan, los servicios a ofertar y el tipo de clientes.*
- CE2.2 Explicar las reglas de atención y amabilidad que deben aplicarse en el trato con los clientes, para facilitar la comunicación y potenciar una buena imagen del profesional y del Centro.*
- CE2.3 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, aplicar técnicas de comunicación de escucha activa, asertividad y empatía, identificando las características de cada técnica.*
- CE2.4 Elaborar protocolos de comunicación caracterizando cada canal y sus necesidades específicas*
- CE2.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados, para la resolución de quejas:*
- Identificar el problema.
  - Aplicar técnicas de escucha activa y asertividad.
  - Proponer medidas correctoras.

*CE2.6 Describir la normativa de protección de datos y elaborar fichas que recojan los aspectos más importantes de la legislación vigente y el código deontológico a seguir en el tratamiento de la información.*

*CE2.7 Esquematar las características y diferencias de la comunicación externa e interna.*

*CE2.8 Elaborar protocolos que recojan las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de Imagen Personal.*

C3: Elaborar y aplicar propuestas técnicas de acciones de formación/información sobre nuevos productos, aparatos y técnicas de imagen personal.

*CE3.1 Definir el tipo de formación según el grado de conocimiento, en actualización y en nuevas incorporaciones, teniendo en cuenta el trabajo a desarrollar.*

*CE3.2 Describir el tipo de formación que se debe programar teniendo en cuenta las características técnicas de los aparatos y/o productos y las instrucciones del laboratorio fabricante.*

*CE3.3 Establecer criterios para elaborar acciones formativas sobre nuevos productos y técnicas de Imagen Personal.*

*CE3.4 Diseñar una acción formativa sobre productos de última generación definiendo:*

– Objetivos y contenidos.

– Materiales y recursos.

– Tipo de demostración.

*CE3.5 Realizar una simulación de una sesión de formación/información utilizando los recursos didácticos y profesionales necesarios para su desarrollo.*

C4: Determinar las competencias profesionales del personal analizando los medios y los recursos humanos que se requieren en un centro o empresa de imagen personal.

*CE4.1 Elaborar pruebas teórico-prácticas que permitan comprobar el nivel profesional en las diferentes áreas, de los aspirantes a ingresar en la empresa.*

*CE4.2 Elaborar un cuadro que recoja los diferentes tipos de contratación describiendo sus características*

*CE4.3 Confeccionar manuales de acogida con todos los apartados y contenidos que deben tener.*

*CE4.4 Determinar las funciones a desempeñar, según los diferentes puestos de trabajo de los equipos profesionales en las áreas de imagen personal.*

*CE4.5 Identificar los aspectos que debe recoger el código deontológico profesional que debe aplicarse a todas las actividades relacionadas con los clientes.*

C5: Utilizar aplicaciones informáticas específicas del ámbito de la imagen personal en la gestión de la actividad desarrollada por centros tipo.

*CE5.1 Identificar y explicar la función de los elementos básicos del "hardware" y "software" utilizados habitualmente en empresas de Imagen Personal.*

*CE5.2 Realizar pruebas de funcionamiento del equipo informático y comprobar las conexiones.*

*CE5.3 Explicar las prestaciones de una aplicación informática de gestión básica utilizada en empresas de Imagen Personal.*

*CE5.4 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información que proporcionan las aplicaciones informáticas.*

*CE5.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en relación con la actividad desarrollada en un determinado día por una peluquería, y utilizando la aplicación informática específica, introducir y tratar los datos relacionados con:*

– Citas a clientes.

– Fichas de clientes.

– Facturas y cobro a clientes.

– Compra de productos.

– Venta de productos.

– Control de almacén de productos.

*CE5.6 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.*

*CE5.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de actividades desarrolladas en distintos tipos de empresas de servicios estéticos: Utilizar las funciones y procedimientos de una aplicación informática de gestión básica.*

C6: Analizar los parámetros que determinan la calidad en las actividades y servicios de centros o empresas de imagen personal.

*CE6.1 Identificar los aspectos que han de ser evaluados en los procesos de peinados y recogidos, para determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.*

*CE6.2 En un caso práctico debidamente caracterizado, detectar y analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos*

*CE6.3 Enumerar las causas de carácter técnico o de atención personal y comunicación con el cliente, que pueden originar deficiencias en la prestación de un servicio de imagen personal.*

*CE6.4 En un caso práctico debidamente caracterizado, esquematizar el proceso de gestión, organización y formación de equipos y actividades asociando las desviaciones detectadas con las fases en las que se hayan producido.*

*CE6.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:*

– *Aplicar medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la gestión, organización y formación de equipos y recursos.*

– *Identificar las medidas que permiten una mejora continua de la calidad interna y externa.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.2, CE1.3, CE1.4, CE1.5, CE1.6, CE1.7 y CE1.8; C2 respecto a CE2.1, CE2.2, CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.1, CE3.2, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5.

Otras capacidades:

Realizar los procesos de peluquería, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demstrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demstrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Respetar la confidencialidad de la información.

#### Contenidos:

#### 1. Elaboración de protocolos de atención y comunicación con el cliente/personal en empresas de imagen personal

Comunicación externa: Protocolos de atención al cliente. Información al cliente de productos y servicios. Resolución de reclamaciones. Técnicas para resolver situaciones de crisis entre colaborador/cliente, cliente y colaborador. Elaboración de protocolos de comunicación con el cliente.

Comunicación interna: Técnicas para transmitir la información a los equipos de trabajo. Técnicas de motivación al equipo de trabajo. Técnicas de resolución de conflictos interpersonales entre colaboradores. Elaboración de protocolos de comunicación interna.

#### 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.

La motivación del equipo.

Captación, proceso y análisis de la información.

#### 3. Procesos de formación/información en empresas de imagen personal

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.

#### 4. Aplicaciones informáticas para la gestión básica de las empresas de imagen personal

Principales elementos del "hardware" y "software".

Configuración.

Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.

Gestión de los servicios.

Gestión de los productos.

Gestión de los clientes.

Gestión de los empleados.

#### 5. Gestión de la calidad del centro o empresa de imagen personal

La atención al cliente y sus fases.

La captación de la información del cliente y sus demandas y expectativas.

Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.

Valoración de posibles resultados no satisfactorios y su resolución.

Ejecución de los cambios necesarios para conseguir la satisfacción del cliente.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

– Aula taller de 60 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

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 Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

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

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

#### MÓDULO FORMATIVO 4: ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel: 2

Código: MF0352\_2

Asociado a la UC: Asesorar y vender productos y servicios para la Imagen Personal

Duración: 60 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Programar la actuación en la venta a partir de los objetivos y el posicionamiento de las diferentes empresas de Imagen Personal.

*CE1.1 Describir las características y la estructura de un argumentario técnico de ventas, precisando su función.*

*CE1.2 A partir de información convenientemente detallada sobre objetivos de venta, características de la empresa, de los productos y de la competencia, elaborar una programación de la acción de venta propia, utilizando:*

– *Líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos.*

– *Argumentario de ventas.*

– *Clasificación de clientes.*

– *Actualización de la información de la cartera de clientes.*

– *Análisis de las operaciones de venta realizadas.*

*CE1.3 En un supuesto práctico que recoja las características más importantes de una empresa: tipo de clientela, tipo de servicios, productos, otros aspectos de interés; programar los objetivos de venta de la empresa.*

C2: Aplicar las técnicas adecuadas a la promoción y venta de productos y servicios para Imagen Personal.

*CE2.1 Describir y explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.*

*CE2.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales ya sea para venta presencial como no presencial.*

*CE2.3 Identificar las variables que intervienen en la conducta del cliente y las motivaciones de compra tanto en los productos como en los servicios.*

*CE2.4 Definir los objetivos que generalmente se persiguen en las acciones promocionales que se realizan en las empresas de servicios estéticos e identificar y describir los distintos medios promocionales que se utilizan.*

*CE2.5 Estimar situaciones susceptibles de introducir una acción promocional y definir las principales técnicas psicológicas que se aplican.*

*CE2.6 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio en la venta.*

*CE2.7 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.*

*CE2.8 A partir de la caracterización de un producto, un supuesto grupo de clientes y empleando, en su caso, las aplicaciones informáticas y las demostraciones prácticas adecuadas, realizar la presentación del producto o servicio.*

CE2.9 En la simulación de una entrevista con supuesto cliente, de un producto y un servicio estético.

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de demandas, realizando las preguntas oportunas, utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del producto y servicio destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente y utilizando, en su caso, la información suministrada por la herramienta de ayuda al punto de venta manuales, ayudas electrónicas, así como realizar las demostraciones oportunas.
- Mantener una actitud que facilite la decisión de compra.
- Rebatir adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente y del canal empleado.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.

CE2.10 En la simulación de una entrevista con un cliente supuesto, y a partir de información convenientemente caracterizada:

- Describir los criterios comerciales para decidir la inclusión de un cliente en el plan de fidelización.
- Determinar las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación.
- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
- Aplicar las técnicas para potenciar el recuerdo y el vínculo del cliente.

C3: Confeccionar los documentos básicos derivados de la actividad de la venta de productos y servicios estéticos aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.

CE3.1 Identificar la documentación básica vinculada a las operaciones habituales de prestación de servicios estéticos o venta de productos.

CE3.2 Identificar la normativa aplicada a la venta de productos y servicios estéticos.

CE3.3 Dada la caracterización de un producto o servicio, un objetivo comercial y unas condiciones de venta base prefijadas:

- Elaborar la documentación básica utilizando en su caso, la información obtenida de la relación con el cliente.

C4: Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.

CE4.1 Identificar las técnicas para prever conflictos.

CE4.2 Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones.

CE4.3 Describir las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas y reclamaciones de los clientes.

CE4.4 Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación y definir la información que debe contener.

CE4.5 En la simulación de una entrevista con un cliente, convenientemente caracterizada y establecida para atender determinados aspectos de una reclamación:

- Elaborar un plan de actuación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.
- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Cumplimentar correctamente la documentación requerida a través del correspondiente formulario, on line u off line.
- Confeccionar un informe con los datos de la reclamación y quejas, introduciendo, en su caso, esta información en la herramienta informática de gestión de reclamaciones.

C5: Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta en Imagen Personal.

CE5.1 Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y post venta.

CE5.2 Describir los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta.

CE5.3 A partir de información convenientemente detallada sobre el sistema de seguimiento de clientes y procedimiento de control del servicio post-venta de una empresa, describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso, identificando:

- Las claves que la han provocado.
- El ámbito de responsabilidad.
- Actuación acorde al sistema aplicando los criterios establecidos garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post-venta.

CE5.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas, por distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático.

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

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3, CE2.6, CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.4.

Otras capacidades:

Mostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa, a las personas adecuadas en cada momento.

Mostrar flexibilidad para entender los cambios.

Respetar la confidencialidad de la información.

**Contenidos:**

### 1. El marketing en el mercado de la estética

Diferencia entre productos y servicios estéticos.

Propiedades de los productos cosméticos.

Naturaleza de los servicios.

La servucción.

### 2. El representante comercial o asesor técnico

Características, funciones, actitudes y conocimientos.

Cualidades que debe reunir un buen vendedor/asesor técnico.

Las relaciones con los clientes.

Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante.

### 3. El cliente

El cliente como centro del negocio.

Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio.

La atención personalizada.

Las necesidades y los gustos del cliente.

Motivación, frustración y los mecanismos de defensa.

Los criterios de satisfacción.

Las objeciones de los clientes y su tratamiento.

Fidelización de clientes.

### 4. Organización y gestión de la venta

La información como base de la venta.

Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente.

Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos.

Normativa vigente.

### 5. Promoción y venta de productos y servicios de estética

Etapas y técnicas de venta.

Factores determinantes del merchandising promocional.

La venta cruzada.

Argumentación comercial.

Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar.

Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos.

### 6. Resolución de reclamaciones

Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales.

Elementos formales que contextualizar la reclamación.

Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.

Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.

**7. Seguimiento y post-venta**

Seguimiento comercial.  
 Procedimientos utilizados en la post venta.  
 Post venta: análisis de la información.  
 Servicio de asistencia post venta.  
 Análisis de la calidad de los servicios cosméticos.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

– Aula-taller de 60 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el asesoramiento, promoción y venta de productos y servicios de peluquería y estética para la Imagen Personal.  
 – Formación académica de Licenciado y otras de nivel superior relacionadas con este 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.

**ANEXO XXIII****CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: HIDROTHERMAL**

**Familia Profesional: Imagen Personal**

**Nivel: 3**

**Código: IMP023\_3**

**Competencia general:**

Elaborar protocolos de actuación y organizar la prestación de servicios hidrotermales vinculados a programas de salud, belleza y bienestar y realizar propuestas personalizadas de servicios, conjugando las demandas del cliente con la realización de un diagnóstico estético previo, o siguiendo las indicaciones del facultativo, realizando la coordinación de equipos, el seguimiento y la aplicación, en su caso, de las técnicas hidrotermales y complementarias, observando el cumplimiento de las normas de atención al cliente, higiene, seguridad y calidad.

**Unidades de competencia:**

**UC1260\_3:** Protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios

**UC0061\_3:** Aplicar y supervisar las técnicas hidrotermales personalizando los protocolos normalizados.

**UC0062\_3:** Aplicar cosmética termal en los servicios hidrotermales.

**UC0063\_3:** Realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines estéticos.

**Entorno profesional:****Ámbito profesional:**

Desarrolla su actividad por cuenta ajena en centros de talasoterapia, balnearios y centros de "spa", independientes o bien asociados a organizaciones tales como gimnasios, hoteles, residencias o centros de belleza, dentro del departamento dedicado a los servicios hidrotermales.

**Sectores productivos:**

Sector de la estética, sector termal.  
 Dentro del sector de Hostelería y turismo en aquellos que ofrecen servicios hidrotermales.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:**

Masajista estético, especialista en técnicas hidrotermales.  
 Técnico en servicios hidrotermales.  
 Responsable de "spa"

**Formación asociada: (480 horas)****Módulos Formativos:**

**MF1260\_3:** Diagnóstico y organización de servicios hidrotermales. (150 horas)

**MF0061\_3:** Técnicas hidrotermales. (150 horas)

**MF0062\_3:** Cosmética termal. (60 horas)

**MF0063\_3:** Masaje estético manual y mecánico. (120 horas)

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1: PROTOCOLIZAR Y ORGANIZAR LOS SERVICIOS HIDROTHERMALES Y COMPLEMENTARIOS**

**Nivel: 3**

**Código: UC1260\_3**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

**RP1:** Elaborar protocolos normalizados de diagnóstico para la prestación de servicios hidrotermales.

**CR1.1** Las fichas técnicas de diagnóstico estético, de seguimiento del tratamiento, el historial estético del cliente y el modelo de consentimiento informado se definen incluyendo al menos: datos personales, alteraciones estéticas y/o patológicas, intolerancias, características del cliente, hábitos de vida y otros.

**CR1.2** Los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos, materiales y productos se establecen, para su posterior utilización en la fase del diagnóstico.

**CR1.3** Las condiciones en que debe ser acomodado el cliente para el diagnóstico se establecen en función de la técnica de observación, equipos y métodos que se vayan a utilizar.

**CR1.4** Las normas de uso y los parámetros para la aplicación de los equipos de diagnóstico estético se establecen en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.

**CR1.5** Los indicadores de las diferentes alteraciones estéticas y/o patológicas sobre el estado y características del cliente se definen para su posterior identificación en la fase de diagnóstico estético.

**CR1.6** El protocolo normalizado de diagnóstico estético se elabora especificando las fases del procedimiento, los medios técnicos y los cosméticos necesarios, así como las pautas y preguntas para la entrevista.

**CR1.7** Los datos e información significativa referentes a aspectos como: sensibilidad al calor o al frío, problemas circulatorios, claustrofobia, afecciones cutáneas, alergias, medicamentos, otros, se incluyen en el protocolo de entrevista que se realiza al cliente.

**CR1.8** El informe-tipo para la derivación de clientes al especialista médico u otros profesionales se elabora reflejando los datos que impliquen contraindicaciones en la aplicación de técnicas hidrotermales.

**CR1.9** Los modelos para la firma del consentimiento informado se elaboran reflejando en el documento la información necesaria para obtener su autorización para la aplicación de los tratamientos.

**RP2:** Realizar el diagnóstico estético para la aplicación de técnicas hidrotermales, en condiciones de seguridad e higiene.

**CR2.1** El profesional realiza la preparación y acomodación del cliente en función de las zonas que se vayan a observar, indicándole las posiciones que debe adoptar durante el proceso.

**CR2.2** Los equipos como lupa, micro-cámara, medidores de la grasa corporal, de la elasticidad de la piel, termografía, otros; materiales que se emplean en el proceso de observación y obtención de datos, se comprueba que están preparados, limpios y ordenados para su utilización.

**CR2.3** La observación de las características del cliente con ayuda de métodos y equipos de diagnóstico estético se atiende a las normas establecidas en el protocolo de trabajo.

**CR2.4** La entrevista con el cliente y las preguntas formuladas permiten identificar las características, necesidades y demandas, de acuerdo al protocolo establecido y registrando los datos en la ficha historial del cliente.

**CR2.5** La exploración estética para el diagnóstico se realiza con las técnicas de observación, tacto, palpación y otras, identificando las características cutáneas, las posibles alteraciones estéticas u otras circunstancias: estrés, post-parto, estados de agotamiento, otros, en que estén indicados los servicios hidrotermales.

**CR2.6** El diagnóstico estético se emite a partir del análisis y evaluación de la información obtenida, teniendo en cuenta, si fuera necesario, la prescripción médica aportada por el cliente.

**CR2.7** En función del diagnóstico estético emitido se identifican las técnicas hidrotermales que se van a realizar y se confirma que no existen en el cliente circunstancias que desaconsejen la aplicación de alguna de ellas y se reflejan en la ficha técnica.

**CR2.8** En el caso de identificar alguna alteración que requiera tratamiento médico o autorización para los tratamientos hidrotermales, se derivará al profesional correspondiente siguiendo el procedimiento establecido, detallando los aspectos más relevantes en el informe de derivación.

- RP3:** Informar y asesorar al cliente sobre los resultados del diagnóstico estético, realizando la propuesta de tratamiento para la aplicación de servicios hidrotermales
- CR3.1** El cliente es informado del resultado del diagnóstico profesional y se presenta y consensúa la propuesta de tratamientos hidrotermales, que incluirá: número de sesiones, frecuencia de aplicación, duración de las sesiones, cuidados personales, coste del tratamiento y resultados previstos.
- CR3.2** La conducta profesional se atiene a las normas deontológicas, garantizando la confidencialidad y protección de los datos de carácter personal del cliente.
- CR3.3** El documento de propuesta de aplicación de técnicas, tratamientos y programas hidrotermales recoge todas las especificaciones necesarias y, si fuera necesario, se firma el consentimiento informado.
- CR3.4** Los datos generales obtenidos en el historial estético y los relativos a las técnicas y programas de tratamiento se registran en la documentación técnica elaborada en soporte informático o de forma manual.
- RP4:** Elaborar protocolos para la higiene, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, equipos y medios para la prestación de servicios hidrotermales.
- CR4.1** Los métodos y productos para la limpieza y esterilización de instalaciones, equipos y medios para la aplicación de servicios hidrotermales, se protocolizan según sus características, el tipo de materiales sobre los que se van a usar y el uso al que estén destinados.
- CR4.2** El mantenimiento de las instalaciones, equipos y medios se protocoliza según la normativa, especificando las normas de seguridad, prevención de riesgos, desinfección y/o esterilización.
- CR4.3** Las normas que se deben seguir para la eliminación de residuos y accesorios desechables, se protocolizan siguiendo la normativa ambiental vigente.
- CR4.4** Las condiciones de preparación y protección tanto del profesional como del cliente se especifican e incluyen en los protocolos normalizados de trabajo.
- RP5:** Elaborar protocolos normalizados para la aplicación de técnicas, tratamientos y programas de servicios hidrotermales, con el fin de garantizar la calidad, la higiene, la seguridad de los mismos.
- CR5.1** Se identifican los medios técnicos necesarios para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo en la aplicación de técnicas hidrotermales, cosméticas y manuales.
- CR5.2** Las diferentes técnicas hidrotermales con o sin presión, saunas, baños de vapor, otros, se protocolizan indicando los parámetros: presión, temperatura, distancia, tiempo de aplicación, otros, según la sensibilidad de la persona y de la zona de tratamiento, otros, definiendo los criterios de aplicación y las precauciones.
- CR5.3** La aplicación de cosmética termal: arcillas, fangos, parafinas, algas, peloides, aceites esenciales, otros, se protocolizan valorando los parámetros de: composición, efectos, temperatura, tipo de envoltura, tiempo de aplicación, sensibilidad de la persona y zona de tratamiento, otros, con el fin de establecer los criterios de aplicación y las precauciones.
- CR5.4** Los tratamientos, programas antiestrés, de belleza, relajantes, post-parto, otros, se protocolizan en función de los medios técnicos disponibles, especificando tipos de técnicas que se asocian en cada sesión, temporalización de cada una de ellas y criterios para su aplicación.
- CR5.5** Los recorridos estándar de los circuitos termales se diseñan de forma que se optimicen las instalaciones y los recursos disponibles.
- CR5.6** Los protocolos de tratamientos hidrotermales se establecen especificando las técnicas que se asocian: hidrotermales, manuales, cosméticas, otras, indicando: **m e d i o s** técnicos, fases, maniobras, secuencia, tiempos de aplicación, indicaciones, precauciones y contraindicaciones, condiciones de aplicación y medidas de seguridad e higiene necesarias.
- CR5.7** Las pautas de actuación en el caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para solicitar el traslado del cliente a un centro sanitario, si fuera necesario, se elabora el manual de procedimiento, especificando las medidas de atención urgente.
- RP6:** Elaborar protocolos de comunicación y atención al cliente para conseguir la calidad en la prestación de servicios hidrotermales.
- CR6.1** Los protocolos de comunicación entre los miembros del equipo y con el cliente, se establecen teniendo en cuenta las habilidades en comunicación como: escucha activa, claridad, concreción, asertividad, otros, siguiendo las pautas establecidas por la empresa y respetando la deontología profesional.
- CR6.2** Las normas de atención al cliente se protocolizan en función de los distintos canales de comunicación empleados: escrito, teléfono, otros.
- CR6.3.** Los protocolos de atención al cliente: acogida, atención y acompañamiento en la estancia, despedida y otros, se diseñan teniendo en cuenta las características generales del centro y el tipo de clientes.
- CR6.4** La información que se proporciona al cliente sobre los servicios hidrotermales se describe y elabora con el fin de optimizar la estancia en el centro hidrotermal.
- CR6.5** El tratamiento y trámite de las quejas y reclamaciones ante contingencias se protocolizan de modo que garantice la satisfacción del cliente.
- CR6.6** Las normas deontológicas de tratamiento de la información y de comunicación con el cliente se establecen de tal forma que garanticen la confidencialidad y el respeto a la intimidad, conforme a la legislación vigente.
- RP7:** Organizar, distribuir y supervisar el trabajo optimizando instalaciones, recursos y medios técnicos y humanos para garantizar la calidad en la prestación de servicios hidrotermales.
- CR7.1** Las normas de comunicación interna se aplican para que la comunicación sea fluida, precisa y llegue de forma clara a todo el equipo.
- CR7.2** El trabajo se distribuye entre los miembros del equipo, asignando tareas y definiendo funciones según criterios de competencia profesional, eficacia y productividad supervisando su desarrollo y ejecución.
- CR7.3** Se comprueba que los miembros del equipo conocen y comprenden el proceso de trabajo y las instrucciones técnicas de los distintos medios y, en caso contrario, se aclaran las dudas surgidas.
- CR7.4** En la distribución de tareas, funciones y tiempos se establece y supervisa la coordinación entre los profesionales que han de prestar servicios al mismo cliente para que no se solapen.
- CR7.5** Los equipos, materiales y su dotación se revisan comprobando que son los adecuados y previstos para el proceso y se encuentran en condiciones óptimas de utilización.
- CR7.6** Las medidas para fomentar la motivación profesional y el trabajo en equipo se establecen garantizando la participación de todos los integrantes del mismo.
- CR7.7** El equipo de trabajo se mantiene informado de las normas de la empresa respecto al sistema de trabajo y aplicación de los distintos protocolos mediante la difusión actualizada de las mismas.
- CR7.8** El plan de formación continuada y calendario de realización se establece de forma que proporcione la actualización técnica del personal haciéndolo compatible con la actividad laboral según las normas establecidas en la organización.
- CR7.9** Los conflictos que se originan entre los miembros del equipo en el ámbito de trabajo se identifican estableciendo criterios y medidas oportunas de acuerdo con los procedimientos definidos.
- RP8:** Establecer los parámetros y mecanismos para la evaluación de la calidad y para garantizar la satisfacción de los clientes de los servicios hidrotermales.
- CR8.1** Los estándares de calidad y servicios mínimos se establecen atendiendo a criterios de satisfacción del cliente y eficiencia económica.
- CR8.2** Las responsabilidades en todo el ámbito de prestación de servicios hidrotermales se definen asignando responsables a cada departamento y área.
- CR8.3** El manual de calidad se elabora de manera que incluya: normas, manuales de procedimientos, plan de formación y registros.
- CR8.4** Los manuales de procedimientos y calidad describen qué, quién y cómo se realizan las actividades y el servicio.
- CR8.5** Los registros de calidad: fichas-registro u otras, se elaboran de manera que se pueda comprobar que las actividades descritas en el manual de calidad y en los procedimientos internos se cumplen.
- CR8.6** Los formularios y documentos para evaluar el grado de satisfacción del cliente se elaboran de manera que sean fáciles de cumplimentar y permitan el análisis de resultados y la evaluación objetiva.

**Contexto profesional****Medios de producción:**

Camilla o sillón reclinable, taburete, carrito o mesa auxiliar. Tensiómetro. Equipos de diagnóstico profesional: lupa, micro-cámaras, medidores de: la hidratación, el sebo, el pH, el fototipo cutáneo, la elasticidad cutánea, el relieve cutáneo; báscula, tallímetro y cinta métrica, equipos para la determinación de la grasa corporal, equipos de termografía. Equipos y programas informáticos para el diagnóstico, almacenamiento y tratamiento de los datos del cliente. Historial estético, fichas técnicas de diagnóstico y tratamientos. Lencería de varios usos y desechable: bata, toallas, cintas o gorros, zapatillas, alfombrillas, sabanillas, guantes. Productos y aparatos específicos para limpiar y desinfectar y/o esterilizar los útiles y accesorios. Contenedores para la retirada y reciclado de materiales.

**Productos y resultados:**

Protocolos normalizados de diagnóstico profesional facial y corporal. Protocolos de atención y comunicación con clientes. Diagnósticos. Establecer el historial estético y fichas técnicas. Protocolos normalizados de diagnóstico, técnicas, tratamientos y programas de servicios hidrotermales, de comunicación y atención al cliente. Protocolos de higiene, desinfección y esterilización. Manual de calidad. Manual de procedimientos.

**Información utilizada o generada:**

Protocolos normalizados de diagnóstico, técnicas, tratamientos y programas de servicios hidrotermales, de comunicación y atención al cliente. Ficha técnica de diagnóstico, de tratamiento, historial estético, y seguimiento del cliente. Informes médicos. Informes de derivación o autorización dirigidas a otros profesionales. Consentimiento informado. Manual de técnicas 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 espacios e instalaciones. Documentación sobre normativa de seguridad para aparatos. Normativa de gestión medioambiental. Normativa de calidad. Plan de prevención de riesgos laborales y normas de higiene postural.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: APLICAR Y SUPERVISAR LAS TÉCNICAS HIDROTERMALES PERSONALIZANDO LOS PROTOCOLOS NORMALIZADOS**

Nivel: 3

Código: UC0061\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Personalizar los protocolos normalizados de las técnicas, tratamientos y programas de acuerdo al resultado del diagnóstico estético y/o las indicaciones del facultativo, comprobando el estado actual del cliente y sus requerimientos.

CR1.1 El estado del cliente se comprueba con el resultado del diagnóstico estético para identificar los cambios y modificaciones que se deben introducir en el protocolo para su adaptación.

CR1.2 La propuesta de tratamiento se analiza para identificar los cambios y modificaciones que se deben introducir para su adaptación.

CR1.3 Los protocolos normalizados de trabajo se adaptan al estado, características, necesidades, tiempo y demandas del cliente.

CR1.4 En el protocolo personalizado del tratamiento se reflejan los cambios efectuados en la propuesta, ya sea en las fases del tratamiento, los parámetros de aplicación de las diferentes técnicas, los tiempos, la periodicidad de las sesiones y todas las observaciones relativas a precauciones e indicaciones especiales.

CR1.5 El cliente es informado sobre las pautas a seguir en el tratamiento y otras de vida saludable respecto a alimentación, prácticas deportivas, otros, que potencian los efectos de los tratamientos con técnicas hidrotermales.

CR1.6 El cliente recibe información detallada sobre las aclaraciones que precise en cuanto al servicio y se procede a firmar el consentimiento informado.

RP2: Preparar y mantener las instalaciones, medios, equipos y productos para su utilización óptima en las condiciones que garanticen la higiene y seguridad de clientes y personal en los servicios hidrotermales.

CR2.1 Antes de iniciar la sesión, se comprueba que las instalaciones donde van a aplicarse las técnicas hidrotermales, tienen de las condiciones apropiadas en cuanto a higiene, seguridad, temperatura, presión y otros.

CR2.2 Los métodos, productos y aparatos para la limpieza y esterilización de instalaciones y medios se seleccionan en función del tipo de material que los compone y del uso al que están destinados.

CR2.3 Los equipos y accesorios se revisan para comprobar que cumplen los requisitos de seguridad exigidos por la normativa vigente y que su funcionamiento es correcto.

CR2.4 Los protocolos de higiene, desinfección y esterilización de útiles y accesorios, se aplican siguiendo las condiciones establecidas, respetando la normativa vigente y las indicaciones del fabricante.

CR2.5 Los productos cosméticos asociados a las técnicas hidrotermales se preparan según las instrucciones específicas de aplicación comprobando su estado y fecha de caducidad.

CR2.6 El control y tratamiento del agua utilizada en los servicios colectivos se realiza con los indicadores de garantía establecidos en los protocolos de mantenimiento de las instalaciones.

CR2.7 Finalizada la sesión, se aplican técnicas de higiene y desinfección para el mantenimiento de las instalaciones, medios y equipos técnicos, con el fin de garantizar las condiciones de limpieza y seguridad para una nueva utilización, desechando los materiales que sean de un solo uso.

RP3: Aplicar y/o supervisar técnicas hidrotermales de balneación, con o sin aditivos, de acuerdo al protocolo personalizado, en condiciones de higiene y seguridad.

CR3.1 El equipo de lencería necesario para cada técnica, se selecciona y entrega al cliente comprobando previamente que se encuentra en perfectas condiciones de higiene.

CR3.2 La posición y acomodación del cliente se realiza según los requerimientos de la técnica establecidos en el protocolo personalizado: baños generales, parciales o locales con o sin aditivos, la zona a tratar e informándole de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.

CR3.3 Las posturas y movimientos que debe mantener el profesional durante el desarrollo de las técnicas se realizan correctamente observando las normas de higiene postural.

CR3.4 Las bañeras, tanques de inmersión, piscinas, accesorios, materiales y cosméticos necesarios para la aplicación de técnicas de balneación se seleccionan y preparan según el protocolo de aplicación establecido y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a la sensibilidad del cliente.

CR3.5 Los técnicas de balneación: generales, locales, parciales, otros, se aplican seleccionando los parámetros de presión, temperatura, zona a tratar y tiempo de aplicación, según la secuencia y el orden previstos en el protocolo de aplicación y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente, registrando las incidencias en la ficha técnica.

CR3.6 Las técnicas de balneación con movilización: burbujas, chorros, hidromasaje, remolinos, otros, se aplican seleccionando los parámetros de presión, temperatura, zona a tratar y tiempo de aplicación, siguiendo el protocolo establecido y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente, registrando las incidencias en la ficha técnica.

CR3.7 Los pases con el chorro manual subacuático se realizan según los protocolos de procedimiento, limitándose a las zonas corporales establecidas en el tratamiento.

CR3.8 Los aditivos y cosméticos que se incorporan a las bañeras se seleccionan atendiendo a su composición, propiedades, temperatura del agua y sensibilidad del cliente, siguiendo la propuesta de tratamiento y las indicaciones del fabricante.

CR3.9 Las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, durante la prestación del servicio se observan y comprueban periódicamente, aplicando las medidas oportunas en caso de reacciones adversas, siguiendo procedimientos establecidos.

RP4: Aplicar y/o supervisar técnicas hidrotermales de chorros con presión y duchas, de acuerdo al protocolo personalizado, en condiciones de higiene y seguridad.

CR4.1 El equipo de lencería necesario se selecciona y entrega al cliente comprobando que se encuentra en perfectas condiciones de higiene y es el adecuado para la aplicación de la técnica.

CR4.2 El cliente es acomodado en la posición que requiera la técnica: chorros o duchas y zona a tratar, informándole sobre las técnicas hidrotermales que se le van a aplicar y las sensaciones que va a experimentar durante el proceso.

- CR4.3 La información sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener el cliente durante el desarrollo de la técnica se transmite de forma clara y precisa, advirtiéndole que comunique al profesional cualquier sensación que se aparte de las indicadas, para evitar riesgos o accidentes no deseados.
- CR4.4 Las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener el profesional durante el desarrollo de las técnicas, se realizan correctamente observando las normas de higiene postural.
- CR4.5 Las técnicas de presión: chorros, duchas, otras, se aplican seleccionando los parámetros de presión, temperatura y tiempo de aplicación necesarios, realizando las manipulaciones con destreza según la secuencia y el orden previstos en el protocolo, teniendo en cuenta las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente, registrando las incidencias en la ficha técnica.
- CR4.6 Las técnicas especiales que combinan ducha y masaje (masaje bajo ducha) se aplican seleccionando los parámetros de presión, temperatura y tiempo de aplicación necesarios, realizando las maniobras de masaje en el orden previstos en el protocolo, teniendo en cuenta las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente, registrando en su caso las incidencias en la ficha técnica.
- CR4.7 Las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, durante la prestación del servicio se observan y comprueban periódicamente, aplicando las medidas oportunas en caso de reacciones adversas, siguiendo procedimientos establecidos.
- RP5: Preparar y supervisar los servicios hidrotermales de saunas y baños de vapor, estufas de calor seco, húmedo y mixto, siguiendo el protocolo personalizado, asegurando que se cumplen las condiciones de higiene y seguridad específicas.
- CR5.1 El equipo de lencería necesario se selecciona y se entrega al cliente comprobando previamente que se encuentra en perfectas condiciones de higiene.
- CR5.2 La posición y acomodación del cliente se realiza según los requerimientos de cada técnica: generales o parciales, informándole de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.
- CR5.3 Las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener el profesional durante el desarrollo de las técnicas, se realizan correctamente observando las normas de higiene postural.
- CR5.4 Las técnicas de baños de vapor se aplican seleccionando los parámetros de temperatura, grado de humedad, zona a tratar: general o parcial y tiempo de aplicación, según la secuencia prevista en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y sensibilidad del cliente.
- CR5.5 Las saunas generales o locales se aplican seleccionando los parámetros de temperatura, grado de humedad, zona de tratamiento y tiempo de aplicación, según la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.
- CR5.6 Las estufas para aplicaciones de calor seco, húmedo o mixto, generales o locales se aplican seleccionando los parámetros de temperatura, grado de humedad, zona de tratamiento y tiempo de aplicación, según la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.
- CR5.7 Las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, se observan y comprueban periódicamente, aplicando las medidas establecidas en caso de reacciones adversas.
- CR5.8 Las incidencias surgidas y observaciones relevantes del cliente se anotan en la ficha técnica para considerarlas en sesiones posteriores.
- RP6: Preparar y supervisar la aplicación de técnicas hidrotermales sin presión tales como pulverizaciones, afusiones, abluciones, envolturas, compresas, fomentos, siguiendo el protocolo personalizado, asegurando que se cumplen las condiciones de higiene y seguridad específicas.
- CR6.1 El equipo de lencería necesario se selecciona y se entrega al cliente comprobando previamente que se encuentra en perfectas condiciones de higiene.
- CR6.2 La posición y acomodación del cliente se realiza según los requerimientos de cada técnica: generales o parciales, informándole de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.
- CR6.3 Las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener el profesional durante el desarrollo de las técnicas, se realizan correctamente observando las normas de higiene postural.
- CR6.4 Las pulverizaciones, afusiones y abluciones se aplican seleccionando, los parámetros de temperatura, zona a tratar: general o parcial y tiempo de aplicación, según la secuencia prevista en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y sensibilidad del cliente.
- CR6.5 Las compresas y fomentos se aplican seleccionando los materiales o soportes necesarios, los parámetros de temperatura, zona de tratamiento y tiempo de aplicación, según la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.
- CR6.6 Las envolturas para las aplicaciones soluciones, esencias, otros, generales o locales se aplican seleccionando los materiales y cosméticos necesarios, los parámetros de temperatura, zona de tratamiento y tiempo de aplicación, según la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.
- CR6.7 Las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, se observan y comprueban periódicamente, aplicando las medidas establecidas en caso de reacciones adversas.
- CR6.8 Las incidencias surgidas y observaciones relevantes del cliente se anotan en la ficha técnica para considerarlas en sesiones posteriores.
- RP7: Preparar y supervisar las técnicas realizadas en circuitos termales de acuerdo al protocolo establecido, comprobando que se cumplen las condiciones de higiene y seguridad.
- CR7.1 El equipo de lencería necesario se selecciona según las diferentes técnicas y se entrega al cliente comprobando previamente que se encuentra en perfectas condiciones de higiene.
- CR7.2 El cliente recibe la información relativa al recorrido que debe seguir para optimizar el aprovechamiento del circuito termal propuesto, informándole de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.
- CR7.3 En el caso de circuitos dirigidos, el profesional organiza la circulación de los clientes, acompañándolos a las diferentes técnicas o instalaciones, y orientándoles sobre el uso de las mismas.
- CR7.4 En los circuitos dirigidos, el profesional aplica las técnicas de uso individual manteniendo las normas de higiene postural.
- CR7.5 En los circuitos termales se seleccionan y ajustan los parámetros de presión, temperatura, grado de humedad y tiempo, según la secuencia y el orden previsto, informando al cliente sobre las precauciones y/o contraindicaciones.
- CR7.6 Las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, se observan durante la prestación del servicio aplicando las medidas establecidas en caso de reacciones adversas.
- CR7.7 Las incidencias surgidas y observaciones relevantes del cliente se anotan en la ficha técnica para considerarlas en sesiones posteriores.
- RP8: Aplicar protocolos de comunicación y atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales para garantizar la calidad del servicio
- CR8.1 Los protocolos de comunicación entre los miembros del equipo y con el cliente se aplican de manera que se establezca la coordinación necesaria para garantizar la calidad del servicio.
- CR8.2 Los protocolos de acogida, atención, así como el acompañamiento y ayuda para abandonar las zonas de tratamiento se aplican, siguiendo las normas internas de la empresa y las relativas al código deontológico.
- CR8.3 La información al cliente se transmite teniendo en cuenta el momento, inmediatez y circunstancias de manera que el mensaje se interprete correctamente.
- CR8.4 El tratamiento y trámite de las quejas, contingencias y reclamaciones se aplica de modo satisfactorio para los intereses del cliente.
- CR8.5 Las normas para tratar la información de los clientes se aplican garantizando la confidencialidad, respeto a la intimidad y cumpliendo la legislación vigente.
- CR8.6 Las normas de deontología profesional se aplican en la prestación de servicios hidrotermales.

RP9: Establecer pautas específicas para la prevención de riesgos laborales o reacciones no deseadas en la utilización de técnicas hidrotermales.

CR9.1 Los diferentes factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos y de las técnicas se identifican para tomar las precauciones y medidas específicas.

CR9.2 Las pautas más importantes para prevenir reacciones no deseadas se identifican y relacionan con las indicaciones, contraindicaciones y precauciones de las diferentes técnicas hidrotermales.

CR9.3 Las pautas de actuación para la prevención de riesgos laborales se identifican describiendo con precisión las específicas de cada área, en función de los distintos factores de riesgo.

CR9.4 En caso de accidentes o reacciones no deseadas se aplican técnicas de primeros auxilios, y si es preciso, se avisa para el traslado del accidentado a un centro sanitario.

RP10: Valorar la calidad global del servicio prestado y el resultado de los servicios con técnicas hidrotermales para garantizar la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.

CR10.1 La organización de los procedimientos de las diferentes técnicas, se valoran de acuerdo a los protocolos personalizados de trabajo.

CR10.2 Mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, se evalúa el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido, anotando las posibles incidencias.

CR10.3 La calidad del servicio se valora a través del cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido registrando los datos relevantes en el soporte establecido manual o informático.

CR10.4 En caso de desviaciones en el resultado de la valoración, se proponen las medidas necesarias para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los clientes.

CR10.5 Las incidencias surgidas se anotan en los soportes establecidos para considerarlas en sesiones posteriores.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Camilla o sillón reclinable, taburetes, carrito o mesa auxiliar, lupa con luz, lámparas. Tensiómetro. Bañación: bañera simple, de burbujas, de hidromasaje, de movilización, con chorro manual subacuático, maniluvio, pediluvio, otros. Presión: chorros, duchas. Estufas: secas, húmedas y mixtas. Saunas y baños de vapor generales y parciales. Tribuna de chorros, bomba de presión, aparatos generadores de calor. Circuitos termales. Cabinas con productores de hielo, suelos calientes y fríos. Envolturas, compresas, fomentos, emplastos, mascarillas, afusiones, abluciones, pulverizaciones. Lencería: albornoz, toalla, zapatillas, bañador, gorro, batas, alfombrillas, sábanas, almohadas otros. Productos y equipos específicos para limpiar y desinfectar y/o esterilizar los utensilios, accesorios e instalaciones. Medios y productos para el mantenimiento de instalaciones y calidad del agua. Material y productos necesarios para realización de primeros auxilios. Contenedores para la eliminación de desechables y reciclado de materiales y contaminantes. Equipos y programas informáticos. Botiquín.

#### Productos y resultados:

Protocolos de actuación en los servicios hidrotermales. Protocolos personalizados en función de cada cliente de servicios hidrotermales. Técnicas hidrotermales aplicadas según los protocolos establecidos y personalizados. Atención personalizada al cliente.

#### Información utilizada o generada:

Manuales de Hidrología, Anatomía, de procedimientos de aplicación de técnicas hidrotermales, de procedimientos de seguridad, higiene, desinfección y/o esterilización y de primeros auxilios. Láminas de anatomía. Fichas técnicas de equipos y aparatos, Historial estético. Fichas de tratamiento y seguimiento del cliente. Informes médicos de autorización o derivación a otros profesionales. Normativa vigente en materia de espacios e instalaciones. Documentación sobre normativa de seguridad para aparatos. Normativa de gestión medioambiental. Normativa de calidad. Plan de prevención de riesgos laborales y normas de higiene postural. Informes emitidos o recibidos de otros profesionales. Protocolos normalizados y personalizados de tratamiento. Bibliografía técnica especializada. Consentimiento informado.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 3: APLICAR COSMÉTICA TERMAL EN LOS SERVICIOS HIDROTERMALES

Nivel: 3

Código: UC0062\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Personalizar los protocolos normalizados de la aplicación de cosmética termal de acuerdo al resultado del diagnóstico estético, comprobando el estado actual del cliente y sus requerimientos.

CR1.1 El cliente se prepara y acomoda para realizar la exploración de la zona a tratar.

CR1.2 La exploración estética de la zona previa a la aplicación cosméticos, se realiza mediante técnicas de observación y palpación, para comprobar el diagnóstico e identificar posibles alteraciones que supongan una contraindicación relativa o absoluta.

CR1.3 En caso de identificación de alteraciones que puedan suponer una contraindicación, se deriva al médico especialista, registrando todos los datos en la ficha técnica del cliente.

CR1.4 El protocolo normalizado se personaliza con los datos obtenidos del cliente para la aplicación de cosmética termal.

CR1.5 En la elaboración del protocolo personalizado se tienen en cuenta las demandas y necesidades del cliente, para adaptar los procedimientos.

RP2: Preparar las instalaciones, medios técnicos y productos necesarios para la aplicación de los cosméticos termales en condiciones óptimas de higiene y seguridad.

CR2.1 El profesional se prepara atendiendo a las normas establecidas sobre indumentaria, higiene e imagen personal.

CR2.2 Todos los útiles y materiales a emplear son de un solo uso o de uso personal de cada cliente, comprobando que han sido limpiados, esterilizados y/o desinfectados en caso de no ser de un solo uso.

CR2.3 Los medios técnicos auxiliares para la aplicación de cosmética termal: mantas eléctricas, calentadores de toallas, calentadores de barro, algas o arcillas, se disponen y comprueban que están en condiciones de funcionamiento y cumplen las condiciones de higiene y seguridad.

CR2.4 El cosmético, sus mezclas, o, en su caso los de preparación extemporánea o que se presentan o aplican sobre soportes impregnados, se preparan teniendo en cuenta las proporciones establecidas, consistencia, temperatura, zona de aplicación y especificaciones, en su caso, del protocolo personalizado.

CR2.5 En el caso de aplicación de cosméticos termales, pe-loides y parafangos que requieran calentamiento previo se comprueba que las condiciones de temperatura y viscosidad son las adecuadas y siguen el protocolo establecido

CR2.6 La camilla se prepara con los medios técnicos necesarios para la aplicación de los cosméticos: manta eléctrica, soportes para envolturas, toallas, otros, comprobando que se cumplen las normas de higiene y seguridad establecidas.

CR2.7 La sala o cabina se comprueba que cumple las condiciones de higiene y seguridad y que la temperatura y humedad establecidas son las idóneas.

RP3: Seleccionar los cosméticos termales y su técnica de aplicación personalizando el protocolo y conjugando las demandas y necesidades del cliente.

CR3.1 Las características del cliente se evalúan, determinando sus necesidades y demandas adaptando y personalizando el protocolo de trabajo.

CR3.2 Los datos más relevantes para la aplicación de la técnica y del cosmético se registran en la ficha del cliente.

CR3.3 El cosmético y la técnica de aplicación, se seleccionan interpretando el protocolo establecido, y en su caso, la prescripción médica.

CR3.4 Las pautas de aplicación de los cosméticos termales se establecen definiendo los medios y parámetros necesarios, atendiendo a las características personales del cliente.

CR3.5 El cliente recibe información sobre la periodicidad y duración del tratamiento cosmético, la indumentaria apropiada y las condiciones orgánicas generales idóneas para someterse a la aplicación de la técnica.

RP4: Aplicar y supervisar las técnicas cosméticas termales en condiciones de higiene, seguridad y ambientales.

CR4.1 La ficha técnica del cliente se consulta comprobando si existen indicaciones específicas o precauciones a seguir durante la aplicación de las técnicas prescritas.

CR4.2 La indumentaria y accesorios del cliente se comprueba que son los adecuados proporcionando instrucciones sobre

las posturas y movimientos que debe mantener y las sensaciones que va a experimentar durante el proceso.

CR4.3 En la aplicación de los cosméticos termales, todos los elementos se manejan con destreza, en función de los procedimientos de ejecución y de las características del cliente.

CR4.4 La evolución del proceso se controla en todo momento y se atienden las observaciones del cliente.

CR4.5 En caso de reacciones adversas u otros, se aplican los medios de atención establecidos en el protocolo y se avisa, si fuera necesario, a los servicios sanitarios de urgencia.

CR4.6 Una vez finalizada la ejecución de la técnica se aplican las medidas de higiene a las instalaciones, medios y equipos técnicos garantizando las condiciones necesarias para una nueva utilización, desechando adecuadamente los materiales útiles que sean de un solo uso.

RP5: Informar y asesorar al cliente sobre los cuidados y recomendaciones convenientes para la potenciación del resultado de la cosmética termal aplicada.

CR5.1 El perfil del cliente se identifica para adaptar la información a cerca de los productos y servicios de que dispone el centro a sus objetivos.

CR5.2 El cliente es informado sobre:

- Los resultados del diagnóstico estético y los cosméticos termales que se proponen.
- La duración, número de sesiones y frecuencia.
- Los efectos y resultados que se pretenden conseguir con la aplicación de cosméticos.

CR5.3 En caso de que se detecten alteraciones patológicas o no estéticas, realizar informes para remitir al cliente a la consulta médica o a otros profesionales.

CR5.4 El cliente recibe asesoramiento sobre las pautas de vida saludable y otras recomendaciones a seguir después de la aplicación de los tratamientos que permitan optimizar los resultados.

CR5.5 El cliente es asesorado sobre el uso de productos cosméticos en el ámbito domiciliario que optimicen el tratamiento aplicado, realizándole la propuesta de adquisición de productos por su parte.

CR5.6 Los datos generales obtenidos se registran en la documentación técnica elaborada en soporte informático o de forma manual.

CR5.7 La conducta profesional se atiene a las normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y protección de los datos de carácter personal del cliente.

RP6: Evaluar la calidad del proceso y del resultado de la aplicación de las técnicas cosméticas

CR6.1 Valorar el grado de cumplimiento de las normas establecidas para evaluar el estado de las instalaciones, medios técnicos y productos.

CR6.2 El grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado y el trato recibido, se evalúa aplicando técnicas de observación directa, preguntas, otros, anotando las posibles incidencias.

CR6.3 En caso necesario, se proponen medidas correctoras bajo criterios de optimización de los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción del cliente.

CR6.4 El profesional controla la calidad del servicio por el cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo de asesoría en el vestir, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Productos minerales: arcillas, escayola, caolín, bentonitas, montmorillonitas, arenas y sílices abrasivos. Peloides inorgánicos: lodos, fangos y limos. Peloides orgánicos: turbas y biogélicas. Parafangos y parafinas. Productos de origen marino: algas y sus mucílagos, sales, fitoplancton y otros productos marinos. Productos de origen vegetal: plantas y sus extractos, y aceites esenciales. Productos de origen animal: plancton, gelatinas y proteínas de peces, chitina y chitosán. Colorantes y otros aditivos. Duchas. Útiles para la aplicación de técnicas cosméticas y equipos para su calentamiento. Camilla, manta de sudación, soportes para envoltimientos, envolturas y compresas. Lencería: albornoz, toallas, zapatillas, bañador, gorro, tangas y braguitas desechables, batas, alfombrillas, sabanillas. Productos y aparatos específicos para limpiar y desinfectar y/o esterilizar los utensilios, accesorios e instalaciones. Material y productos necesarios para realización de primeros auxilios.

#### Productos y resultados:

Cuidados de salud, belleza y bienestar con aplicación de cosmética termal, sobre la base de los protocolos establecidos y atendiendo

a las características del cliente. Medidas de higiene y seguridad aplicadas, valoradas y controladas. Protocolos de actuación profesional. Cliente asesorado con información y pautas específicas personalizadas. Ficha de cliente actualizada.

#### Información utilizada o generada

Ficha técnica y seguimiento del cliente. Manual de Hidrología. Manual de Cosmetología. Informe Médico. Normativa de calidad. Plan de prevención de riesgos laborales. Protocolo de aplicación de las técnicas hidrotermales y cosméticas. Bibliografía técnica especializada.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 4: REALIZAR MASAJES MANUALES Y/O MECÁNICOS CON FINES ESTÉTICOS

Nivel: 3

Código: UC0063\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Determinar la técnica de masaje, seleccionando las maniobras y los parámetros de aplicación, en función del diagnóstico y protocolo del tratamiento estético establecido, adaptándolos a las demandas y características del cliente.

CR1.1 Las características de la zona a tratar del cliente se evalúan en función de sus necesidades y demandas, registrando en la ficha técnica los datos más relevantes.

CR1.2 La extensión de la zona anatómica a tratar se identifica según sea un masaje local, parcial o general seleccionando la técnica específica para cada localización.

CR1.3 La técnica de masaje se define en función del diagnóstico evaluando la morfología de la zona anatómica a tratar, el tipo de alteración estética estructural o funcional que presenta, el estado del cliente, los cosméticos a utilizar, otros, y se adaptan a las características del cliente.

CR1.4 Los parámetros de las maniobras del masaje: tiempo, intensidad y ritmo se adecúan a la técnica de masaje no terapéutico seleccionado y se personalizan en el protocolo de trabajo, según los tipos de músculos faciales o corporales, la sensibilidad de la zona, el estado de los tejidos, otros.

CR1.5 Se comprueba que no existen contraindicaciones relativas o absolutas para su aplicación, para seleccionar la técnica y las maniobras.

CR1.6 En caso de colaboración con un médico o especialista, se atiende a las pautas de prescripción para la realización del masaje.

RP2: Preparar y adecuar las instalaciones y los medios necesarios para la práctica de masajes, en condiciones óptimas de higiene, seguridad y salud.

CR2.1 La cabina de masaje se prepara en cuanto a la limpieza, ventilación, temperatura, iluminación y sonido, en función de la técnica que se vaya a realizar.

CR2.2 Los medios de trabajo: lencería, mobiliario, accesorios, se preparan en las condiciones higiénico-sanitarias adecuadas para su uso.

CR2.3 Los cosméticos se seleccionan en función del diagnóstico estético y se dosifican y preparan para su uso en recipientes individuales y manipulándolos en las condiciones de higiene adecuadas.

CR2.4 Todos los materiales y productos de desecho se colocan en contenedores específicos para su posterior eliminación, respetando la normativa vigente y el medio ambiente.

CR2.5 La cabina y los medios utilizados, finalizado el tratamiento, se supervisa que quedan en perfecto estado de limpieza y desinfección, en función de su composición y utilización, ordenados para un nuevo uso.

RP3: Informar al cliente de la técnica de masaje que va a recibir y asesorarle sobre aspectos relacionados con la optimización de los resultados.

CR3.1 El cliente es informado sobre la técnica y maniobras de masaje seleccionadas y de los efectos y resultados que se esperan obtener, recomendando unas pautas de mantenimiento para la mejora de los resultados.

CR3.2 El cliente es informado sobre la zona y la frecuencia de aplicación del masaje estético de acuerdo a sus características y necesidades, siguiendo el protocolo establecido.

CR3.3 El cliente es asesorado sobre la práctica de hábitos de vida saludable, alimentación, ejercicio físico, otras, para optimizar el resultado del tratamiento estético.

CR3.4 La propuesta de aplicación de cosméticos post tratamiento de uso personal para potenciar los efectos del masaje, indica el tipo, dosis y modo de aplicación.

CR3.5 Las normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y protección de datos de carácter personal del cliente, se cumplen.

RP4: Realizar el masaje manual facial y corporal aplicando las técnicas y maniobras seleccionadas y establecidas en el protocolo de trabajo, en condiciones óptimas de seguridad y salud.

CR4.1 La actuación se prepara atendiendo a la imagen profesional: higiene personal, manos, ropa y calzado de trabajo, cumpliendo las condiciones higiénicas sanitarias y de higiene postural que permiten prevenir enfermedades profesionales.

CR4.2 El cliente es acomodado en la camilla o sillón en función de la zona anatómica en la que se realiza el masaje y de la técnica seleccionada, indicándole la realización de técnicas de relajación, respiratorias y estiramientos complementarios al masaje.

CR4.3 El estado y el tono cutáneo y muscular de la zona a tratar se evalúan para detectar y delimitar la alteración estética que se vaya a tratar y, en el caso de colaboración con un médico especialista, se siguen las pautas de realización que éste prescriba.

CR4.4 Los productos cosméticos se aplican en función de las características del cliente, procedimiento de trabajo y criterio profesional.

CR4.5 Las maniobras de masaje facial, craneal o corporal, se aplican con los cosméticos y parámetros requeridos y adaptándolos a las características de cada zona.

CR4.6 Las maniobras de la técnica de masaje seleccionada: circulatorio, descongestivo, relajante, reafirmante, para mejorar la penetración de productos, otros, se realizan con la presión y ritmo adecuados, siguiendo el orden dirección y tiempos establecidos en el protocolo de trabajo, adaptándolo, si fuese necesario, a la respuesta del cliente, controlando que no sufra molestias.

CR4.7 Las incidencias que se produzcan durante la sesión, así como las observaciones tanto del cliente como del profesional, se registran en la ficha técnica.

RP5: Realizar el masaje facial y corporal mediante procedimientos mecánicos en condiciones de seguridad y salud.

CR5.1 La actuación profesional se prepara atendiendo a su imagen: higiene personal, manos, ropa y calzado de trabajo, cumpliendo las condiciones higiénico-sanitarias y de higiene postural que permiten prevenir enfermedades profesionales.

CR5.2 El cliente es acomodado en la camilla o sillón en función de la zona anatómica en la que se realiza el masaje y de las necesidades del equipo de masaje mecánico que se vaya a utilizar.

CR5.3 Los equipos y accesorios para la aplicación de masaje mecánico, se comprueba que estén en perfectas condiciones de uso y se preparan siguiendo los protocolo de seguridad e higiene.

CR5.4 El estado y el tono cutáneo y muscular de la zona se evalúan para detectar si existen contraindicaciones relativas o absolutas para la aplicación de los diferentes sistemas de masaje mecánico.

CR5.5 Los parámetros de intensidad, ritmo, dirección, presión, descompresión, frecuencia, tiempo, otros; para la aplicación de los diferentes equipos de masaje mecánico, se calculan y programan en función del protocolo de tratamiento, de la sensibilidad del cliente y de los efectos que se deseen conseguir, teniendo en cuenta la respuesta del cliente, controlando que no sufra molestias.

CR5.6 La aplicación de los diferentes sistemas de masaje mecánico se realiza siguiendo el protocolo establecido, los requerimientos de cada técnica: vibración, presoterapia, de vacío presión, otros, las indicaciones del fabricante y en condiciones de higiene y seguridad.

CR5.7 Las incidencias que se produzcan durante la sesión, así como las observaciones tanto del cliente como del profesional se registran en la ficha técnica.

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

CR6.1 Los protocolos de comunicación se aplican atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.

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

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

CR6.4 La calidad del servicio se controla por el cumplimiento de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

CR6.5 Las medidas correctoras oportunas para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los clientes, se proponen en caso necesario.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Camilla, sillón reclinable; utensilios: cuencos, espátulas, esponjas, algodón, guantes, mascarilla. Equipos para masaje de efecto mecánico. Cosméticos para masaje en todas sus formas cosméticas. Lencería para la aplicación de técnicas de masaje. Productos para la limpieza, desinfección y/o esterilización de útiles; aparatos germicidas y esterilizadores. Botiquín. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos.

#### Productos y resultados:

Mejora de las alteraciones estéticas y circulatorias funcionales. Mejora del bienestar. Fichas técnicas de clientes y protocolos personalizados de trabajo.

#### Información utilizada o generada:

Láminas y modelos anatómicos. Manuales de anatomía, fisiología y patología, cosmetología, masaje, diagnóstico, tratamientos, electroestética. Documentación técnica sobre equipos para masaje mecánico. Normas deontológicas. Protocolos normalizados de tratamientos y técnicas de masaje estético y de bienestar. Protocolos de atención al cliente. Protocolos de higiene y desinfección. Historial estético y fichas técnicas. Informes remitidos o recibidos de otros profesionales. Manuales de: higiene postural, prevención de riesgos laborales, primeros auxilios y protección del medio ambiente. Normativa sobre: establecimientos, espacios e instalaciones y calidad. Programas audiovisuales y multimedia. Bibliografía especializada. Revistas profesionales.

#### MODULO FORMATIVO 1: DIAGNÓSTICO Y ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS HIDROTERMALES

Nivel: 3

Código: MF1260\_3

Asociado a la UC: Protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios

Duración: 150 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Identificar las estructuras corporales, su fisiología, patologías y alteraciones más comunes, relacionándolos con la aplicación de técnicas hidrotermales.
- CE1.1 Describir las estructuras y funciones de los principales aparatos y sistemas del cuerpo humano más relacionados con la aplicación de técnicas hidrotermales: locomotor, circulatorio, otros.*
- CE1.2 Explicar los aspectos de la estructura y la fisiología del órgano cutáneo con mayor interés para la aplicación de técnicas hidrotermales.*
- CE1.3 Describir las características, signos, síntomas, causas y evolución de las alteraciones estéticas susceptibles de tratamiento hidrotermal, explicando las estructuras afectadas y sus localizaciones más frecuentes.*
- CE1.4 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados:*
- Identificar las alteraciones estéticas describiendo las estructuras afectadas indicando su localización específica y las posibles causas.
  - Determinar los aspectos o patologías que contraindican la aplicación de tratamientos hidrotermales.
- C2: Identificar los diferentes tipos de aguas y técnicas, tratamientos y programas que se ofrecen en centros e instalaciones hidrotermales, relacionando las operaciones, equipos y productos con sus requerimientos de utilización y efectos pretendidos.
- CE2.1 Describir las características químicas del agua, acciones e indicaciones de las aguas mineromedicinales explicando su origen e hidrogeología.*
- CE2.2 Clasificar las aguas minerales y mineromedicinales según su mineralización, temperatura y composición.*
- CE2.3 Describir las características del agua de mar, composición, acciones e indicaciones.*
- CE2.4 Establecer criterios para determinar qué tipo de aguas están indicadas en el cuidado de la piel y en los programas de*

- salud y bienestar: antiestrés, relax, piernas cansadas, anticelulíticos, otros.
- CE2.5 Describir los mecanismos de acción y efectos de las aplicaciones hidrotermales sobre el cuerpo humano, en función de la vía de administración, la presión y la temperatura.
- CE2.6 En un caso práctico clasificar las técnicas hidrotermales en función del elemento o parámetro que las caracteriza: presión, temperatura, otros, responsables de su mecanismo de actuación.
- CE2.7 Describir las indicaciones y contraindicaciones de técnicas hidrotermales y complementarias empleadas en los tratamientos y programas hidrotermales.
- CE2.8 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados de aplicación de equipos:
- Describir los aspectos críticos y parámetros de cada una de las técnicas hidrotermales relacionándolos con los equipos, medios y productos necesarios para su aplicación.
  - Seleccionar qué tratamiento, programa o técnicas hidrotermales es recomendable aplicar para lograr unos efectos pretendidos.
  - Indicar los diferentes equipos y productos con los que se aplica cada una de las técnicas.
- C3: Elaborar protocolos de diagnóstico estético para aplicación de técnicas hidrotermales en las condiciones de seguridad, higiene y salud.
- CE3.1 Indicar los elementos, estructura y contenido de protocolos normalizados de actuación tipo.
- CE3.2 Determinar los aspectos esenciales que deben aparecer en un protocolo normalizado de actuación para el diagnóstico: fichas técnicas de diagnóstico, de seguimiento, historial estético, consentimiento informado, otros, y el modo de secuenciación de los procedimientos.
- CE3.3 Explicar las condiciones idóneas de las instalaciones, equipos, medios humanos y técnicos necesarios en prestación de servicios hidrotermales: revisión, presentación, orden, limpieza, otros, identificando las deficiencias que pueden influir negativamente en su desarrollo.
- CE3.4 Describir las distintas técnicas empleadas para realizar el diagnóstico profesional: micro-cámara, medidores de grasa corporal, elasticidad de la piel, termografía, otros, sus fundamentos y aplicaciones.
- CE3.5 Definir normas deontológicas profesionales que garanticen la confidencialidad de los datos de los clientes.
- CE3.6 En un caso práctico debidamente caracterizado elaborar los modelos de documentación profesionales, de acuerdo con unos criterios y pautas definidas, tales como: historial, ficha técnica, informe para otros profesionales, justificando los distintos apartados y preguntas para la obtención de información necesaria para el diagnóstico profesional.
- CE3.7 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de protocolización del diagnóstico estético:
- Describir los métodos y técnicas que se utilizan en la realización del diagnóstico estético para la aplicación de técnicas hidrotermales.
  - Secuenciar en forma de protocolo normalizado el procedimiento de actuación para la realización de un diagnóstico profesional, indicando los métodos, equipos y medios que se utilizan.
- C4: Aplicar métodos y equipos para el estudio y la evaluación de las características del cliente emitiendo el diagnóstico.
- CE4.1 Explicar la importancia de la realización de los procedimientos de diagnóstico que deben utilizarse para la aplicación de las diferentes técnicas hidrotermales.
- CE4.2 Describir los distintos equipos y técnicas empleadas para el diagnóstico profesional, sus fundamentos y aplicaciones.
- CE4.3 En un caso práctico debidamente caracterizado de diagnóstico profesional en la prestación de servicios hidrotermales:
- Realizar las preguntas necesarias para obtener los datos relevantes que nos permitan valorar sus características y condiciones actuales del sujeto.
  - Comprobar qué signos y síntomas presenta el sujeto en relación a las indicaciones del protocolo normalizado y ficha de diagnóstico establecido, así como con el historial estético.
  - Realizar la exploración estética para el diagnóstico, aplicando las técnicas de observación, tacto, palpación y otras, identificando las características cutáneas, las posibles alteraciones estéticas y otras circunstancias: estrés, agotamiento físico o mental, bienestar general, otros, en las que estén indicadas las técnicas hidrotermales.
- Valorar las posibles alteraciones estéticas del cliente que son susceptibles de tratamiento hidrotermal.
  - Valorar los aspectos orgánicos del cliente que hacen recomendable o descartable la selección de una técnica concreta.
  - Interpretar la información obtenida, identificando las demandas y necesidades del cliente y emitiendo un diagnóstico profesional.
  - Indicar situaciones y circunstancias que hacen necesario el concurso de otros profesionales: derivación o consulta realizando el informe de derivación.
  - Determinar las técnicas, tratamientos y/o programas hidrotermales que se le van a sugerir al cliente.
- CE4.4 Describir las normas deontológicas que deben aplicarse en los servicios de diagnóstico estético para la aplicación de técnicas hidrotermales.
- C5: Elaborar y presentar propuestas de servicios de técnicas hidrotermales a partir de los resultados de un diagnóstico.
- CE5.1 Estudiar el diagnóstico estético identificando las precauciones y/o contraindicaciones relativas o absolutas a tener en cuenta en la elaboración de propuestas para la aplicación de servicios hidrotermales.
- CE5.2 Identificar las alteraciones que necesiten la autorización médica para la aplicación de técnicas hidrotermales.
- CE5.3 En casos prácticos de información al cliente del diagnóstico estético, explicar el resultado con un lenguaje sin tecnicismos que facilite su comprensión.
- CE5.4 Describir las especificaciones que debe incluir una propuesta técnica de servicios termales.
- CE5.5 En casos prácticos debidamente caracterizados de elaboración de propuestas de servicios hidrotermales:
- Estudiar el resultado del diagnóstico estético, así como las demandas del usuario.
  - Seleccionar las técnicas, tratamientos y programas más adecuados a las demandas y necesidades de la persona.
  - Elaborar la propuesta con todos los aspectos necesarios: tipo de técnicas, número de sesiones, frecuencia de aplicación, duración de las sesiones, cuidados personales, coste del tratamiento y resultados previstos.
- CE5.6 En casos prácticos debidamente caracterizados de presentación de propuestas:
- Argumentar la propuesta técnica utilizando la línea argumental y el lenguaje adecuados, en función de las características del sujeto y resaltando los efectos positivos de los servicios aconsejados.
  - Seleccionar el material de apoyo en función de la línea de argumentación utilizada.
  - Resolver las dudas planteadas utilizando un lenguaje claro y preciso.
  - Aprobar la propuesta y firmar el consentimiento para la realización de los tratamientos.
- C6: Elaborar protocolos de seguridad, higiene, desinfección y/o esterilización de instalaciones, equipos, medios, materiales y accesorios empleados en los servicios hidrotermales.
- CE6.1 Explicar las características de las instalaciones, equipos, útiles y accesorios utilizados en la prestación de servicios hidrotermales.
- CE6.2 Identificar los microorganismos y explicar sus mecanismos de transmisión y los medios para evitarlo.
- CE6.3 Diferenciar los conceptos de limpieza, desinfección y esterilización.
- CE6.4 Explicar los métodos de desinfección más adecuados para las instalaciones, equipos, medios, materiales y utensilios en los servicios hidrotermales.
- CE6.5 Enumerar los posibles casos de contaminación bacteriológica y sus consecuencias, así como las distintas formas de tratamiento del agua.
- CE6.6 En un supuesto práctico de limpieza, desinfección y esterilización las instalaciones, equipos, medios, materiales y útiles en el que se conoce la composición del material que hay que tratar:
- Explicar los contaminantes más frecuentes en cada grupo de materiales.
  - Seleccionar el método de desinfección o esterilización más adecuado a cada tipo de material.
  - Explicar razonadamente que útiles y materiales se deben lavar, desinfectar o esterilizar y cómo se deben manipular para no transmitir infecciones.
  - Elaborar en forma de protocolo la limpieza, desinfección y esterilización de las instalaciones, equipos, aparatos, útiles, accesorios y materiales empleando los métodos adecuados.

CE6.7 En el protocolo se introducen las pautas establecidas para la utilización y la eliminación del material de un sólo uso utilizado en la prestación de servicios hidrotermales.

- C7: Elaborar protocolos normalizados de trabajo para la aplicación de prestación de servicios hidrotermales.
- CE7.1 Describir las indicaciones y contraindicaciones de técnicas hidrotermales, manuales, cosméticas y complementarias empleadas en los tratamientos hidrotermales.
- CE7.2 Describir programas de tratamiento estándar indicando las técnicas hidrotermales seleccionadas.
- CE7.3 Explicar los protocolos de actuación en programas de tratamientos hidrotermales estándar indicando los medios técnicos necesarios, el número de sesiones, las fases, secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas.
- CE7.4 En un caso práctico elaborar protocolos normalizados de aplicación de las técnicas hidrotermales empleadas habitualmente en los programas de tratamiento hidrotermal.
- CE7.5 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados de ofertas de tratamientos con técnicas hidrotermales:
- Identificar el perfil de los clientes del centro.
  - Seleccionar los tratamientos hidrotermales más habituales adaptándolos al tipo de centro.
  - Elaborar los protocolos normalizados de aplicación de las técnicas hidrotermales y circuitos termales disponibles.
- CE7.6 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de integración de varias técnicas y planificación de servicios hidrotermales:
- Seleccionar las técnicas hidrotermales idóneas explicando los criterios utilizados.
  - Explicar los mecanismos de actuación de las técnicas hidrotermales seleccionadas.
  - Especificar las técnicas hidrotermales contraindicadas en diferentes alteraciones, explicando los criterios utilizados para descartarlas.
  - Elaborar en forma de protocolo normalizado los procedimientos y parámetros de aplicación de las diferentes técnicas hidrotermales como: chorros, duchas, baños, saunas, otros, precisando las pautas de aplicación, la presión, temperatura, tiempo, distancia, efectos, indicaciones, contraindicaciones y normas de seguridad e higiene.
  - Elaborar en forma de protocolo el tratamiento hidrotermal, realizando una descripción de cada una de sus fases y considerando la secuenciación, temporalización, asignación de tareas, funciones y tiempos, y los equipos que han de ser utilizados.
  - Planificar los programas de servicios hidrotermales estableciendo criterios de asociación de técnicas y tratamientos en función de su finalidad, tiempo y efectos a conseguir.
  - Indicar en cada protocolo los aspectos relativos a higiene y seguridad específicos.
  - Explicar el asesoramiento e información que debe recibir el cliente sobre pautas de vida saludable, cuidados cosméticos y otras medidas que permitan optimizar los resultados de la propuesta definida.
- CE7.7 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados de realización de protocolos normalizados:
- Realizar el protocolo normalizado de las diferentes técnicas, tratamientos y programas.
  - Registrar en la ficha técnica los datos relativos al protocolo de tratamiento normalizado, indicando el número de sesiones, la secuenciación y periodicidad del mismo.
- C8: Elaborar protocolos de comunicación y atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales
- CE8.1 Identificar los recursos o materiales necesarios para elaborar los protocolos de atención al cliente y comunicación en la prestación de servicios hidrotermales teniendo en cuenta el entorno dónde se desarrollan, los servicios que se ofertan y el tipo de clientes.
- CE8.2 Explicar las reglas de atención y amabilidad que deben figurar en el protocolo de trato con los clientes para facilitar la comunicación y potenciar una buena imagen del profesional y del centro.
- CE8.3 Indicar las características y diferencias de la comunicación externa e interna.
- CE8.4 Describir criterios que garanticen la comunicación entre los miembros del equipo y entre estos y los clientes.
- CE8.5 Definir los procedimientos de acogida, atención, acompañamiento y despedida en los servicios hidrotermales, incluyendo criterios específicos referidos a técnicas de comunicación.

CE8.6 Describir la normativa de protección de datos y elaborar fichas que recojan los aspectos más importantes de la legislación vigente y el código deontológico a seguir en el tratamiento de la información.

- C9: Aplicar técnicas de organización y coordinación de equipos de trabajo, materiales y medios en el desarrollo de actividades en un centro de servicios hidrotermales.
- CE9.1 Establecer criterios para la organización de un centro o equipo de trabajo y la forma de relacionar y coordinar los medios disponibles.
- CE9.2 Elaborar y diseñar propuestas para la organización de la agenda de trabajo y la distribución de funciones.
- CE9.3 Elaborar normas de comportamiento, actitud, higiene y vestuario del personal del centro hidrotermal.
- CE9.4 Argumentar la forma de transmisión de las instrucciones técnicas a los componentes del equipo y la posterior comprobación de la comprensión de las mismas.
- CE9.5 Diseñar protocolos de acogida para el personal que inicia su actividad profesional en un centro hidrotermal.
- CE9.6 En un caso práctico debidamente caracterizado, elaborar un plan de organización del trabajo en un centro hidrotermal:
- Determinar los medios técnicos y productos necesarios en cada una de las instalaciones o cabinas de tratamiento.
  - Elaborar una propuesta de agenda para la distribución de tratamientos y organización del personal.
  - Determinar las funciones de cada una de las personas integrantes del equipo de trabajo teniendo en cuenta su cualificación y aptitudes.
  - Proponer medidas que promuevan el trabajo en equipo.
- C10: Aplicar los criterios e instrumentos de evaluación para valorar la calidad de los servicios hidrotermales de diagnóstico.
- CE10.1 Establecer criterios que permitan elaborar manuales de calidad que incluyan normas, manuales de procedimientos, planes de formación interna y registros.
- CE10.2 Aplicar técnicas de observación y enunciar preguntas tipo que permitan detectar la evaluación del proceso y del resultado final en la aplicación de técnicas de diagnóstico y la atención personal recibida.
- CE10.3 Analizar las causas de tipo técnico y de atención al cliente que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado.
- CE10.4 En un caso práctico debidamente caracterizado de evaluación de diagnóstico y presentación de propuestas hidrotermales:
- Identificar los indicadores de calidad en los procesos de diagnóstico estético para la aplicación de técnicas hidrotermales.
  - Esquematizar el proceso de prestación del servicio, asociando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
  - Evaluar los resultados de las diferentes fases del proceso y resultado final.
  - Evaluar el grado de satisfacción del supuesto cliente anotando las posibles incidencias y proponiendo medidas correctoras para optimizar la prestación del servicio de diagnóstico.
  - Identificar los aspectos que definen la calidad de una propuesta.
- CE10.5 En un caso práctico debidamente caracterizado de elaboración de manuales de procedimientos para establecer un plan de calidad:
- Identificar los elementos que deben constituir el manual de calidad y el manual de procedimientos.
  - Esquematizar el proceso de prestación del servicio, describiendo las fases del mismo.
  - Elaborar los manuales de procedimientos de manera que incluya los protocolos normalizados de las técnicas hidrotermales y los protocolos estándar de los tratamientos que se proponen.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.6 y CE2.8; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.6; C7 respecto a CE7.4, CE7.5, CE7.6 y CE7.7; C8 respecto a CE8.4 y CE8.5; C9 respecto a CE9.5 y CE9.6; C10 respecto a CE10.5.

Otras capacidades:

Realizar los servicios hidrotermales, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.

Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.

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

Demostrar autonomía y capacidad para la resolución de problemas.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Capacidad de trabajo en equipo y de organización.

Respetar la confidencialidad de la información.

## Contenidos

### 1. Anatomía y fisiología aplicada al diagnóstico para técnicas hidrotermales

Anatomía y fisiología de los principales órganos, aparatos y sistemas del cuerpo humano relacionados con la aplicación de los tratamientos hidrotermales.

El órgano cutáneo: estructura y funciones más importantes para la aplicación de técnicas hidrotermales.

Alteraciones estéticas que pueden ser mejoradas mediante la aplicación de técnicas hidrotermales y complementarias

### 2. El uso del agua como fuente de salud y bienestar

Importancia histórica y evolución del termalismo. Dimensión económica y social.

El termalismo conceptos generales: Hidrogeología. Crenoterapia y balneoterapia. Hidroterapia. Talasoterapia. Helioterapia y cura climática.

Mecanismos de acción del agua sobre el organismo: físicos, químicos, biológicos y psicológicos.

Características de las aguas minerales y mineromedicinales. Clasificación. Acciones e indicaciones.

Curas termales. Acciones específicas e inespecíficas de una cura termal

Acciones e indicaciones terapéuticas del agua de mar.

El concepto del spa. Tipos de spas.

### 3. El diagnóstico estético para la realización de técnicas hidrotermales

Métodos de protocolización aplicados al diagnóstico profesional.

Pautas para la elaboración de soportes en papel y/o informáticos para la elaboración de protocolos de diagnóstico.

Fases del protocolo de diagnóstico.

Preparación del cliente.

Equipos, métodos y medios para el diagnóstico estético.

Técnicas de aplicación de equipos y métodos.

Técnicas de entrevista como medio de estudio del cliente.

El historial estético y la ficha técnica.

Informes para derivar a otros profesionales.

Consentimiento informado.

### 4. Propuestas de servicios hidrotermales

Elementos de la propuesta.

Técnicas para su elaboración.

Normas de presentación de propuestas.

Tipos de programas de tratamiento estándar individuales y en el área colectiva.

Técnicas hidrotermales: tipos y clasificación.

Características más importantes.

Efectos, indicaciones, precauciones.

Contraindicaciones relativas y absolutas.

Criterios de selección y asociación.

### 5. Protocolización de las técnicas, tratamientos y programas hidrotermales

Pautas para la elaboración de protocolos de técnicas, tratamientos y programas hidrotermales.

Elementos del protocolo: medios materiales, fases, secuencia, parámetros de uso, tiempos, criterios de aplicación, precauciones.

Protocolos normalizados de trabajo de técnicas hidrotermales: a presión, balneación, técnicas combinadas, saunas y baños de vapor, técnicas sin presión, técnicas complementarias.

Protocolo de tratamientos y programas hidrotermales: antiestrés, reductores, de belleza, post-parto, de manos y pies, otros.

Circuitos termales y programas para el área colectiva.

Seguridad e higiene aplicadas a los procesos hidrotermales.

Conceptos básicos: higiene, desinfección, esterilización, antiséptico, desinfectante.

Medios y técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles usados en las técnicas hidrotermales.

Medios y técnicas de para la higiene, desinfección y esterilización de instalaciones.

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

### 6. Atención al cliente de los servicios hidrotermales

La comunicación: concepto, componentes.

Comunicación interna y externa.

Principios básicos de atención al cliente: acogida, información, el servicio y la despedida.

Las reclamaciones.

Atención a discapacitados

La recepción del centro termal. Organización y funciones.

### 7. Organización y coordinación de los medios humanos y materiales en la prestación de servicios hidrotermales

Organización del trabajo en equipo.

Distribución de tareas, funciones y tiempos.

Factores determinantes.

Organización de la agenda de trabajo.

Coordinación con otros profesionales en tratamientos conjuntos o por prescripción médica.

### 8. Calidad en la ejecución del diagnóstico y en la protocolización de servicios hidrotermales

Concepto de calidad de los servicios de diagnóstico estético para la protocolización de técnicas hidrotermales.

Parámetros que definen la calidad de un servicio de diagnóstico estético para la aplicación de técnicas hidrotermales.

Registros de calidad. Importancia de la evaluación de la calidad.

Técnicas de observación y preguntas para la evaluación de la calidad.

Técnicas para evaluar el servicio y el grado de satisfacción del cliente.

La calidad en los protocolos de servicios hidrotermales.

#### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

– Aula taller de 60 m<sup>2</sup>.

#### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la protocolización y organización de los servicios hidrotermales y complementarios, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

– Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

#### MODULO FORMATIVO 2: TÉCNICAS HIDROTERMALES

Nivel: 3

Código: MF0061\_3

Asociado a la UC: Aplicar y supervisar las técnicas hidrotermales personalizando los protocolos normalizados

Duración: 150 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Determinar las acciones y efectos que producen las técnicas hidrotermales en el cuerpo humano en relación con su fisiología, alteraciones y patologías.

CE1.1 Identificar los efectos que producen las técnicas hidrotermales sobre la circulación sanguínea.

CE1.2 Describir los efectos que sobre el órgano cutáneo producen:

– El aumento y disminución de la temperatura.

– Las diferentes presiones de las duchas y chorros.

– El vapor de estufas y saunas.

CE1.3 Indicar los efectos que las aplicaciones de las diferentes técnicas hidrotermales tienen sobre el aparato locomotor, el aparato respiratorio y el sistema nervioso.

CE1.4 Describir los efectos que producen:

– Las técnicas más adecuadas a cada caso.

– La temperatura más adecuada según cada técnica.

– El tipo de presión.

- C2: Analizar las técnicas de higiene, desinfección y/o esterilización, y la seguridad en instalaciones, equipos, medios, materiales y accesorios empleados en los servicios hidrotermales.
- CE2.1 Identificar las características de los útiles, accesorios y complementos auxiliares utilizados en los servicios hidrotermales.
- CE2.2 Diferenciar los conceptos de limpieza, desinfección y esterilización.
- CE2.3 Explicar los métodos de desinfección más adecuados para las instalaciones, equipos, medios, materiales y utensilios en los servicios hidrotermales introduciéndolos en el protocolo normalizado de actuación.
- CE2.4 Enumerar los posibles casos de contaminación bacteriológica y sus consecuencias, así como las distintas formas de tratamiento del agua.
- CE2.5 En diferentes casos prácticos debidamente caracterizados de preparación de medios:
- Seleccionar los equipos y productos necesarios para la aplicación de las técnicas, siguiendo el protocolo establecido.
  - Preparar los espacios, medios técnicos, equipos auxiliares, accesorios y productos necesarios para la aplicación de las técnicas comprobando que se cumplen las normas de seguridad e higiene.
  - Verificar que las instalaciones y técnicas cumplen condiciones establecidas en el protocolo: temperatura, presión, grado de humedad.
  - Identificar criterios para resolver incidencias que se puedan producir en la aplicación de las técnicas hidrotermales.
- CE2.6 En un supuesto práctico de limpieza, desinfección y esterilización las instalaciones, equipos, medios, materiales y útiles en el que se conoce la composición del material que hay que tratar:
- Explicar los contaminantes más frecuentes en cada grupo de materiales.
  - Describir las medidas de higiene, desinfección y esterilización a los espacios, medios y equipos técnicos una vez finalizada la ejecución de la técnica.
  - Describir las pautas a seguir para desechar y reciclar los materiales utilizados.
  - Seleccionar y aplicar el método de desinfección o esterilización más adecuado a cada tipo de material.
  - Explicar razonadamente que útiles y materiales se deben lavar, desinfectar o esterilizar y cómo se deben manipular para no transmitir infecciones.
- CE2.7 En un caso práctico debidamente caracterizado, aplicar medidas de higiene a los espacios, medios y equipos técnicos una vez finalizada la ejecución de la técnica.
- C3: Adaptar técnicas, tratamientos y programas hidrotermales estándar a diferentes tipos de clientes a partir de diagnósticos definidos.
- CE3.1 Identificar los elementos esenciales de los diferentes protocolos estándar de aplicación de técnicas, tratamientos y programas hidrotermales.
- CE3.2 Interpretar los protocolos estándar de aplicación de técnicas, tratamientos y programas de servicios hidrotermales.
- CE3.3 En un supuesto práctico de comprobación de datos para la adaptación de protocolos normalizados, con modelo y debidamente caracterizado.
- Comprobar que el estado actual de un supuesto cliente se ajusta al diagnóstico y permite la aplicación de las técnicas previstas.
  - Identificar las modificaciones que se deben introducir en los protocolos normalizados para adaptarlos a las características, necesidades y demandas de supuestos clientes, teniendo en cuenta el resultado del diagnóstico y las indicaciones y efectos de cada técnica.
- CE3.4 En casos prácticos para la adaptación de protocolos de técnicas, con supuestos clientes y debidamente caracterizados:
- Personalizar el protocolo de aplicación de las diferentes técnicas hidrotermales teniendo en cuenta sus efectos, indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
  - Personalizar los parámetros de aplicación de las diferentes técnicas hidrotermales.
  - Adaptar y personalizar el protocolo normalizado de cada técnica teniendo en cuenta el diagnóstico, la prescripción médica en su caso y las demandas y necesidades del supuesto cliente.
  - Registrar en la ficha técnica los datos relativos al cliente y al protocolo de cada técnica, indicando el número de sesiones, la secuenciación y periodicidad del mismo.
  - En caso necesario, proponer al cliente tratamientos alternativos que se adapten a sus necesidades y demandas.
- CE3.5 En casos prácticos de adaptación de protocolos de programas con diferentes tipos de supuestos clientes:
- Seleccionar y combinar técnicas y/o tratamientos que deben formar el programa en función de los efectos a conseguir.
  - Adaptar protocolos de programas de servicios hidrotermales a diferentes tipos de supuestos clientes en función de sus características, necesidades y demandas.
- C4: Aplicar las pautas de comunicación y atención al cliente que garanticen la calidad en la prestación de servicios hidrotermales.
- CE4.1 Identificar las pautas de actuación del equipo que garantizan la calidad del servicio.
- CE4.2 Describir las normas de atención al cliente antes, durante y después de la prestación de servicios hidrotermales.
- CE4.3 En casos prácticos debidamente caracterizados de información a supuestos clientes:
- Identificar la información que debe transmitirse al cliente según el servicio a realizar.
  - Utilizar una terminología sencilla y clara sin tecnicismos que puedan confundir.
  - Realizar preguntas cerradas para comprobar la comprensión del mensaje por parte del cliente.
- CE4.4 Describir la actitud a mantener en el tratamiento de las quejas o reclamaciones.
- CE4.5 Explicar las pautas de la deontología profesional de aplicación en los servicios hidrotermales.
- CE4.6 Identificar las normas de protección de datos que se deben aplicar para el tratamiento de la información según la legislación vigente.
- C5: Aplicar las técnicas hidrotermales de balneación según un protocolo establecido, atendiendo a las prescripciones facultativas y en condiciones de higiene y seguridad.
- CE5.1 Clasificar los tipos de baños según sus efectos e indicaciones y relacionarlos con los cuidados estéticos que se pueden realizar.
- CE5.2 Explicar las precauciones y contraindicaciones relativas o absolutas para la aplicación de baños, en función de las alteraciones que tengan relación con las condiciones orgánicas y la sensibilidad de la persona.
- CE5.3 Describir las alteraciones del órgano cutáneo y el nivel de presión arterial que puedan suponer contraindicaciones relativas o absolutas.
- CE5.4 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de aplicación de baños totales o parciales:
- Verificar que la indumentaria y accesorios del cliente son los adecuados para el tipo de baño que vaya a recibir.
  - Verificar el estado del supuesto cliente e interpretar, en su caso, el informe médico respetando las indicaciones facultativas si las hubiera.
  - Seleccionar los parámetros de aplicación de baños en cuanto a temperatura y tiempo de duración necesario respetando los aspectos relativos a las condiciones orgánicas y a la sensibilidad de la persona.
  - Ayudar a la persona a introducirse en la bañera y acomodarla en la forma y lugar apropiado.
  - Transmitir al cliente las instrucciones sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante el proceso del baño, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Informar al cliente sobre los mecanismos de aviso al personal y de alarma.
  - Añadir los aditivos a los baños atendiendo a su composición, propiedades, temperatura del agua, otros, siguiendo el protocolo de trabajo y las indicaciones del fabricante.
  - Comprobar que los parámetros de aplicación son los establecidos en el protocolo y el estado de bienestar del cliente es satisfactorio, supervisando la evolución del proceso periódicamente.
  - Respetar las normas de higiene postural durante el tratamiento.
- CE5.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de aplicación de baños con movilización: burbujas, chorros, remolinos, otros, generales, locales, parciales, otros:
- Verificar que la indumentaria y accesorios del cliente son los adecuados para el tipo de baño que vaya a recibir.
  - Verificar el estado del supuesto cliente e interpretar, en su caso, el informe médico respetando las indicaciones facultativas si las hubiera.
  - Seleccionar los parámetros de presión, temperatura y tiempo de aplicación, según la zona a tratar, las condiciones orgánicas y características del cliente siguiendo el protocolo establecido.

- Ayudar a la persona a introducirse en la bañera y acomodarla en la forma y lugar apropiado.
  - Transmitir al cliente las instrucciones sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante el proceso del baño, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Informar al cliente sobre los mecanismos de aviso al personal y de alarma.
  - Comprobar que los parámetros de aplicación son los establecidos en el protocolo y el estado de bienestar del cliente es satisfactorio, supervisando la evolución del proceso periódicamente.
- CE5.6** En supuestos prácticos con modelos y debidamente caracterizado de aplicación de masaje con chorro subacuático:
- Seleccionar los parámetros de presión, temperatura y tiempo de aplicación, comprobando el estado del supuesto cliente y siguiendo las pautas establecidas en el protocolo personalizado.
  - Aplicar técnicas de masaje subacuático siguiendo los manuales de procedimiento, sobre las zonas corporales establecidas en el protocolo de tratamiento personalizado.
- CE5.7** En casos prácticos debidamente caracterizados de primeros auxilios en casos de accidentes o reacciones no deseadas en la aplicación de técnicas de balneación:
- Identificar en el cliente los efectos no deseados o reacciones adversas durante la aplicación de las técnicas y reconocer la necesidad de suspenderla, y en su caso, derivar a la consulta médica.
  - Describir las pautas de actuación en caso de accidente, en cuanto a la prestación de primeros auxilios, y de aviso para proceder, en caso necesario, al traslado, en condiciones adecuadas, a un centro sanitario
  - Registrar en el soporte adecuado las incidencias surgidas en la ejecución de la técnica y las observaciones del cliente.
- C6:** Aplicar las técnicas hidrotermales con presión según procedimientos y pautas específicas de actuación definidas, en condiciones de higiene y seguridad.
- CE6.1** Clasificar las técnicas con presión según sus indicaciones y efectos.
- CE6.2** Identificar las precauciones y contraindicaciones relativas o absolutas para la aplicación de técnicas con presión en función de la zona de aplicación, las condiciones orgánicas y la sensibilidad de la persona.
- CE6.3** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de aplicación de técnicas hidrotermales con presión:
- Verificar que la indumentaria y accesorios del cliente son los adecuados para la aplicación de la técnica.
  - Verificar el estado del supuesto cliente e interpretar, en su caso, el informe médico respetando las indicaciones facultativas si las hubiera.
  - Identificar la zona del cuerpo parcial o total en la que se vaya a aplicar la técnica y situar y/o acomodar al cliente en el lugar y en la forma apropiada.
  - Transmitir al cliente las instrucciones sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante la ejecución según sean chorros, duchas, o baños con presión, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Describir las precauciones que se deben tomar para prevenir o evitar reacciones no deseadas en el caso de que la persona presente fragilidad capilar o varices.
  - Informar al cliente sobre los mecanismos de aviso al personal y de alarma.
  - Aplicar técnicas con diferentes tipos de duchas, seleccionando los parámetros de temperatura, tiempo, según las características del supuesto cliente y del tratamiento, de acuerdo a un protocolo personalizado.
  - Aplicar técnicas de chorros seleccionando los parámetros de: presión, temperatura, distancia y tiempo de aplicación necesario, realizando las manipulaciones con destreza y respetando las precauciones según la secuencia y el orden previstos en el protocolo personalizado.
- CE6.4** En supuestos prácticos con modelos y debidamente caracterizados de aplicación de masaje bajo ducha:
- Verificar que la indumentaria y accesorios del cliente son los adecuados para la aplicación de la técnica.
  - Verificar el estado del supuesto cliente e interpretar, en su caso, el informe médico respetando las indicaciones facultativas si las hubiera.
  - Identificar la zona del cuerpo parcial o total en la que se vaya a aplicar la técnica y situar y/o acomodar al cliente en el lugar y en la forma apropiada.
  - Transmitir al cliente las instrucciones sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante la ejecución de la técnica, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Describir las precauciones que se deben tomar para prevenir o evitar reacciones no deseadas en el caso de que la persona presente fragilidad capilar o varices.
  - Seleccionar los parámetros de presión, temperatura y tiempo de aplicación, comprobando el estado del supuesto cliente y siguiendo las pautas establecidas en el protocolo personalizado.
  - Aplicar las técnicas de masaje realizando las manipulaciones con destreza y respetando las precauciones según la secuencia y el orden previstos en el protocolo personalizado.
- CE6.5** En casos prácticos debidamente caracterizados primeros auxilios en casos de accidentes o reacciones no deseadas durante o después de la prestación del servicio de técnicas hidrotermales con presión:
- Identificar en el cliente los efectos no deseados o reacciones adversas durante la aplicación de las técnicas y reconocer la necesidad de suspenderla, y en su caso, derivar a la consulta médica.
  - Describir las pautas de actuación en caso de accidente, en cuanto a la prestación de primeros auxilios, y de aviso para proceder, en caso necesario, al traslado, en condiciones adecuadas, a un centro sanitario
  - Registrar en el soporte adecuado las incidencias surgidas en la ejecución de la técnica y las observaciones del cliente.
- C7:** Aplicar técnicas hidrotermales con saunas y baños de vapor según procedimientos y pautas de actuación definidas, en condiciones de seguridad y salud.
- CE7.1** Clasificar los tipos de saunas y baños de vapor según sus efectos e indicaciones y relacionarlos con los cuidados estéticos que se pueden realizar.
- CE7.2** Explicar las precauciones y contraindicaciones relativas o absolutas para la aplicación de saunas y baños de vapor en función de las alteraciones que tengan relación con las condiciones orgánicas y la sensibilidad de la persona.
- CE7.3** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de preparación y acomodación del cliente para la aplicación de saunas o baños de vapor totales o parciales, o estufas termales:
- Verificar que la indumentaria y accesorios del cliente son los adecuados para el tipo de sauna o baño que vaya a recibir.
  - Verificar que el estado y las condiciones físicas son las correctas para tomar saunas o baños de vapor.
  - Situar y acomodar al cliente en el lugar apropiado para que reciba la sauna o baño de vapor, según sea total o parcial.
  - Transmitir al cliente las instrucciones sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante el proceso, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Informar al cliente sobre los mecanismos de aviso al personal y de alarma.
- CE7.4** En supuestos prácticos debidamente caracterizados de toma de saunas o baños de vapor o estufas termales:
- Seleccionar los parámetros respetando las características de los diferentes tipos de saunas y baños de vapor y las relativas a las condiciones orgánicas y a la sensibilidad del supuesto cliente.
  - Aplicar las pautas específicas para los servicios de baños de vapor o estufas termales respetando los parámetros de temperatura, grado de humedad, zona a tratar y tiempo de aplicación según la secuencia y el orden previstos en el protocolo.
  - Aplicar las pautas específicas para los servicios de saunas seleccionando los parámetros de temperatura, grado de humedad y tiempo de aplicación según la secuencia y el orden previstos en el protocolo personalizado.
  - Controlar la evolución del proceso supervisando el estado del supuesto cliente durante el mismo.
- CE7.5** En casos prácticos debidamente caracterizados de primeros auxilios en caso de accidentes y/o reacciones no deseadas en los servicios de saunas y baños de vapor:
- Identificar en el cliente los efectos no deseados o reacciones adversas durante la aplicación de las técnicas y reconocer la necesidad de suspenderla, y en su caso, derivar a la consulta médica.
  - Describir las pautas de actuación en caso de accidente, en cuanto a la prestación de primeros auxilios, y de aviso para proceder, en caso necesario, al traslado, en condiciones adecuadas, a un centro sanitario.
  - Registrar en el soporte adecuado las incidencias surgidas en la ejecución de la técnica y las observaciones del cliente.

- C8: Aplicar técnicas hidrotermales sin presión según procedimientos y pautas de actuación definidas, en condiciones de seguridad y salud.
- CE8.1 Clasificar las técnicas hidrotermales sin presión según sus efectos, indicaciones y precauciones y relacionarlas con tratamientos hidrotermales que se pueden realizar.*
- CE8.2 Explicar los materiales auxiliares, soportes, cosméticos, productos y aditivos que se pueden emplear en la aplicación de técnicas hidrotermales sin presión relacionándolas con los tratamientos hidrotermales en los que se integran.*
- CE8.3 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de aplicación de técnicas hidrotermales sin presión:*
- Verificar que la indumentaria y accesorios del cliente son los adecuados para la aplicación de la técnica
  - Verificar que el estado y las condiciones físicas son las correctas para la aplicación de la técnica.
  - Situar y acomodar al cliente en el lugar apropiado para la aplicación, según sea total o parcial.
  - Transmitir al cliente las instrucciones sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante el proceso, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Informar al cliente sobre los mecanismos de aviso al personal y de alarma.
  - Seleccionar la técnica: pulverización, afusión, ablución, envoltura, compresa, fomento y los productos o soportes necesarios: vendas, manoplas, compresas, cosméticos, productos, otros; respetando las características relativas a las condiciones orgánicas y a la sensibilidad del cliente y el protocolo establecido.
  - Controlar la evolución del proceso supervisando el estado del supuesto cliente durante el mismo.
- CE8.4 En casos prácticos debidamente caracterizados de primeros auxilios en caso de accidentes y/o reacciones no deseadas en la aplicación de servicios hidrotermales sin presión:*
- Identificar en el cliente los efectos no deseados o reacciones adversas durante la aplicación de las técnicas y reconocer la necesidad de suspenderla, y en su caso, derivar a la consulta médica.
  - Describir las pautas de actuación en caso de accidente, en cuanto a la prestación de primeros auxilios, y de aviso para proceder, en caso necesario, al traslado, en condiciones adecuadas, a un centro sanitario
  - Registrar en el soporte adecuado las incidencias surgidas en la ejecución de la técnica y las observaciones del cliente.
- C9: Aplicar los procedimientos específicos para los servicios con circuitos termales según procedimientos y pautas de actuación definidas, en condiciones de higiene y seguridad.
- CE9.1 Clasificar los tipos de circuitos termales según sus efectos e indicaciones y relacionarlos con los cuidados estéticos que se pueden realizar.*
- CE9.2 Explicar las precauciones y contraindicaciones relativas o absolutas para los servicios en circuitos termales en las alteraciones que tengan relación con las condiciones orgánicas y la sensibilidad de la persona.*
- CE9.3 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de realización de servicios en circuitos termales:*
- Verificar que la indumentaria y accesorios del cliente son los adecuados para realizar el circuito.
  - Identificar las condiciones orgánicas y a la sensibilidad del cliente respecto de las técnicas que forme el circuito.
  - Transmitir al cliente las instrucciones sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante el servicio, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Informar al cliente sobre los mecanismos de aviso al personal y de alarma.
  - Informar al cliente del recorrido que debe seguir para optimizar la utilización y aprovechamiento del circuito termal.
  - En caso de un circuito dirigido, controlar los tiempos de las técnicas, dirigiendo y acompañando al cliente a las diferentes técnicas, y aplicando aquellas que sean de uso individual (chorros, duchas, pulverizaciones, otras).
  - Controlar la evolución del proceso haciendo las preguntas pertinentes y atender las observaciones del cliente durante el proceso.
- CE9.4 En casos prácticos debidamente caracterizados de prevención primeros auxilios y/o reacciones no deseadas en los servicios con circuitos termales:*
- Identificar en el cliente los efectos no deseados o reacciones adversas durante la aplicación de las técnicas y reconocer la necesidad de suspenderla, y en su caso, derivar a la consulta médica.
  - Describir las pautas de actuación en caso de accidente, en cuanto a la prestación de primeros auxilios y de aviso para proceder, en caso necesario, al traslado, en condiciones adecuadas, a un centro sanitario
  - Registrar en el soporte adecuado las incidencias surgidas en la ejecución de la técnica y las observaciones del cliente.
- C10: Aplicar pautas específicas para la prevención de riesgos laborales o reacciones no deseadas en la aplicación de servicios hidrotermales.
- CE10.1 Clasificar los diferentes factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos, de las técnicas.*
- CE10.2 Describir las pautas más importantes para prevenir reacciones no deseadas en cuanto al estado de la persona que va recibir el servicio, en relación con las indicaciones y contraindicaciones de las diferentes técnicas hidrotermales.*
- CE10.3 Elaborar protocolos de prevención de riesgos laborales en la prestación de servicios hidrotermales.*
- CE10.4 Describir las pautas de actuación en caso de accidente o reacciones no deseadas en la prestación de servicios hidrotermales.*
- C11: Aplicar los criterios e instrumentos de evaluación para valorar la calidad de los servicios hidrotermales utilizando los medios y soportes definidos en el protocolo.
- CE11.1 Identificar los aspectos claves que deben ser evaluados por ser determinantes para la calidad del servicio prestado, mediante el análisis de los procesos de aplicación en técnicas hidrotermales.*
- CE11.2 En casos prácticos debidamente caracterizados, aplicar técnicas de observación y enunciar preguntas tipo que permitan detectar la evaluación del proceso y del resultado final en la aplicación de técnicas hidrotermales y la atención personal recibida.*
- CE11.3 Analizar las causas de tipo técnico y de atención al cliente, que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado.*
- CE11.4 Describir las normas de calidad para instalaciones, medios técnicos y productos que permitan asegurar los estándares mínimos y el registro de las actividades realizadas.*
- CE11.5 Determinar y explicar los criterios que permiten evaluar la calidad tanto del proceso de prestación del servicio como de los resultados finales obtenidos.*
- CE11.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de evaluación de servicios hidrotermales:*
- Identificar los indicadores de calidad en los procesos de aplicación de técnicas hidrotermales.
  - Esquematizar el proceso de prestación del servicio, asociando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
  - Evaluar los resultados de las diferentes fases del proceso y resultado final.
  - Detectar las desviaciones y anomalías producidas en la aplicación de las técnicas hidrotermales, analizando y valorando las causas que las han producido.
  - En supuestos de desviaciones durante el servicio hidrotermal, proponer medidas que permitan la adecuación de los resultados obtenidos a los esperados y la optimización en la prestación del servicio.
  - Evaluar el grado de satisfacción del supuesto cliente anotando las posibles incidencias y proponiendo medidas correctoras para optimizar la prestación de los servicios hidrotermales.
- CE11.7 Describir criterios que permitan establecer las normas de actuación en situaciones inesperadas o para resolver posibles incidencias que afecten a la calidad del servicio hidrotermal.*
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.4, CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C6 respecto a CE6.3, CE6.4 y CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.3 y CE8.4; C9 respecto a CE9.3 y CE9.4; C10 respecto a CE10.3; C11 respecto a CE11.2 y CE11.6.
- Otras capacidades:
- Realizar los servicios hidrotermales, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Demostrar autonomía y capacidad para la resolución de problemas.
- Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.  
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.  
Capacidad de trabajo en equipo y de organización.  
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.  
Respetar la confidencialidad de la información.

## Contenidos

### 1. Aplicación de técnicas y tratamientos hidrotermales y su relación con los aparatos y sistemas del cuerpo humano

Efectos del agua sobre el organismo.  
Acciones e indicaciones del agua, su temperatura, presión y vapor sobre: El órgano cutáneo. El aparato locomotor: huesos y músculos. La circulación sanguínea y linfática. El sistema nervioso. El aparato respiratorio.

### 2. Preparación y mantenimiento de instalaciones y medios para la aplicación de técnicas hidrotermales

Instalaciones hidrotermales: tipos y características.  
Equipos para la aplicación de técnicas hidrotermales: piscinas, bañeras, duchas, chorros, saunas, circuitos termales, otros.  
Preparación, limpieza y mantenimiento.  
Preparación del cliente y el profesional de los servicios hidrotermales.  
Equipo de lencería y accesorios.  
Preparación del cliente y de la zona a tratar.  
Acomodación del cliente y posiciones a adoptar según la técnica.  
Pautas de preparación del profesional.  
Normas de higiene postural según las diferentes técnicas hidrotermales.

### 3. Adaptación de protocolos de técnicas, tratamientos y programas de servicios termales

Características de los protocolos personalizados.  
Técnicas de personalización de protocolos normalizados.  
Adaptación y personalización de protocolos de técnicas, tratamientos y programas y programas de tratamiento.  
Inclusión de aspectos en los protocolos sobre: higiene y seguridad en los servicios hidrotermales; prevención de riesgos laborales y los criterios de calidad en la ejecución y prestación de los servicios.

### 4. Técnicas y modos de aplicación del agua en los baños

Técnicas de balneación: baños generales o totales, de contraste, parciales, otros.  
Técnicas de balneación con movilización: burbujas, hidromasaje, remolinos, otros, completos, parciales.  
Baños con aditivos: aceites esenciales, oxígeno, ozono, carbogaseos, espuma, salinos, con aplicación de corriente galvánica, ultrasonidos, otros.  
Técnicas especiales: chorro manual subacuático.  
Preparación y programación de los equipos.  
Protocolos normalizados y personalizados.  
Métodos de trabajo: pautas para el seguimiento y control de los procesos.  
Técnicas de aplicación parcial o total.  
Técnicas asociadas.  
Precauciones.  
Acciones, indicaciones y contraindicaciones de las técnicas de balneación.

### 5. Técnicas y modos de aplicación del agua con presión.

Equipos: duchas y chorros: Duchas totales o parciales. A diferentes temperaturas. Circulares, verticales, en cascada. Chorro de alta presión, filiforme. Chorro de contraste. Técnicas especiales: masaje bajo ducha. Otros.  
Preparación y programación de los equipos.  
Protocolos normalizados y personalizados.  
Métodos de trabajo: pautas para el seguimiento y control de los procesos.  
Técnicas de aplicación parcial o total.  
Técnicas asociadas.  
Precauciones.  
Acciones, indicaciones y contraindicaciones de las técnicas con presión.

### 6. Comunicación y atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales

Atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales.  
Técnicas de comunicación aplicadas a los servicios hidrotermales.  
La información al cliente en la prestación de servicios hidrotermales.  
Deontología profesional.  
Normativa sobre protección de datos.

### 7. Técnicas y modos de aplicación del agua con calor seco o húmedo

Equipos: saunas, estufas, baños de vapor, otros.  
Preparación y programación de los equipos.  
Protocolos normalizados y personalizados.  
Aplicaciones totales o parciales.  
Métodos de trabajo: pautas para el seguimiento y control de los procesos.  
Precauciones.  
Acciones, indicaciones y contraindicaciones de las técnicas con vapor.

### 8. Aplicaciones de técnicas hidroterápicas parciales

Técnicas hidroterápicas parciales: tipos y clasificación.  
Técnicas de aplicación de: envolturas, compresas, fomentos, afusiones, abluciones.  
Pautas para el seguimiento y control de los procesos.  
Acciones, indicaciones, precauciones y contraindicaciones de las técnicas hidroterápicas parciales.

### 9. Higiene y seguridad en los servicios con técnicas hidrotermales

Medios y técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles empleados en la aplicación de técnicas hidrotermales.  
Normas de higiene y seguridad en los centros termales. Prevención de riesgos laborales.  
Seguridad e higiene en la aplicación de técnicas termales.  
Contaminación bacteriológica de las aguas.  
Gestión medioambiental: ahorro energético, gestión del agua, gestión de residuos.  
Tipos de accidentes que se pueden producir en los servicios hidrotermales  
Protocolos de actuación en situaciones de emergencia.  
Prevención de riesgos laborales en el ámbito de los centros termales  
Accidentes relacionados con las instalaciones.  
Accidentes o reacciones no deseadas relacionadas con el cliente.  
Accidentes relacionadas con los profesionales.  
Pautas a seguir en la prevención de riesgos laborales.

### 10. Calidad en la ejecución de los servicios hidrotermales

Normativa sobre calidad de los centros de servicios hidrotermales.  
Parámetros que definen la calidad de un servicio con técnicas hidrotermales  
Técnicas de observación y preguntas para la evaluación de la calidad.  
Técnicas para evaluar el servicio y el grado de satisfacción del cliente.  
Identificación de las desviaciones en la prestación del servicio hidrotermal.

#### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

– Taller de técnicas hidrotermales de 120 m<sup>2</sup>.

#### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación y supervisión de las técnicas hidrotermales personalizando los protocolos normalizados, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:  
– Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 3: COSMÉTICA TERMAL**

Nivel: 3

Código: MF0062\_3

Asociado a la UC: Aplicar cosmética termal en los servicios hidrotermales

Duración: 60 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1:** Aplicar técnicas de exploración para comprobar el estado y el resultado del diagnóstico estético, personalizando protocolos de trabajo para la aplicación de cosmética termal.
- CE1.1 Explicar las pautas para preparar y acomodar a la persona según la zona a explorar.*
- CE1.2 En supuestos prácticos de exploración estética, con modelos y debidamente caracterizados:*
- Identificar la zona.
  - Aplicar técnicas de entrevista.
  - Aplicar los métodos de observación y palpación.
  - Identificar posibles alteraciones que supongan una contraindicación relativa o absoluta.
  - Realizar informe para derivar a la persona al médico especialista.
- CE1.3 Describir los métodos para identificar las demandas y necesidades de la persona para adaptar el protocolo normalizado.*
- CE1.4 Identificar y seleccionar los productos y técnicas cosméticas integrándolas en un tratamiento en función de los efectos a conseguir.*
- CE1.5 En casos prácticos con modelos y debidamente caracterizados:*
- Determinar las necesidades y demandas del cliente realizando las preguntas necesarias.
  - Identificar el producto y la técnica cosmética adecuada integrándola, en su caso, dentro de un programa de tratamiento en combinación con otras técnicas hidrotermales.
  - Seleccionar los medios técnicos necesarios para la aplicación de los cosméticos termales: soportes, equipos para calentamiento, otros.
  - Elaborar protocolos personalizados de aplicación de cosmética termal, explicando los medios técnicos auxiliares necesarios, las fases, duración y secuenciación de los mismos.
- C2:** Preparar los medios necesarios para la aplicación de las principales técnicas cosméticas termales siguiendo el protocolo y respetando las normas de higiene y seguridad.
- CE2.1 Explicar las normas que deben seguirse para mantener una imagen personal correcta: higiene, vestuario, movimientos, gestos, actitudes, comunicación, otros.*
- CE2.2 Explicar los protocolos de aplicación de cosmética termal describiendo la secuencia de aplicación, las posibles precauciones de uso, sus indicaciones y contraindicaciones.*
- CE2.3 Adoptar las pautas de preparación de los cosméticos termales con cada una de las técnicas que se va a utilizar en función del protocolo establecido teniendo en cuenta, en su caso, la prescripción médica.*
- CE2.4 En diferentes casos prácticos de preparación de medios:*
- Preparar los cosméticos, sus mezclas, o en su caso los de preparación extemporánea o aquellos que se presentan o aplican sobre soportes impregnados, teniendo en cuenta las proporciones establecidas, consistencia, temperatura y zona de aplicación.
  - Preparar la camilla y los medios técnicos necesarios para la aplicación de la técnica comprobando que se cumplen las normas de higiene y seguridad.
- CE2.5 Explicar las medidas de higiene que se aplican a los espacios, medios y equipos técnicos una vez finalizada la ejecución de la técnica para garantizando las condiciones necesarias para una nueva utilización.*
- CE2.6 Explicar las pautas a seguir para desechar y reciclar los materiales utilizados.*
- CE2.7 Describir las medidas a tomar para el ahorro energético, de agua y gestión de residuos.*
- C3:** Analizar los productos y las técnicas utilizados en la aplicación de cosmética termal relacionándolos con los efectos, indicaciones, contraindicaciones y riesgos.
- CE3.1 Describir y clasificar los distintos tipos de productos utilizados en la aplicación de técnicas cosméticas*
- CE3.2 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de valoración de fórmulas de cosméticos termales:*
- Indicar los componentes y las acciones más destacados.
  - Explicar las indicaciones, precauciones y contraindicaciones en función de los componentes.
  - Interpretar los símbolos de los envases.
- CE3.3 Identificar los posibles riesgos de contaminación y las pautas para la correcta conservación, almacenamiento preparación y manipulación de productos cosméticos termales.*
- CE3.4 Describir las diferentes técnicas de aplicación de los productos cosméticos explicando sus acciones, indicaciones, contraindicaciones, las precauciones en la aplicación y las condiciones de seguridad e higiene.*
- CE3.5 Describir las pautas que marca la legislación vigente para la eliminación de residuos de cosméticos termales.*
- C4:** Aplicar las técnicas y cosméticos termales de acuerdo con un protocolo establecido, en condiciones de higiene y seguridad.
- CE4.1 Describir las pautas a seguir para atender al cliente durante su estancia en el centro aplicando los protocolos de acogida y atención establecidos.*
- CE4.2 En un caso práctico informar y asesorar a un supuesto cliente sobre las técnicas que se le van a aplicar.*
- CE4.3 En diferentes casos prácticos de aplicación de cosmética termal:*
- Acomodar al cliente y transmitir instrucciones sobre posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante la ejecución de la técnica, así como las sensaciones que va a experimentar.
  - Aplicar los cosméticos y técnicas prescritas según el protocolo establecido manejando con destreza los medios técnicos, manteniendo en todo momento las medidas de seguridad e higiene.
  - Controlar la evolución del proceso y valorar y atender las observaciones del cliente durante la ejecución de la técnica.
  - Identificar en el cliente los efectos no deseados o reacciones adversas durante la aplicación de las técnicas y reconocer la necesidad de suspender la aplicación de la técnica, y en su caso, derivar a la consulta médica.
  - Registrar en el soporte adecuado las incidencias surgidas en la ejecución de la técnica y las observaciones del cliente.
- CE4.4 Explicar las pautas a seguir en caso de reacciones no deseadas en la aplicación de cosmética termal.*
- C5:** Aplicar técnicas de información y asesoramiento sobre los efectos e indicaciones de la cosmética termal, relacionándolas con sus necesidades y demandas.
- CE5.1 Indicar la información que debe recibir la persona sobre el desarrollo del tratamiento que ha recibido, explicándole en qué consiste su colaboración para mantener y potenciar los resultados.*
- CE5.2 En supuestos prácticos debidamente caracterizados de información y asesoramiento:*
- Los tratamientos más indicados a sus demandas y necesidades.
  - La duración, número de sesiones y frecuencia de aplicación del drenaje linfático manual para obtener los mejores resultados siguiendo el protocolo establecido y la propuesta de tratamiento
  - Los efectos y resultados que se pretenden conseguir con la aplicación de cosméticos.
- CE5.3 Realizar un informe sobre las pautas de vida saludable que pueden potenciar los efectos de los tratamientos con cosméticos termales.*
- CE5.4 En supuestos prácticos debidamente caracterizados:*
- Asesorar sobre el uso de productos cosméticos en el ámbito domiciliario que optimicen el tratamiento aplicado.
  - Indicar las pautas de manipulación y conservación de los cosméticos de uso personal.
  - Realizar la propuesta de venta de cosméticos de uso personal.
- CE5.5 En un caso práctico, elaborar informes para remitir a la persona a la consulta médica o a otros profesionales.*
- C6:** Aplicar los criterios e instrumentos de evaluación para valorar la calidad de la aplicación de la cosmética termal, utilizando los medios y las técnicas definidas en el protocolo.
- CE6.1 Identificar los puntos clave del proceso de aplicación de cosmética termal que deben ser evaluados por ser determinantes en la calidad del servicio.*
- CE6.2 Definir criterios de evaluación del proceso y del resultado final en la aplicación de cosmética termal.*
- CE6.3. Explicar las normas de calidad que se deben aplicar para instalaciones, medios técnicos y productos que permitan asegurar los estándares mínimos y el registro de las actividades realizadas.*

*CE6.4 En un caso práctico debidamente caracterizado:*

- *Evaluar los resultados de las diferentes fases del proceso y resultado final.*
- *Detectar las desviaciones y anomalías producidas en la aplicación de cosmética termal, analizando y valorando las causas que las han producido.*
- *En caso de desviaciones durante el proceso, proponer medidas correctoras necesarias para la consecución de los resultados.*
- *Evaluar el grado de satisfacción del cliente anotando las posibles incidencias y proponiendo medidas correctoras para optimizar la prestación del servicio en la aplicación de cosmética termal.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.2 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.2 y CE4.3; C5 respecto a CE5.2, CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.4.

Otras capacidades:

Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.

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

Mostrar autonomía y capacidad para la resolución de problemas.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Capacidad de trabajo en equipo y de organización.

Confidencialidad de la información.

**Contenidos:**

#### 1. Exploración estética y adaptación de protocolos

Técnicas de exploración estética.

Técnicas de preparación del cliente y del profesional.

Identificación de alteraciones que supongan una contraindicación relativa o absoluta.

Técnicas para la adaptación de protocolos normalizados.

#### 2. Instalaciones y medios

Seguridad e higiene en los centros termales

Medios y técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles que se emplean en la aplicación de cosmética termal.

Normas de higiene y seguridad en los centros termales. Prevención de riesgos.

Gestión medioambiental: ahorro energético, gestión del agua, gestión de residuos.

#### 3. Cosmética termal

Características, composición, mecanismos de actuación, formas cosméticas indicaciones, precauciones y contraindicaciones de la cosmética termal.

Clasificación de los productos y cosméticos termales:

Productos minerales: arcillas, escayola, caolín, bentonitas, montmorillonitas, arenas y sílices abrasivas.

Peloides inorgánicos: lodos, fangos y limos.

Peloides orgánicos: turbas y biogleas.

Parafangos y parafinas.

Productos de origen marino: algas y sus mucílagos, sales, fitoplancton y otros productos marinos.

Productos de origen vegetal: plantas y sus extractos, aceites esenciales.

Productos de origen animal: plancton, gelatinas y proteínas de peces, chitina y chitosán.

Colorantes y otros aditivos.

#### 4. Preparación y manipulación de cosméticos

Preparación, manipulación y precauciones en la preparación de: Cosméticos y mezclas cosméticas. Preparaciones extemporáneas. Cosméticos que se presentan o aplican sobre soportes impregnados. Conservación de productos cosméticos.

Operaciones físico-químicas básicas en la preparación de cosméticos: Operaciones de medida (peso, volumen, pH).

Operaciones físico-químicas elementales: pulverización y tamizado, mezclas, separaciones, extracción, desecación, otras.

#### 5. Técnicas de aplicación de los cosméticos termales

Envoltorios y envolturas.

Compresas y fomentos, mascarillas y emplastos.

Técnicas de aplicación de parafangos y parafinas.

Técnicas de aplicación de aceites esenciales.

Métodos de aplicación. Acciones, indicaciones y contraindicaciones de cada una de las técnicas.

Medios técnicos auxiliares: soportes, equipos para calentamiento, otros.

Protocolos normalizados de aplicación de técnicas cosméticas.

Seguridad e higiene en la aplicación de técnicas cosméticas.

#### 6. Calidad en la aplicación de cosméticos termales

Parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso de aplicación de productos y cosméticos termales.

Métodos para el control de calidad en: La atención al cliente. Las fases del proceso. Los resultados.

Medidas correctoras en los procesos de aplicación de productos y cosméticos termales.

Evaluación del grado de satisfacción del cliente.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

- Taller de técnicas hidrotermales de 120 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la aplicación de cosmética termal en los servicios hidrotermales, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### MÓDULO FORMATIVO 4: MASAJE ESTÉTICO MANUAL Y MECÁNICO

**Nivel: 3**

**Código: MF0063\_3**

**Asociado a la UC: Realizar masajes manuales y/o mecánicos con fines estéticos**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar los conocimientos de anatomía y fisiología en relación con las maniobras y técnicas de masaje estético, relacionándolas con las características y condiciones de las personas, para integrarlas en tratamientos de masaje.

*CE1.1 Explicar las estructuras anatómicas: piel, grupos musculares, huesos, articulaciones, del aparato circulatorio, otras, relacionadas con la aplicación de las técnicas de masajes estéticos.*

*CE1.2 Identificar las alteraciones estéticas corporales de tipo funcional y estructural: circulatorias, celulitis, obesidad, relajación cutánea o muscular, tensión muscular localizada, otras, identificando las características más significativas.*

*CE1.3 Describir las alteraciones estéticas faciales de tipo funcional y estructural: acné, alteraciones de las secreciones, cúmulo adiposo localizado, relajación cutánea o muscular, arrugas, otras, identificando los signos y síntomas más significativos.*

*CE1.4 Relacionar las características de las diferentes técnicas que se utilizan en el masaje estético mecánico con los efectos fisiológicos locales, inmediatos y retardados que pueden producir.*

*CE1.5 Citar las diferentes técnicas de masaje y relacionarlas con los efectos fisiológicos del masaje sobre la piel, músculos, sistema nervioso y circulatorio.*

*CE1.6 Identificar las precauciones, indicaciones y contraindicaciones generales de las diferentes técnicas de masaje mecánico.*

*CE1.7 Explicar las diferencias que existen entre el masaje estético y el masaje terapéutico.*

*CE1.8 En supuestos prácticos debidamente caracterizados, de adaptación de protocolos:*

- Realizar preguntas que permitan valorar las características y condiciones de la persona.
- Comprobar que los datos del diagnóstico coinciden con los de la observación directa.
- Realizar la exploración estética para adaptar el protocolo de trabajo a las condiciones y estado de la persona.

- Identificar patologías o alteraciones estéticas para derivar o colaborar con otros profesionales.
  - En modelos anatómicos, localizar las estructuras corporales sobre las que actúan las técnicas y maniobras de masaje.
  - Registrar en la ficha técnica los datos más importantes a considerar en la aplicación del masaje.
- C2: Preparar el espacio y los medios materiales para realizar las distintas técnicas de masaje.
- CE2.1 Explicar las normas de preparación del profesional: ejercicios manuales, higiene postural, vestuario, calzado, otras, para la realización del masaje.
- CE2.2 Indicar las pautas a seguir para la preparación de la cabina de masaje: lencería específica, equipos auxiliares, condiciones ambientales, otras.
- CE2.3 Describir los medios técnicos utilizados para la realización del masaje relacionándolos con las distintas técnicas y maniobras.
- CE2.4 Explicar las normas de seguridad e higiene en relación con las distintas técnicas de masaje.
- CE2.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, demostrar las diferentes posturas anatómicas que puede adoptar el cliente según el tipo y zona de tratamiento que se va a trabajar.
- CE2.6 Explicar los criterios para la selección y preparación de los productos cosméticos empleados en las técnicas de masaje.
- CE2.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de preparación de instalaciones, equipos y medios:
- Preparar la cabina de masaje adecuando la temperatura, la luz, el sonido, otros.
  - Preparar el equipo del cliente: sabanilla, toallas, bata, otros.
  - Preparar los materiales: recipientes, espátulas, dosificadores, otros y cosméticos: emulsiones, aceites, geles, ampollas, otros.
- C3: Evaluar los riesgos potenciales que pueden tener la aplicación de las técnicas de masaje estético para identificar las precauciones y establecer las normas de seguridad e higiene necesarias para estos procesos.
- CE3.1 Explicar los aspectos que permiten diferenciar el masaje estético del masaje terapéutico.
- CE3.2 Identificar los signos y síntomas que suponen una contraindicación relativa o absoluta en la aplicación del masaje estético.
- CE3.3 Describir las condiciones de higiene y seguridad que deben aplicarse al masaje.
- CE3.4 En casos prácticos de evaluación de riesgos potenciales en los tratamientos de masaje estético:
- Identificar los signos y síntomas que correspondan a alteraciones o patologías que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta.
  - Comprobar si hay signos o síntomas de patologías que aconsejen derivar al usuario al especialista médico.
- CE3.5 Elaborar las pautas deontológicas más importantes para la actividad de los profesionales de masajes con fines estéticos.
- C4: Aplicar con destreza masajes estéticos en cada zona anatómica, seleccionando las maniobras para definir las distintas técnicas de masaje.
- CE4.1 Elaborar un pequeño manual que describa los cuidados de higiene personal y profesional que requieren la práctica de las técnicas manuales y mecánicas.
- CE4.2 Describir la forma de acomodación del cliente para recibir el masaje indicando las diferencias si es facial o corporal, local o general.
- CE4.3 Identificar las distintas maniobras: superficiales, profundas, enérgicas, suaves, rápidas, lentas, y sus parámetros de aplicación: presión y ritmo adecuados, orden dirección y tiempo, estableciendo las diferencias de aplicación en las distintas técnicas de masaje.
- CE4.4 Identificar las distintas técnicas de masaje: de activación circulatoria, descongestivo, tonificante, relajante, otros, describiendo sus parámetros de aplicación, estado de la morfología de la zona anatómica a tratar, tipo de alteración estética estructural o funcional, cosméticos específicos a aplicar, otros.
- CE4.5 Explicar la importancia del masaje para la penetración de productos cosméticos.
- CE4.6 En casos prácticos de realización de técnicas de masajes faciales y corporales, debidamente caracterizados:
- Seleccionar los cosméticos y medios técnicos auxiliares necesarios para su realización.
  - Aplicar de forma secuenciada, en función del tipo de técnica y de una localización anatómica determinada, las maniobras de masaje.
- CE4.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar técnicas respiratorias.
- CE4.8 En supuestos prácticos debidamente caracterizados realizar protocolos de masaje, seleccionando:
- El tipo de masaje y las maniobras que se van a realizar.
  - Los cosméticos necesarios y las técnicas complementarias: estiramientos, respiratorias, sensoriales, otras.
  - La duración del tratamiento.
  - Las pautas a seguir en la Información al cliente sobre sensaciones, efectos, sesiones, tiempo.
- C5: Aplicar con destreza masajes estéticos con efecto mecánico, seleccionando los parámetros para definir las distintas técnicas en condiciones adecuadas de higiene y seguridad.
- CE5.1 Realizar la acomodación del modelo para recibir el masaje indicando las diferencias si es facial o corporal, local o general.
- CE5.2 Identificar las distintas técnicas de masaje mecánico: vibración, vacío presión, otros, relacionándolas con los efectos que se deseen conseguir.
- CE5.3 Identificar las técnicas de aplicación de los diferentes sistemas de masaje mecánico y relacionarlas con las contraindicaciones relativas y absolutas.
- CE5.4 En casos prácticos de realización de técnicas de masajes mecánicos faciales y corporales, convenientemente caracterizados:
- Seleccionar los cosméticos específicos de cada técnica.
  - Aplicar las diferentes técnicas de masaje mecánico con sus requerimientos, teniendo en cuenta sus indicaciones y contraindicaciones.
- CE5.5 En supuestos prácticos debidamente caracterizados, realizar protocolos de masaje mecánico, seleccionando:
- El tipo de masaje y los parámetros y la técnica de aplicación.
  - Los cosméticos necesarios y las técnicas complementarias.
  - La duración del tratamiento.
- C6: Evaluar la calidad del servicio basado en la aplicación de técnicas de masaje y proponer, si fuera necesario medidas para corregir desviaciones.
- CE6.1 Citar los parámetros que definen la calidad de los procesos y del servicio prestado en la aplicación de técnicas de masaje facial y corporal.
- CE6.2 Determinar y explicar los criterios que permiten evaluar la calidad del servicio.
- CE6.3 Formular las preguntas tipo necesarias para evaluar el grado de satisfacción del usuario.
- CE6.4 En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Aplicar técnicas para evaluar la calidad del servicio.
  - En caso necesario, proponer medidas correctoras que permitan mejorar la calidad.
- CE6.5 Realizar una simulación de atención al cliente antes, durante y después del servicio, poniendo en práctica las normas de comportamiento adecuadas.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.5 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.6, CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5.
- Otras capacidades:
- Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Mostrar autonomía y capacidad para la resolución de problemas.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.
- Capacidad organización y de trabajo en equipo.
- Tener iniciativa y seguridad en sí mismo.
- Confidencialidad de la información.
- Contenidos:**
- 1. Principios y fundamentos del masaje estético**
- Principales aspectos anatomo-fisiológicos relacionados con la práctica del masaje de los sistemas: locomotor, circulatorio, respiratorio, nervioso y endocrino.

El masaje estético.

Efectos del masaje sobre los diversos órganos, aparatos y sistemas: Inmediatos, retardados, locales y generales.

Precauciones, indicaciones y contraindicaciones del masaje.

Cosméticos para la aplicación del masaje: formas cosméticas y criterios de selección.

Métodos de exploración estética previa al masaje.

Ficha técnica características físicas y psicológicas historial, documentación, datos médicos, y hábitos de vida.

Diseño de protocolos estéticos personalizados basados en la aplicación del masaje.

## 2. Los medios, el profesional y el cliente en el masaje estético

Medidas de higiene y desinfección relacionadas con la práctica del masaje.

Preparación del profesional: higiene, vestuario y accesorios, cuidado de las manos.

Ergonomía. Posiciones anatómicas adecuadas para el masaje.

Estiramientos y ejercicios de manos.

Cabina condiciones ambientales, temperatura, iluminación, mobiliario y equipo.

Análisis de demandas y necesidades del cliente.

Técnicas de comunicación.

Técnicas para detectar las demandas, necesidades y expectativas del cliente.

Instalación y preparación del cliente.

Posiciones adecuadas para la realización del masaje, decúbito: supino, prono y lateral.

## 3. Maniobras, técnicas y tipos de masaje estético

Maniobras del masaje: afloraciones, frotaciones, fricciones, presiones, amasamientos, pellizqueos, percusiones, vibraciones, otras.

Parámetros de las diferentes maniobras de masaje: dirección, intensidad de la presión, ritmo, tiempo.

Criterios para su selección.

Masaje zonal facial y corporal: maniobras específicas.

Tipos de masaje facial y corporal: circulatorio, relajante, descongestivo, tonificante, reafirmante, pre y post operatorio, otros.

Técnicas respiratorias: fundamento y aplicación.

Estiramientos

## 4. Equipos para la aplicación de masajes estéticos con efecto mecánico

El masaje de efecto mecánico: características, efectos e indicaciones.

Equipos de vibración, presoterapia, vacuoterapia, otros: descripción.

Técnicas de aplicación de los diferentes equipos.

Precauciones y contraindicaciones relativas y absolutas.

Mantenimiento y conservación.

## 5. Calidad en el servicio de masaje estético

Parámetros que definen la calidad de un servicio.

Técnicas para evaluar el servicio y el grado de satisfacción de la clientela.

Técnicas para detectar la desviación en la prestación de los servicios de masaje.

Técnicas para la resolución de quejas.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

- Aula taller de 60 m<sup>2</sup>.

#### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de masajes manuales y/o mecánicos con fines estéticos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

**4730** *REAL DECRETO 330/2008, de 29 de febrero, por el que se adoptan medidas de control a la importación de determinados productos respecto a las normas aplicables en materia de seguridad de los productos.*

El Reglamento (CEE) n.º 339/93 del Consejo, de 8 de febrero de 1993, relativo a los controles de conformidad de productos importados de terceros países respecto a las normas aplicables en materia de seguridad de los productos, como parte integrante de la política comercial común, contempla las disposiciones necesarias para la ejecución armonizada de los controles de conformidad de los productos a importar de terceros países respecto de las normas aplicables en materia de seguridad de los productos en el mercado comunitario.

En España, el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, que incorpora al ordenamiento jurídico interno la Directiva 2001/95/CE, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos, tiene como objetivo garantizar que los productos sean seguros cuando se pongan en el mercado interior y designa como órgano responsable en el ámbito de la competencia del Estado, al Instituto Nacional del Consumo.

El informe anual RAPEX (Sistema de Alerta Rápida para Productos No Alimentarios) sobre productos de consumo peligrosos, correspondientes al año 2006 y publicado por la Comisión Europea, refleja un crecimiento pronunciado y continuado del número de notificaciones efectuadas por los Estados Miembros a través del sistema de alerta rápida RAPEX en los últimos cuatro años, la mayor parte de las cuales se refieren a productos importados de terceros países, lo que ha llevado a las autoridades comunitarias a exhortar a los Estados Miembros para que intensifiquen a nivel nacional sus esfuerzos de vigilancia aduanera y de mercado y de notifiquen los productos rechazados según recoge la Decisión de la Comisión de 29 de abril de 2004. El Instituto Nacional de Consumo es el punto de contacto nacional y comunitario para la gestión de las alertas, tanto las nacionales como las procedentes de la Unión Europea.

El Senado, consciente de la necesidad de reactivar los mecanismos de control existentes en las aduanas para garantizar la sanidad, la seguridad y la calidad industrial de los productos importados de terceros países, con el fin de proteger la salud y seguridad de los consumidores en igualdad de condiciones que con los productos comunitarios, en su sesión del día 21 de marzo de 2006, aprobó una moción por la que insta al Gobierno a definir una relación de productos sensibles y a reforzar los mecanismos de control existentes en las aduanas españolas respecto de dichos productos, a través de la extensión de las competencias del Servicio de Inspección del Comercio Exterior SOIVRE de la Secretaría General de Comercio Exterior del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El presente real decreto atiende la demanda así planteada, mediante la instauración de un procedimiento de control reforzado para los productos que figuran en el anexo I, considerados como sensibles en cuanto al cumplimiento de la normativa de seguridad, reforzando las funciones y medios del Servicio de Inspección SOIVRE de la Secretaría General de Comercio Exterior y del Instituto Nacional del Consumo.

No obstante, considerando el voluminoso número de partidas correspondientes a los productos del anexo I que entran por las aduanas españolas, los controles se efectuarán mediante un análisis de riesgos. Con ello se persigue un doble objetivo, conseguir la mayor eficacia en la utilización de los recursos humanos y materiales de los servicios de control y evitar perturbaciones en la normal circulación de mercancías.